


**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 2026 sampai 31 Maret 2026

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**NILAI INDEKS**
**3,83 / 95,67%**

Jumlah	381 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 225 PEREMPUAN : 156	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 7 SMP : 0 S1 : 200 SMU : 169 S2 : 3 Diploma 1 : 2 S3 : 0	
Pekerjaan	PNS : 23 TNI : 0 POLRI : 4 LAINNYA : 87 SWASTA : 261 WIRUSAHA : 4 TENAGA KONTRAK : 2	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,795
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,798
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,803

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Kecepatan waktu Pengadilan Negeri Pontianak dalam memberikan Pelayanan

Sehubungan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pontianak, telah dilakukan pembinaan kepada petugas PTSP oleh Ketua, Wakil Ketua, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda dalam setiap rapat bulanan, agar petugas PTSP menjalankan tugas sesuai dengan SOP.

Sudah 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. Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pontianak.

Sehubungan dengan hal tersebut telah dibuat banner-banner serta brosur-brosur mengenai alur pelayanan bagi masyarakat dalam setiap proses perkara di Pengadilan Negeri Pontianak.

3. Kesesuaian Persyaratan pada Jenis layanan di Pengadilan Negeri Pontianak.

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-brosur, 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.**

31 Maret 2026  
 Ketua Pengadilan Negeri  
  
 I DEWA GEDE BUDHY DHARMA ASMARA