

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

## 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 2025 sampai dengan 31 Maret 2025 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,00 % (sembilan puluh tujuh persen).

### Tabel

#### NILAI IKM TRIWULAN I TAHUN 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
97.00				
Kategori: SANGAT BAIK				
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.847	SANGAT BAIK	7
2	Prosedur	3.871	SANGAT BAIK	5
3	Waktu Penyelesaian	3.859	SANGAT BAIK	6
4	Biaya/Tarif	3.843	SANGAT BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.894	SANGAT BAIK	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.886	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.910	SANGAT BAIK	2
8	Sarana dan Prasarana	3.839	SANGAT BAIK	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.973	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 97,00% 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 Sarana dan Prasarana (9), Biaya/Tarif (8), dan Persyaratan (7).

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Sarana dan Prasarana nilai mencapai 3,839  
Tindak lanjut : Meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang untuk mendukung kelancaran operasional, Kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.
2. Unsur Biaya/Tarif nilai mencapai 3,843  
Tindak lanjut : Melakukan publikasi informasi tentang biaya/tarif pada ruang PTSP dan website serta memberi pengarahan kepada Petugas PTSP serta seluruh pegawai agar memberitahukan kepada setiap pengguna layanan mengenai biaya/tarif.
3. Unsur Persyaratan nilai mencapai 3,847  
Tindak lanjut : Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan dengan tepat sesuai dengan brosur yang ada di setiap meja pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Tangerang Kelas I A Khusus.

Tangerang, 10 April 2025  
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG 



- Unsur Sarana dan Prasarana.





- Unsur Persyaratan.

**PERSYARATAN SURAT LEGALISASI / WAJIBKING KEAHLIWARISAN**

1. Surat Pernikah.
2. Fotokopi KTP Ahli Waris.
3. Fotokopi Kartu Keluarga Ahli Waris.
4. Fotokopi Akta Nikah Pemberi/Ahli Waris.
5. Fotokopi Surat Kematian.
6. Fotokopi Surat Keterangan Ahli Waris/Surat Pernyataan Ahli Waris Dari Kelurahan Dan Kecamatan.
7. Fotokopi Surat Kuasa Waris dari Kelurahan dan Kecamatan.
8. Fotokopi Dokumen yang berhubungan dengan Bank.

Catatan:  
• Semua Fotokopi dokumen harus di nagepildibeli material 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 (linfang)

**LAYANAN KEPANTERAAN HUKUM**

**PTSP**  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PENGADILAN NEGERI TANGERANG  
KELAS 1A KHUSUS

Berita Baik Untuk Masyarakat  
Melayi Berprestasi Berdik dan Menegri  
Atas Nama Masyarakat yang

