

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE JANUARI – MARET 2024**



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 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,54 % (sembilan puluh delapan koma lima empat).

Tabel
NILAI IKM TRIWULAN I TAHUN 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
98,54			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.949	SANGAT BAIK	2
2	Prosedur	3.937	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Pelayanan	3.943	SANGAT BAIK	4
4	Biaya/Tarif	3.938	SANGAT BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.951	SANGAT BAIK	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.940	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3.938	SANGAT BAIK	2
8	Sarana dan Prasarana	3.937	SANGAT BAIK	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.944	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 98,54% 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 sarana dan prasarana 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 Biaya/Tarif(7), Sarana dan Prasarana(8) dan Prosedur(9).Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan mencapai nilai 3,937
Melakukan pengarah dan memerintahkan kepada Petugas PTSP agar dalam setiap proses pemberian layanan harus terlebih dahulu memaparkan dengan baik dan benar terkait prosedur yang harus diikuti oleh setiap pengguna layanan.
2. Unsur Sarana dan Prasarana mencapai nilai 3,937
Peningkatan dan pengembangan inovasi dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan diperlukan agar dapat meningkatkan layanan dan tindak lanjutnya atas pengaduan masyarakat
3. Unsur Biaya/Tarif nilai mencapai 3,938
Melakukan publikasi informasi tentang biaya/tarif pada ruang PTSP dan website serta memberi pengarah kepada Petugas PTSP serta seluruh Pegawai agar memaparkan kepada setiap pengguna layanan mengenai biaya/tarif.

Tangerang, 18 April 2024
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG



Fahmiron

- Pimpinan memberikan pengarahan kepada para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



