



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG

Jl. Pulau Bangka, Air Itam, Bukit Intan, Padang Baru, Kec. Pangkalan Baru

Bangka Belitung

<https://pt-babel.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,96 / 99,10%

Jumlah	31 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 21 PEREMPUAN : 10	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 SMP : 0 SMU : 7 Diploma 1 : 0	Diploma 3 : 1 S1 : 22 S2 : 1 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 12 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 1	SWASTA : 16 WIRAUSAHA : 1 TENAGA KONTRAK : 1

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? | 3,871 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? | 3,903 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,968 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Output dari Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut menjadi salah satu parameter Pengadilan Tinggi Bangka Belitung yang prima. Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, diperoleh nilai SKM 99,10% (3,96).

Khusus 3 (tiga) ruang lingkup dengan peringkat terendah meskipun dalam kategori prima, yaitu :

1. Indikator Prasarana, Sarana dan Kelengkapan Fasilitas.
2. Indikator Perilaku Pelaksana;
3. Indikator Persyaratan.

Untuk ketiga ruang lingkup tersebut dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Analisa penyebab hasil penilaian terendah adalah :

Nilai hasil output sudah prima, namun dalam sistem tetap muncul 3 penilaian terendah yaitu Indikator Prasarana, Sarana dan Kelengkapan Fasilitas dengan Nilai 3,935, Indikator Perilaku Pelaksana dengan Nilai 3,951 dan Indikator Persyaratan dengan Nilai 3,983, jadi tetap harus ada tindak lanjut terhadap 3 penilaian terendah tersebut.

Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, maka dilakukan Rekomendasi Tindak Lanjut sebagai berikut :

1. Agar Supervisor PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) melakukan cek terkait kelengkapan sarana dan prasarana seperti Alat Tulis Kantor (ATK) terutama bolpoin dan tempatnya, Alat Potong Kertas dan *Stapler* dan *Remover Stapler* (Pembuka Staples) dalam setiap melaksanakan Supervisinya.
2. Agar Supervisor PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada saat melakukan supervisi menekankan kepada petugas PTSP untuk lebih melaksanakan 5R dan 5S dalam pelayanannya.
3. Agar Supervisor PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dalam setiap supervisinya menekankan tentang Layanan Pengadilan terkait dengan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan para Pencari Keadilan agar tidak terjadi kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memberikan pelayanan yang diminta oleh Pencari Keadilan.

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.

24 Juli 2025
Ketua Pengadilan Tinggi