



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI PONTIANAK**  
 Jl. Sultan Abdurrahman No. 89 KOTA PONTIANAK  
 KALIMANTAN BARAT  
<http://pn-pontianak.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 April 2023 sampai 30 Juni 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**NILAI INDEKS**

**3,92 / 98,07%**

Jumlah	59 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 46	
	PEREMPUAN : 13	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	Diploma 2	: 0
	SD : 0	Diploma 3 : 7
	SMP : 0	S1 : 31
	SMU : 13	S2 : 7
	Diploma 1 : 1	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 3	SWASTA : 22
	TNI : 0	WIRUSAHA : 13
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 1
	LAINNYA : 20	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- |   |       |
|---|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?                               | 3,881 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?  | 3,881 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,898 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

- Sehubungan dengan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah dilakukan pembinaan kepada petugas PTSP Hakim Pengawas PTSP, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda dalam setiap selesai dilaksanakan apel pagi, agar petugas PTSP menjalankan tugas sesuai dengan SOP. Dan Menghimbau kepada semua petugas PTSP untuk tidak meminta imbalan disetiap pelayan. Sudah juga dibuat Standar Pelayanan Minimal PTSP (banner yang ditempatkan di ruang PTSP) dan apabila terhadap pelayanan tersebut terlambat dan tidak sesuai SOP, maka sesuai ketentuan yang dibuat Pengadilan Negeri Pontianak, penerima layanan akan mendapatkan souvenir yang diakibatkan dari keterlambatan atas pelayanan tersebut. (souvenir telah ditempatkan di ruang PTSP).
- Sehubungan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh pimpinan kepada seluruh petugas/petugas PTSP dalam memberikan persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan harus sesuai dengan standar pelayanan (SOP). Petugas sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat atau pencari keadilan sesuai dengan SOP.
- Sehubungan dengan Produk Spesifikasi jenis layanan pada Pengadilan Negeri Pontianak telah ditindaklanjuti dengan meningkatkan sosialisasi baik melalui media sosial ataupun brosur di Meja PTSP atau media informasi lainnya terkait jenis layanan dan persyaratan layanan pada Pengadilan Negeri Pontianak.

**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.**


29 Agustus 2023  
 Ketua Pengadilan Negeri

## TINDAK LANJUT

Tindak lanjut terhadap hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut :

1. Sehubungan dengan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah dilakukan pembinaan kepada petugas PTSP Hakim Pengawas PTSP, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda dalam setiap selesai dilaksanakan apel pagi, agar petugas PTSP menjalankan tugas sesuai dengan SOP. Dan Menghimbau kepada semua petugas PTSP untuk tidak meminta imbalan disetiap pelayan. Sudah juga dibuat Standar Pelayanan Minimal PTSP (banner yang ditempatkan di ruang PTSP) dan apabila terhadap pelayanan tersebut terlambat dan tidak sesuai SOP, maka sesuai ketentuan yang dibuat Pengadilan Negeri Pontianak, penerima layanan akan mendapatkan souvenir yang diakibatkan dari keterlambatan atas pelayanan tersebut. (souvenir telah ditempatkan di ruang PTSP).
2. Sehubungan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh pimpinan kepada seluruh petugas/petugas PTSP dalam memberikan persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan harus sesuai dengan standar pelayanan (SOP). Petugas sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada masyarakat atau pencari keadilan sesuai dengan SOP.
3. Sehubungan dengan Produk Spesifikasi jenis layanan pada Pengadilan Negeri Pontianak telah ditindaklanjuti dengan meningkatkan sosialisasi baik melalui media sosial ataupun brosur di Meja PTSP atau media informasi lainnya terkait jenis layanan dan persyaratan layanan pada Pengadilan Negeri Pontianak.

Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Pontianak

  
H. Akhmad Fijiasyah Joko Sutrisno, S.H., M.H.  
NIP. 19711101 199303 1 002

**EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PONTIANAK  
TRIWULAN II TAHUN 2023**

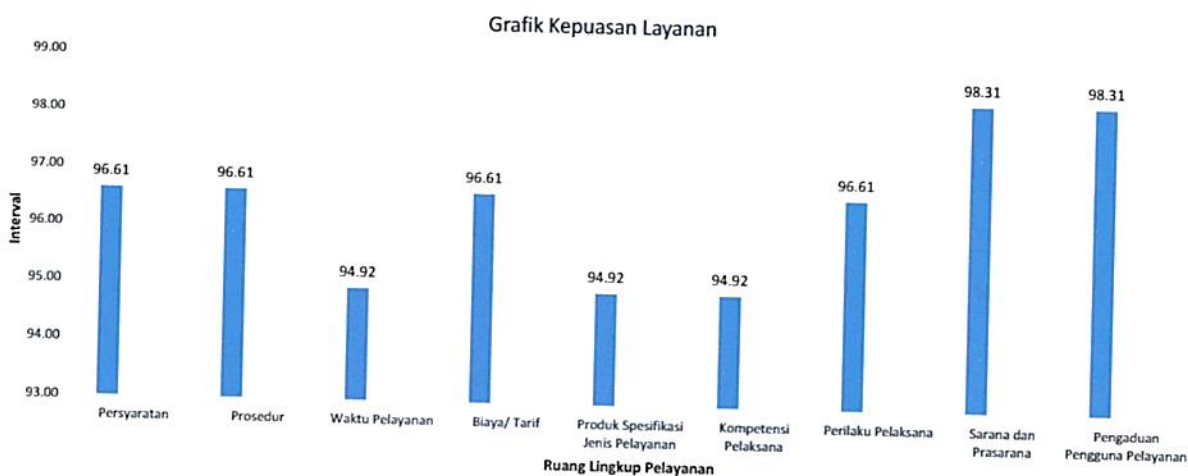
Data pada penelitian survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pontianak dikumpulkan dengan cara pengisian instrumen melalui kuensioner secara elektronik melalui aplikasi SISUPER (Sistem Survei Pelayanan Elektronik) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI.

Jumlah pengguna layanan yang dijadikan sampel dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pontianak pada Triwulan II Tahun 2023 adalah sebanyak 59 (lima puluh sembilan) responden yang berasal dari ASN, Advokat, TNI/POLRI, Universitas/Akademisi, Wirausaha, pihak Swasta dan lainnya. Hasil dari pengumpulan data survei kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2023 yaitu :

**Tabel 1  
Hasil Pengumpulan Data  
Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pontianak  
Triwulan II  
Tahun 2023**

No.	Ruang Lingkup	Nilai Interval	Kinerja
<b>INDIKATOR PERTANYAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b>			
1.	Persyaratan	96,61 %	Sangat Sesuai
2.	Prosedur	96,61 %	Sangat Mudah
3.	Waktu Pelayanan	94,92 %	Sangat Cepat
4.	Biaya/ Tarif	96,61 %	Sangat Setuju
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,92 %	Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	94,92 %	Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	96,61 %	Sangat Sopan dan Ramah
8.	Sarana dan Prasarana	98,31 %	Sangat Baik
9.	Pengaduan Pengguna Pelayanan	98,31 %	Berfungsi dan Dikelola dengan Baik

## Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pontianak Triwulan II Tahun 2023



### ➤ 3 (Tiga) Unsur Terendah

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 3 (tiga) unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan **nilai terendah** yaitu unsur :

1. **Waktu Pelayanan**
2. **Kompetensi Pelaksana**
3. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 (**tiga**) **unsur terendah** diatas, maka di temukan beberapa penyebab hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 3 (tiga) nilai terendah yaitu sebagai berikut ;

#### 1. **Indikator Waktu Pelayanan (Indeks 94,92 %)**

- ◆ Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

#### 2. **Indikator Kompetensi Pelaksana (Indeks 94,92 %)**

- ◆ Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

#### 3. **Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Indeks 94,92%)**

- ◆ Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?