

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



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 2025 sampai dengan 31 Juni 2025 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,19% (sembilan puluh tujuh koma sembilan belas persen).

Tabel

NILAI IKM TRIWULAN II TAHUN 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
97.19				
Kategori: SANGAT BAIK				
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.845	SANGAT BAIK	7
2	Prosedur	3.787	SANGAT BAIK	8
3	Waktu Penyelesaian	3.924	SANGAT BAIK	4
4	Biaya/Tarif	3.785	SANGAT BAIK	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.921	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.927	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3.932	SANGAT BAIK	2
8	Sarana dan Prasarana	3.900	SANGAT BAIK	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.969	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 97,19% 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 Biaya/Tarif (9), Prosedur (8), dan Persyaratan (7).

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Biaya/Tarif nilai mencapai 3.785

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.

2. Unsur Prosedur nilai mencapai 3.787

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

3. Unsur Persyaratan nilai mencapai 3.845

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 Juli 2025
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG


MUHAMMAD ALFI SAHRIN USUP

- Unsur Prosedur



BRIEFING PTSP



- Unsur Persyaratan.

PERSYARATAN SURAT LEGALISASI / WARMERKING KE AHLIWARASAN

1. Surat Persekutuan,
2. Fotokopi KTP AND Waru,
3. Fotokopi Kartu Keluarga AND Waru,
4. Fotokopi Akta Nikah Persekutuan Waru,
5. Fotokopi Surat Kematian,
6. Fotokopi Surat Keterangan,
7. Fotokopi Surat Keterangan AND Waru/Surat Keterangan AND Waru Dan Kabupaten Dan Kecamatan,
8. Fotokopi Surat dan Waru dan Kabupaten dan Kecamatan,
9. Fotokopi Dokumen yang berhubungan dengan Bank.

**JAM PELAYANAN PTSP
PENGADILAN NEGERI TANGERANG**

HARI : SENIN – JUMAT
PUKUL : 08.30 – 16.00

SYARAT DAN KETENTUAN DISESAIKAN DENGAN KEBUTUHAN DAN KONDISI PERMINTAAN PEMOHON

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

**LAYANAN
KEPANTERAAN HUKUM**

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

Berita Kami Untuk Masyarakat
Masyarakat Berkualitas
Berprestasi dan Berkarya
Melayi di Berbagai Pelayanan Publik

