



**PENGADILAN NEGERI TANGERANG
KELAS 1 A KHUSUS**

JALAN T.M.P. TARUNA TANGERANG -15118
Telp. (021) 5524157 Fax. (021) 5524158
Web : www.pn-tangerang.go.id
Email: pn.tanggerang@gmail.com

Nomor Kuesioner :

(diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Tangerang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tangerang, April 2021

Tim Survei

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

IDENTITAS RESPONDEN

1. Instansi :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
4. Pendidikan terakhir:
 1. Tidak Sekolah
 2. SD
 3. SMP/SLTP
 4. SLTA
 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
 6. Sarjana (S1)
 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
5. Pekerjaan Utama :
 1. PNS
 2. TNI/Polri
 3. Pegawai Swasta
 4. Wiraswasta/Usahawan
 5. Petani/Nelayan
 6. Pedagang
 7. Pelajar/Mahasiswa
 8. Advokat

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	<ul style="list-style-type: none"> a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Sopan dan ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	<ul style="list-style-type: none"> a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi Kurang Maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

Pengadilan Negeri Tangerang Kelas 1 A Khusus

**ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**



PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

Jl. TMP.TARUNA Tangerang - 15118, Telp. (021) 5524157 Fax. (021) 5524158

Web : www.pn.tangerang.go.id, Email : pn.tangerang@gmail.com

No	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
6	4	3	2	3	4	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	4	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	4	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	3	3
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	3	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	4	4	3	4	4	3	3
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4
26	3	3	4	3	2	4	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	4	4	4	3	3	4	3
37	3	3	3	4	4	3	3	2	2
38	3	2	2	2	2	4	4	4	4
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3
41	4	4	2	2	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	4	1	3	1	2
45	3	3	4	1	1	3	3	1	2
46	1	1	1	1	2	1	2	1	2
47	2	1	2	1	1	1	2	1	2
48	2	2	2	1	2	1	2	1	2

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

49	4	4	4	4	3	3	3	4	4
50	4	3	3	4	4	3	4	4	4
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	2	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	3	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4
59	1	2	2	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	1	1	4	4	4
61	3	3	3	3	4	4	3	2	2
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	2	3	4	4	3	4
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	4	4	3	4	4	4	3	3	3
67	4	3	3	4	4	3	4	4	4
68	3	3	3	3	4	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3
73	3	3	4	3	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	4	3	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	4	4	3
80	3	3	4	4	3	4	3	3	3
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	4	3	3
84	3	3	3	3	3	4	3	3	3
85	3	3	4	4	4	3	3	3	4
86	4	3	4	4	4	4	4	3	3
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	2	3	2	3
90	4	4	4	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3	4	3	3	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3
93	4	4	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	4	4	3
96	3	3	4	3	4	4	3	3	3
97	4	4	4	4	4	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	4	4	4	3	3

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

100	4	4	4	4	4	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	4	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	3	3
104	3	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	3	3	3	3	3
106	4	4	3	4	4	4	4	3	4
107	4	4	3	3	4	3	3	4	4
108	3	3	3	4	3	4	3	3	4
109	3	3	4	3	4	4	3	3	3
110	3	3	3	3	4	4	3	3	3
111	4	4	4	3	3	3	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	3	2	2	4	4	4	4	4	4
114	2	1	1	3	2	3	4	4	4
115	2	2	2	1	1	2	3	2	3
116	3	3	3	1	1	1	1	2	1
117	3	3	4	3	4	4	2	1	2
118	3	3	4	4	4	4	3	3	3
119	3	3	3	3	3	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	3	3	3	3
122	3	3	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	3	3	3
124	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	4	4	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	3	4	3	3	3	4
131	4	4	3	3	3	4	3	3	3
132	3	3	3	4	3	4	3	3	3
133	3	3	4	3	4	4	4	3	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	4	4	4	3	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	2	2	3	2	3	3	2	3
138	2	1	1	1	1	2	1	2	1
139	2	2	2	1	1	1	2	1	2
140	3	3	3	3	4	4	3	3	3
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	4	4	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	3	4	3	3	3
146	3	3	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	3	4	4	4	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3

151	3	3	4	3	4	4	4	3	4
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4
153	1	2	2	3	3	4	4	4	4
154	3	3	3	3	4	4	3	2	4
155	3	4	3	3	4	4	4	4	2
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	4	4	4	4	4
158	3	3	3	2	3	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	4	3	4
160	4	4	3	4	4	4	3	3	3
161	4	3	3	4	4	3	4	4	3
162	3	3	3	3	4	3	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	4	3	4
164	4	4	4	3	4	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	4	4	4	3
166	3	3	3	4	4	4	3	3	3
167	3	3	4	3	4	4	4	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	4	4
170	3	3	4	3	4	3	4	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	203	211	215	217	213	219	222	216	201
	3.53	3.62	3.65	3.69	3.63	3.75	3.79	3.67	3.50
	0.35	0.36	0.39	0.41	0.37	0.41	0.42	0.40	0.33
	IKM Unit Pelayanan 90.41								

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

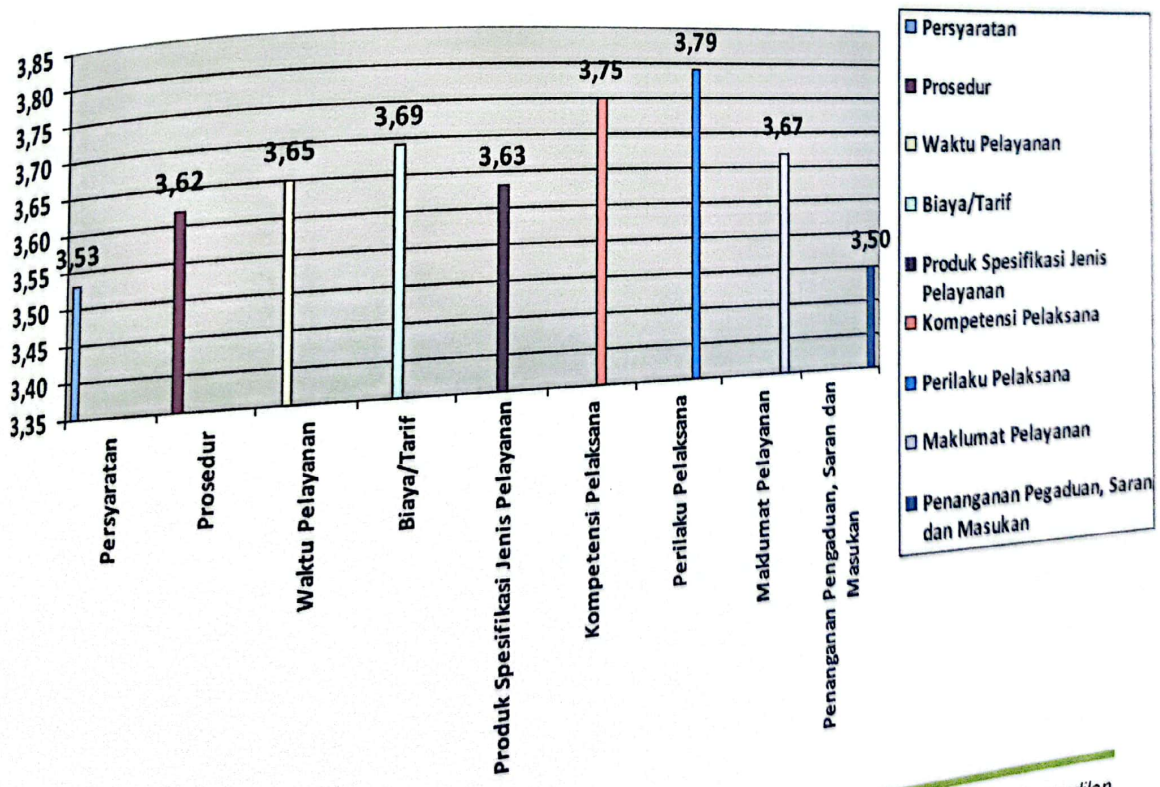
IKM UNIT PELAYANAN : 90.41
Kategori: SANGAT BAIK

- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00
 - B (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25
 - C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

Tabel RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.53	SANGAT BAIK	7
2	Prosedur	3.62	SANGAT BAIK	9
3	Waktu Pelayanan	3.65	SANGAT BAIK	8
4	Biaya/Tarif	3.69	SANGAT BAIK	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63	SANGAT BAIK	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.75	SANGAT BAIK	2
7	Perilaku Pelaksana	3.79	SANGAT BAIK	1
8	Maklumat Pelayanan	3.67	SANGAT BAIK	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.50	SANGAT BAIK	3

Indeks Kepuasan Masyarakat: 90.41
 Kategori: SANGAT BAIK



IKM Pengguna Layanan Pengadilan