



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 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

**3,96 / 99,11%**

Jumlah	115 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 75	PEREMPUAN : 40
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 1 Diploma 3 : 6 SMP : 1 S1 : 45 SMU : 60 S2 : 2 Diploma 1 : 0 S3 : 0	
Pekerjaan	PNS : 14 SWASTA : 38 TNI : 0 WIRAUSAHA : 1 POLRI : 1 TENAGA KONTRAK : 0 LAINNYA : 61	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,948
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,948
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,957

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Sehubungan kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan mempermudah akses pencari keadilan untuk mengetahui prosedur layanan, yakni melalui banner-banner, memuat prosedur pelayanan di Website, WhatsApp, Instagram Pengadilan Negeri Pontianak.

2. 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).

3. Sehubungan dengan kesesuaian persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah ditindaklanjuti dengan dilakukan pembinaan secara berkala kepada seluruh petugas/petugas PTSP dalam memberikan persyaratan yang diminta pada setiap jenis layanan harus sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Persyaratan pelayanan sudah termuat dalam banner-banner, Website, e-browsur, WhatsApp dan Instagram 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.

4 April 2024  
 Ketua Pengadilan Negeri