



# MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

## PENGADILAN NEGERI BENGKULU

Jl. S. Parman KOTA BENGKULU  
BENGKULU

<http://www.pn-bengkulu.go.id/>



### PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022

#### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### NILAI INDEKS

**4,00 / 99,97%**

Jumlah	100 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 58	PEREMPUAN : 42
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 1	S1 : 62
	SMU : 29	S2 : 8
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 25	SWASTA : 8
	TNI : 0	WIRUSAHA : 4
	POLRI : 4	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 59	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? 3,990
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? 4,000
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 4,000

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

Permasalahan:

- Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara budayakan 3S senyum, Salam, Sapa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

TindakLanjut:

- Sudah tertera benner Budaya 3S baik tertera di area PTSP.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Permasalahan:

- Ketidak tahuan para pencari keadilan mengenai persyaratan yang diminta pada pelayanan.

TindakLanjut:

- Sudah tertera Persyaratan -persyaratan baik di susmed Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas IA maupun tertera dimeja PTSP dan diruangan tunggu sidang (Dokumen Terlampir)

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Permasalahan:

- Para Petugas Pengadilan Negeri Bengkulu dalam menjelaskan prosedur pelayanan sangat mudah dipahami bagi para pencari keadilan maupun pencari informasi di Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas IA, dengan cara memberikan brosur pelayanan dan memberi penjelasan aplikasi – aplikasi yang bisa di akses.

TindakLanjut:

- Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi untuk seluruh petugas pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas IA secara berkala oleh Hakim Pengawas PTSP dan Supervisor PTSP.
- Melaksanakan briefing petugas PTSP setiap hari sebelum jam pelayanan.
- Supervisor selalu mengingatkan kepada petugas PTSP pada saat briefing untuk selalu menerapkan standar pelayanan dalam melayani pengunjung.

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

18 Januari 2023

Ketua Pengadilan Negeri



FAUZI ISRA,SH.,MH