



**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI BEKASI  
KELAS I A KHUSUS**

**PERIODE TRIWULAN III  
TAHUN 2023**

## **A. PENGANTAR**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan Teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus.

## **C. LINGKUP KEGIATAN**

Ruang lingkup pelaksanaan tindak lanjut atas Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada periode I sejak tanggal 3 Juli sampai dengan tanggal 29 September 2023 meliputi seluruh variable sebagaimana dimaksud dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian

- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

#### **D. HASIL ANALISIS DATA DAN TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus sebesar **4 / 100 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
3. Waktu Penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
4. Biaya/Tarif yang dikenakan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
7. Perilaku Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
8. Sarana dan Prasarana Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
9. Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan masukan mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.

Sehingga dapat diketahui tiga variabel nilai terendah dari survey kepuasan masyarakat, sehingga dalam Tindak Lanjut Hasil survey Kepuasan Masyarakat ini terdapat tiga variable yang perlu ditindak lanjuti sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.
3. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK (4)**.

## E. REKOMENDASI

Dari Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus selama Periode Triwulan III Tahun 2023 sekalipun berada dalam kategori Sangat Baik baik dengan nilai 4/100 % namun masih dapat ditingkatkan, oleh karenanya perlu dilakukan pembenahan lebih baik lagi guna meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai sangat baik.

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat, maka ruang lingkup Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana dan Prosedur perlu direspon dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebagaimana disebutkan dalam tabel dibawah ini:

### RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN IKM

Periode Juli – September 2023

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Mempercepat jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan	Setiap hari kerja	Seluruh Pelaksana Pelayanan yang berada di PTSP
2.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan atau meremajakan sarana yang tidak berfungsi dengan baik dan memperbaiki prasarana untuk memberikan pelayanan lebih optimal	Setiap hari kerja	Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan dan seluruh Pelaksana Pelayanan
3	Prosedur	Membakukan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan	Setiap hari kerja	Ketua Pengadilan, Hakim Pengawas PTSP, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda Hukum, Panitera Muda Perdata, Panitera Muda Pidana, Kasubbag Umum

Bekasi Kelas 1A Khusus, 2 Oktober 2023  
Panitera Muda Hukum,

**YUNITA SOFRIANI, S.H.,M.H**