

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



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,89 / 97,24%

Jumlah	422 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 300 PEREMPUAN : 122
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 3 SMP : 0 S1 : 352 SMU : 21 S2 : 39 Diploma 1 : 0 S3 : 7
Pekerjaan	PNS : 3 SWASTA : 305 TNI : 1 WIRAUSAHA : 4 POLRI : 1 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 108

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,877
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? 3,879
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,882

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. **Unsur Prosedur**, Melakukan sosialisasi dan pengarahannya kepada petugas PTSP terkait prosedur pelayanan pengadilan melalui website dan sosial media pengadilan.
2. **Unsur Biaya/Tarif**, Melakukan publikasi informasi tentang biaya/tarif pada ruang PTSP dan website serta memberi pengarahannya kepada Petugas PTSP serta seluruh pegawai agar memberitahukan kepada setiap pengguna layanan mengenai biaya/tarif.
3. **Unsur Waktu Penyelesaian**, Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman pada Standar Operasional 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.

8 Oktober 2025
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 Juli 2025 sampai dengan 30 September 2025 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,24% (sembilan puluh tujuh koma dua puluh empat persen).

Tabel

NILAI IKM TRIWULAN III TAHUN 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
97.24			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.886	SANGAT BAIK	5
2	Prosedur	3.877	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Penyelesaian	3.882	SANGAT BAIK	7
4	Biaya/Tarif	3.879	SANGAT BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.882	SANGAT BAIK	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.893	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.896	SANGAT BAIK	3
8	Sarana dan Prasarana	3.898	SANGAT BAIK	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.915	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 97,24% 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 Prosedur (9), Biaya/Tarif (8), dan Waktu Penyelesaian (7).

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Prosedur nilai mencapai 3.877

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

2. Unsur Biaya/Tarif nilai mencapai 3.879

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 Waktu Penyelesaian nilai mencapai 3.882

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

Tangerang, 08 Oktober 2025
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG


MUHAMMAD ALFI SAHRIN USUP

- Unsur Prosedur.



BRIEFING PTSP



- Unsur Waktu Penyelesaian.

