

TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN II TAHUN 2022

3 (TIGA) UNSUR TERENDAH

A. Latar Belakang

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA melalui aplikasi SiSuper (Sistem Survei Pelayanan Elektronik).

Penggunaan Aplikasi ini berdasar pada Keputusan Direktorat Jendral Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jendral Peradilan Umum Dan Peradilan di Bawahnya.

Dalam aplikasi SiSuper di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA , Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di peroleh responden sebanyak 56 responden dalam periode bulan April – Juni 2022 (Triwulan II) dan diperoleh nilai indeks 4,00 atau 100 % atau masuk dalam kategori SANGAT BAIK, meskipun dalam indeks survei pada nilai 4,00 atau 100 % dari kesan dan pesan dapat diperoleh 3 (tiga) unsur yang banyak mendapatkan saran, kesan dan pesan. Adapun 3 (tiga) unsur terendah dalam survey tersebut adalah :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan pada pengadilan ?
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?

B. Tindak Lanjut

1. Terhadap Minimnya Responden
 - a. Seluruh komponen Tim Survey mulai dari Penanggung Jawab, Ketua Tim, Sekertaris dan Petugas Survey harus memahami kedudukan, tugas serta tanggung jawab dalam tim survey dan saling berkoordinasi untuk mengetahui berjalan atau tidaknya survey tersebut, serta mengetahui kendala – kendala dalam dalam pelaksanaan survey tersebut.
 - b. Ketua Tim Survey serta pelaksana telah memonitoring berjalannya survey melalui admin pada aplikasi SiSUPER.
 - c. Petugas survey yang ada di PTSP telah saling mengingatkan dan saling membantu dalam dalam mengarahkan pengguna layanan maupun masyarakat lainnya untuk mengisi data survey pada aplikasi SiSUPER tersebut, serta melaporkan segera mungkin jika ada kendala dalam pelaksanaan survey kepada Ketua Tim Survey agar segera ada tindak lanjut.
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan pada pengadilan ? (*Persyaratan*)

Tindak lanjut :

ds

- a. Persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan tindak Pidana Korupsi Yogyakarta dapat dilihat atau dibaca di Website maupun ditanyakan langsung di PTSP.
 - b. Selalu ada pembinaan dan pelatihan bagi Petugas PTSP tentang persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.
 - c. Pengguna layanan untuk mengetahui persyaratan yang dibutuhkan tidak selalu harus datang ke Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial Dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA, Pengguna layanan dapat melihat di Website tentang persyatan yang dibutuhkan.
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
(Sistem, mekanisme dan prosedur)

Tindak lanjut :

- a. Di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA telah memiliki standar pelayanan dan Standar pelayanan tersebut harus dipahami oleh Petugas PTSP.
 - b. Prosedur, Syarat dan Standar Pelayanan dapat dilihat dan dibaca oleh pengguna layanan di Website sehingga dengan mudah untuk diakses pengguna layanan.
 - c. Penekanan dalam setiap pelayanan harus sesuai dengan SOP yang ada.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
(Waktu penyelesaian)

Tindak lanjut :

Penyebab Waktu penyelesaian masuk dalam 3 (tiga) nilai terendah antara lain penerima layanan terlalu lama menunggu antrian agar dapat dilayani, namun dalam setiap pelayanan petugas PTSP harus berulang kali memberi penjelasan agar pengguna layanan lebih paham terhadap mekanisme dan prosedur pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA termasuk adanya proses Back Office untuk dapat selesainya produk layanan yang diberikan.

Untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang ingin menanyakan prosedur layanan tanpa harus datang ke Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA, tetapi bisa langsung melihat Website atau chat melalui aplikasi Whatapp yang dapat dilihat oleh pengguna layanan di website.

Demikian tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II periode April – Juni 2022.

Ketua Tim Survei



Heri Kurniawan, S.H., MH

Sekretaris Utama



Abdul Kadir Rumodar, S.H