

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE JANUARI - MARET 2026**



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 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,89 / 97,34%

Jumlah	221 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 180 PEREMPUAN : 41	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 8 SD : 0 Diploma 3 : 8 SMP : 3 S1 : 129 SMU : 32 S2 : 28 Diploma 1 : 2 S3 : 11	
Pekerjaan	PNS : 3 SWASTA : 103 TNI : 1 WIRUSAHA : 22 POLRI : 0 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 92	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,869 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,878 |
| 3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? | 3,887 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

- Unsur 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 Prosedur.
- Unsur Persyaratan, Untuk tiap meja layanan PTSP dihimbau kepada para petugas dalam memberikan informasi pelayanan selalu berpedoman pada cekdis persyaratan yang berlaku sesuai dengan brosur yang ada pada setiap meja PTSP.
- Unsur Prosedur, Melakukan sosialisasi dan pengarahan kepada petugas PTSP terkait prosedur pelayanan pengadilan melalui website dan sosial media pengadilan.

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.

2 April 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 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,34% (sembilan puluh tujuh koma tiga puluh empat persen).

Tabel

NILAI IKM TRIWULAN IV TAHUN 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
97.34			Kategori: SANGAT BAIK	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.878	SANGAT BAIK	8
2	Prosedur	3.887	SANGAT BAIK	7
3	Waktu Penyelesaian	3.869	SANGAT BAIK	9
4	Biaya/Tarif	3.887	SANGAT BAIK	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.896	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.896	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.900	SANGAT BAIK	3
8	Sarana dan Prasarana	3.905	SANGAT BAIK	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.923	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 97,34% 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 Waktu Penyelesaian (9), Persyaratan (8), dan Prosedur (7).

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Waktu Penyelesaian nilai mencapai 3.869

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.

2. Unsur Persyaratan nilai mencapai 3.878

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.

3. Unsur Prosedur nilai mencapai 3.887

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

Tangerang, 02 April 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG

MUHAMMAD ALFI SAHRIN USUP

- Unsur Waktu Penyelesaian.



- Unsur Persyaratan.

**PERSYARATAN SURAT LEGALISASI /
WARKIND KAWALWARISAN**

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

Catatan:

- Semua Fotokopi dibuktikan dengan di asagupifikasi minimal Rp. 10.000,- pada kantor Pos.

**JAM PELAYANAN PTSP
PENGADLAN NEGERI TANGERANG**



HARI > SEREN > JUMAT
PUKUL > 08.30 > 16.00

SYARAT DAN KETENTUAN DISESUAIKAN
DENGAN KEBUTUHAN DAN KONDISI
PERMOHONAN PERISOR


.....

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

**LAYANAN
KEPANTERAAN HUKUM**

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



[Klik disini untuk informasi lebih lanjut](#)
[Klik disini untuk informasi lebih lanjut](#)
[Klik disini untuk informasi lebih lanjut](#)
[Klik disini untuk informasi lebih lanjut](#)

- Unsur Prosedur.



BRIEFING PTSP

