



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 Juli 2023 sampai 30 September 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,98 / 99,50%

Jumlah	274 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 167	PEREMPUAN : 107
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 0	Diploma 2 : 0
	SMP : 4	Diploma 3 : 23
	SMU : 113	S1 : 126
	Diploma 1 : 0	S2 : 8
Pekerjaan	PNS : 12	S3 : 0
	TNI : 0	SWASTA : 137
	POLRI : 10	WIRUSAHA : 43
	LAINNYA : 72	TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? | 3,964 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? | 3,967 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,971 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

- Sehubungan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan oleh hakim pengawas PTSP, kepada seluruh petugas/petugas PTSP dalam memberikan persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan harus sesuai dengan standar pelayanan (SOP).
- Sehubungan dengan Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan sudah ditindaklanjuti, dilakukan pembinaan kepada Petugas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) oleh Ketua, Wakil Ketua, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda selaku penanggung jawab masing-masing Kepaniteraan agar Para Petugas dapat berperilaku ramah dan sopan kepada Pengguna layanan.
- Sehubungan 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).

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.

5 Oktober 2023
Ketua Pengadilan Negeri