

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023**



PENGADILAN NEGERI TANGERANG

Jalan T.M.P. Taruna No. 7, Sukasari, Kec. Tangerang, Tangerang – Banten, 15118

Email : pn.tangerang@gmail.com - Web : www.pn-tangerang.go.id

Telp. (021) 5524157 - Fax (021) 5524158

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pengadilan Negeri Tangerang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggung jawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan Informasi bahwa Pengadilan Negeri Tangerang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tangerang.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tangerang.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,18 % (sembilan puluh lima koma tujuh belas persen).

Tabel

NILAI IKM SEMESTER III TAHUN 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
95.18 Kategori: SANGAT BAIK				
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.794	SANGAT BAIK	2
2	Prosedur	3.788	SANGAT BAIK	4
3	Waktu Pelayanan	3.781	SANGAT BAIK	8
4	Biaya/Tarif	3.787	SANGAT BAIK	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.785	SANGAT BAIK	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.774	SANGAT BAIK	9
7	Perilaku Pelaksana	3.786	SANGAT BAIK	6
8	Maklumat Pelayanan	3.789	SANGAT BAIK	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.978	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 95,18% dan berada pada kategori A (sangat baik).

1. Tabel dan grafik tersebut diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sesuai.
2. Mayoritas responden menyatakan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat mudah.
3. Mayoritas responden menyatakan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat cepat.
4. Mayoritas responden menyatakan biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat setuju.
5. Mayoritas responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sesuai.
6. Mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat kompeten.
7. Mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sopan dan ramah.
8. Mayoritas responden menyatakan maklumat pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat baik.
9. Mayoritas responden menyatakan penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Pengadilan Negeri Tangerang berfungsi dan dikelola dengan baik.

Adapun unsur - unsur yang nilainya rendah diantaranya adalah Kompetensi Pelaksana, Waktu pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Kompetensi pelaksana nilai mencapai 3,77
Tindak lanjut : Setelah dilakukan evaluasi kompetensi pelaksana, para petugas PTSP sudah diberikan penyuluhan agar dapat melayani para pencari keadilan dengan prima dan berkompeten (terlampir).
2. Waktu pelayanan nilai mencapai 3,78
Tindak lanjut : Setelah dilakukan evaluasi, waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang telah dilakukan upaya untuk memaksimalkan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dijabarkan dalam SOP dan telah juga disediakan lemari kompensasi apabila ada penyelesaian pelayanan kepada para pencari keadilan yang melewati batas waktu yang telah ditetapkan (terlampir).

3. Produk spesifikasi jenis pelayanan nilai mencapai 3,78

Tindak lanjut : setelah dilakukan evaluasi Produk spesifikasi jenis pelayanan, para petugas PTSP sudah dilakukan sosialisasi agar dapat melayani para pencari keadilan dengan pelayanan prima (terlampir).

Tangerang, 10 Oktober 2023
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG



BARITA SINAGA, S.H., M.H.

(1)



Keterangan : Memberikan pengarahan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

(2)



Keterangan : Waktu Pelayanan.

(3)



Keterangan : Memberikan pengarahan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).