

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE JULI – SEPTEMBER 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 Juli 2024 sampai dengan 30 September 2024 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,57 % (sembilan puluh delapan koma lima tujuh).

Tabel

NILAI IKM TRIWULAN III TAHUN 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
98,57			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.955	SANGAT BAIK	3
2	Prosedur	3.922	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Penyelesaian	3.930	SANGAT BAIK	7
4	Biaya/Tarif	3.960	SANGAT BAIK	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.948	SANGAT BAIK	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.929	SANGAT BAIK	8
7	Perilaku Pelaksana	3.932	SANGAT BAIK	6
8	Sarana dan Prasarana	3.943	SANGAT BAIK	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.966	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 98,57% 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 Waktu Penyelesaian(7), Kompetensi Pelaksana(8) dan Prosedur(9).Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Prosedur mencapai nilai 3,922


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 Kompetensi Pelaksana mencapai nilai 3,929

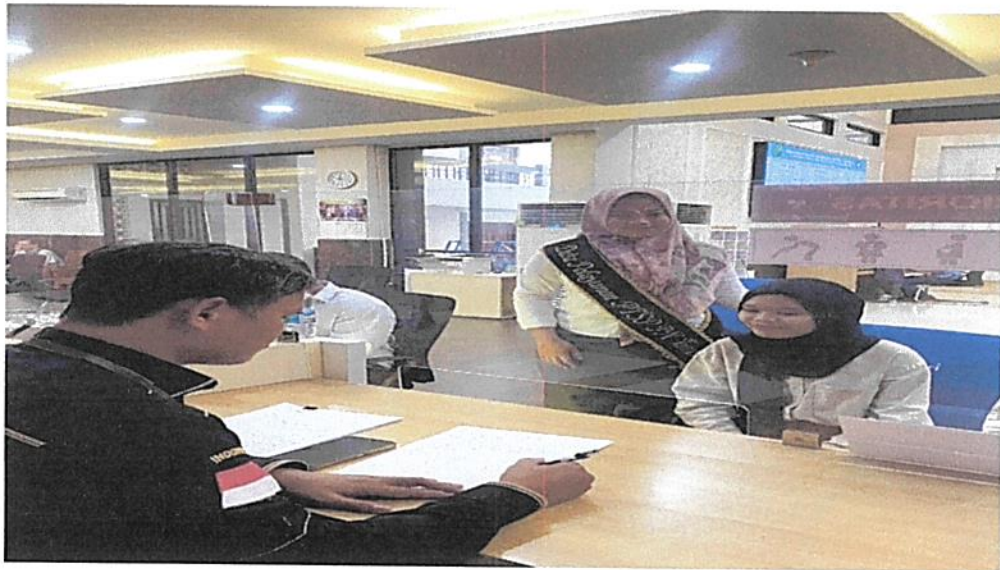
Pimpinan yang bertanggung jawab terhadap pengembangan kompetensi pelaksana, sebaiknya segera melakukan bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi dan bimbingan teknis komunikasi untuk profesionalisme dan perilaku pelaksana.

3. Unsur Waktu Penyelesaian mencapai nilai 3,930

Pimpinan Pengadilan Negeri Tangerang segera mensosialisasikan isi standar layanan Pengadilan Negeri Tangerang bagi seluruh pegawai dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Tangerang, 01 Oktober 2024
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG

Fahmiron

- Duta layanan mengarahkan para pencari keadilan kepada petugas tiap-tiap meja layanan PTSP sesuai dengan kebutuhannya



- Pimpinan melakukan briefing kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi dan komunikasi untuk profesionalisme dan perilaku pelaksana.

