

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE APRIL – JUNI 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 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,56 % (sembilan puluh delapan koma lima enam).

Tabel
NILAI IKM TRIWULAN II TAHUN 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
98,56			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.929	SANGAT BAIK	7
2	Prosedur	3.929	SANGAT BAIK	6
3	Waktu Penyelesaian	3.923	SANGAT BAIK	9
4	Biaya/Tarif	3.943	SANGAT BAIK	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.924	SANGAT BAIK	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.957	SANGAT BAIK	2
7	Perilaku Pelaksana	3.940	SANGAT BAIK	5
8	Sarana dan Prasarana	3.953	SANGAT BAIK	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.981	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 98,56% 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 Persyaratan(7), Spesifikasi Jenis Layanan(8) dan Waktu Penyelesaian(9).Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Waktu Penyelesaian mencapai nilai 3,923
Pimpinan Pengadilan Negeri Tangerang segera mensosialisasikan isi standar layanan Pengadilan Negeri Tangerang bagi seluruh pegawai dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan mencapai nilai 3,924
Agar mengingatkan kepada petugas pelayanan setiap briefieng Supervisor mengenai kesesuaian produk pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan cara petugas duta layanan menanyakan terlebih dahulu keperluan pengguna layanan memberikan nomor antrian ke loket yang di tuju atau duta layanan mengarahkan ke bagian informasi untuk menanyakan keperluan pengguna dan memberi tahu ke loket mana tujuan pengguna layanan tersebut.
3. Unsur Persyaratan mencapai nilai 3,929
Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan pelayanan harus harus lebih ramah dan ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan kepada siapa saja yang berkepentingan ke Pengadilan Negeri Tangerang Kelas I A Khusus.

Tangerang, 01 Juli 2024
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG



Fahmiron

- Pimpinan melakukan sosialisasi serta monitoring standar layanan



PKM Tangerang
Pusat Kegiatan Masyarakat

PKM Tangerang
PKM Kota Tangerang

Jumat, 18 Agustus 2023, pukul 14:00 WIB, bertempat di Aula Gedung Pengadilan Negeri Tangerang, dilaksanakan kegiatan pelatihan bahasa isyarat oleh GerkatIn Kota Tangerang. Kegiatan ini dihadiri oleh para peserta yang terdiri dari para pegawai Pengadilan Negeri Tangerang dan masyarakat umum yang berkebutuhan khusus. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP terhadap pengguna jasa layanan Pengadilan.

@kumuhkominfokepengung
@pkmtangerang
@pkmtangerang
@pkmtangerang

#Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung

Like by @sawarna and 8 others
Repost 21 (11)



PKM Tangerang
Pusat Kegiatan Masyarakat

PKM Tangerang
PKM Kota Tangerang

Jumat, 18 Agustus 2023, pukul 14:00 WIB, bertempat di Aula Gedung Pengadilan Negeri Tangerang, dilaksanakan kegiatan pelatihan bahasa isyarat oleh GerkatIn Kota Tangerang. Kegiatan ini dihadiri oleh para peserta yang terdiri dari para pegawai Pengadilan Negeri Tangerang dan masyarakat umum yang berkebutuhan khusus. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP terhadap pengguna jasa layanan Pengadilan.

@kumuhkominfokepengung
@pkmtangerang
@pkmtangerang
@pkmtangerang

#Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung

Like by @sawarna and 8 others
Repost 21 (11)



PKM Tangerang
Pusat Kegiatan Masyarakat

PKM Tangerang
PKM Kota Tangerang

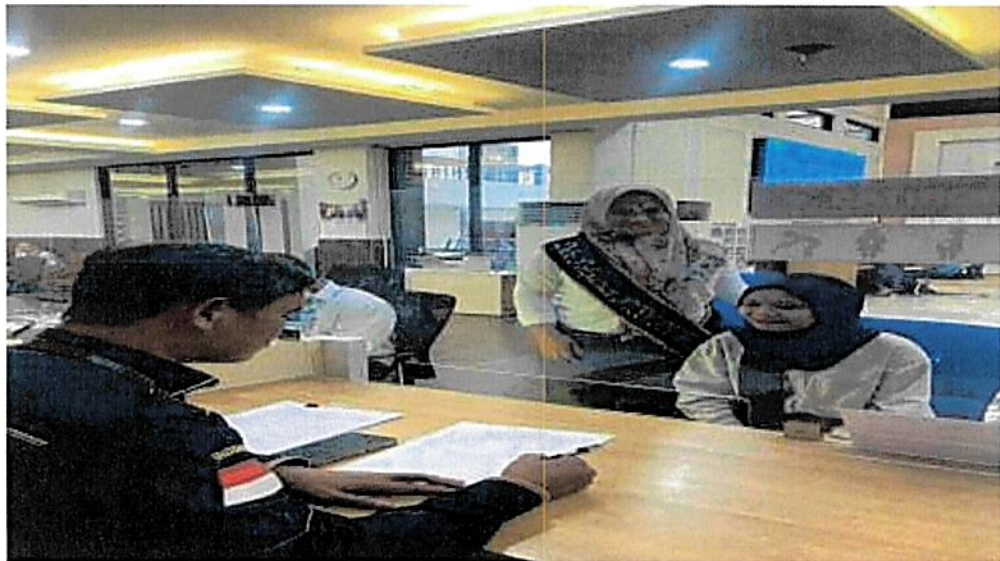
Jumat, 18 Agustus 2023, pukul 14:00 WIB, bertempat di Aula Gedung Pengadilan Negeri Tangerang, dilaksanakan kegiatan pelatihan bahasa isyarat oleh GerkatIn Kota Tangerang. Kegiatan ini dihadiri oleh para peserta yang terdiri dari para pegawai Pengadilan Negeri Tangerang dan masyarakat umum yang berkebutuhan khusus. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP terhadap pengguna jasa layanan Pengadilan.

@kumuhkominfokepengung
@pkmtangerang
@pkmtangerang
@pkmtangerang

#Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung #Kumuhkominfokepengung

Like by @sawarna and 8 others
Repost 21 (11)

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



- Pimpinan melakukan briefing kepada petugas PTSP untuk selalu memberikan 5S kepada para pencari keadilan

