

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI  
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG  
PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2025**

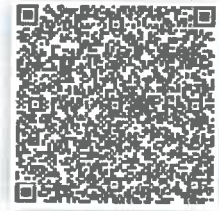


**PENGADILAN NEGERI TANGERANG**

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

**Email : [pn.tangerang@gmail.com](mailto:pn.tangerang@gmail.com) - Web : [www.pn-tangerang.go.id](http://www.pn-tangerang.go.id)**

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



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

**3,89 / 97,32%**

Jumlah	266 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 192 PEREMPUAN : 74	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 SD : 0 SMP : 2 SMU : 31 Diploma 1 : 0	
Pekerjaan	Diploma 2 : 2 Diploma 3 : 11 S1 : 196 S2 : 22 S3 : 2 PNS : 7 TNI : 0 POLRI : 1 LAINNYA : 131	
	SWASTA : 108 WIRUSAHA : 19 TENAGA KONTRAK : 0	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? 3,857
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,876
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,876

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. **Persyaratan**, Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan informasi pelayanan selalu berpedoman pada ceklis persyaratan yang berlaku sesuai dengan brosur yang ada pada setiap meja PTSP.
2. **Prosedur**, Melakukan sosialisasi dan pengarahan kepada petugas PTSP terkait prosedur pelayanan pengadilan melalui website dan sosial media pengadilan.
3. **Waktu Penyelesaian**, Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan memperhatikan waktu pelayanan yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur. Serta pemberian kompensasi jika layanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Persedur.

**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.**

7 Januari 2026  
Ketua Pengadilan Negeri

## 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 Oktober 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,32% (sembilan puluh tujuh koma tiga puluh dua persen).

**Tabel**  
**NILAI IKM TRIWULAN IV TAHUN 2025**

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
97.32			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.857	SANGAT BAIK	9
2	Prosedur	3.876	SANGAT BAIK	8
3	Waktu Penyelesaian	3.876	SANGAT BAIK	7
4	Biaya/Tarif	3.887	SANGAT BAIK	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.898	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.898	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.902	SANGAT BAIK	3
8	Sarana dan Prasarana	3.910	SANGAT BAIK	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.929	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 97,32% 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 Unsur Persyaratan (9), Prosedur (8), dan Waktu Penyelesaian (7).

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Persyaratan nilai mencapai 3.857

Tindak lanjut : Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan informasi pelayanan selalu berpedoman pada ceklis persyaratan yang berlaku sesuai dengan brosur yang ada pada setiap meja PTSP.

2. Unsur Prosedur nilai mencapai 3.876

Tindak lanjut : Melakukan sosialisasi dan pengarahan kepada petugas PTSP terkait prosedur pelayanan pengadilan melalui website dan sosial media pengadilan.

3. Unsur Waktu Penyelesaian nilai mencapai 3.876

Tindak lanjut : Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan memperhatikan waktu pelayanan yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur. Serta pemberian kompensasi jika layanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Persedur.

Tangerang, 07 Januari 2026

**KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG**



**MUHAMMAD ALFI SAHRIN USUP**

- Unsur Persyaratan.

**PERSYARATAN SURAT LEGALISASI /  
WARMERKING KEAHLIWARISAN**

1. Surat Permohonan.
2. Fotokopi KTP ADI Waris.
3. Fotokopi Kartu Keluarga ADI Waris.
4. Fotokopi Akta Nikah Pewaris/ADI Waris.
5. Fotokopi Surat Kematian.
6. Fotokopi Surat Kematian.
7. Fotokopi Surat Keterangan ADI Waris/Surat Penetapan ADI Waris dari Kelurahan dan Kecamatan.
8. Fotokopi Surat Eksekusi Waris dari Kelurahan dan Kecamatan.
9. Fotokopi Dokumen yang berhubungan dengan Bank.

**Catatan:**

- Semua Fotokopi dokumen harus di legalisir/diberi materai Rp. 10.000,- pada kantor Pos

**JAM PELAYANAN PTSP  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG**

**HARI : SENIN - JUMAT**  
**PUKUL : 08.30 - 16.00**

SYARAT DAN KETENTUAN DISESUAIKAN  
DENGAN KEBUTUHAN DAN KONDISI  
PERMOHONAN PEMOHON

.....

SARAN DAN KRITIK :  
HP. 0811 1507 801 (Iintang)

  
**PTSP**  
WASPADA

Bantu Kami Untuk Meningkatkan

Kualitas Pelayanan

Wujudkan Kita sebagai Negara yang Berkualitas

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

**LAYANAN  
KEPANTERAAN HUKUM**




**PTSP**

**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**PENGADILAN NEGERI TANGERANG**  
**KELAS IA KHUSUS**

- Unsur Prosedur.



- Unsur Waktu Penyelesaian.

