



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 Juli 2024 sampai 30 September 2024

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,84 / 95,91%**

Jumlah	57 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 39	
	PEREMPUAN : 18	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 0	Diploma 2 : 0
	SMP : 2	Diploma 3 : 0
	SMU : 31	S1 : 23
	Diploma 1 : 0	S2 : 1
Pekerjaan	PNS : 10	S3 : 0
	TNI : 0	SWASTA : 14
	POLRI : 4	WIRAUSAHA : 8
	LAINNYA : 20	TENAGA KONTRAK : 1

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,667
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,702
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,719

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Dalam rangka meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Triwulan III Tahun 2024 pada tiga indikator yang bernilai rendah, maka Pengadilan Negeri Tanjungpandan akan melakukan perbaikan diantaranya :

- Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga para pengguna layanan bias memenuhi checklist persyaratan yang akan diajukan ke Pengadilan Negeri dan tetap sesuai dengan SOP yang berlaku;
- Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Pengadilan Negeri Tanjungpandan, dengan meningkatkan fasilitas serta pemeliharaan fasilitas yang mendukung dalam layanan peradilan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Seperti contoh, peningkatan fasilitas yang terus dilakukan oleh Pengadilan Negeri Tanjungpandan antara lain :
  - Ruang Tunggu bagi Pengunjung sudah memadai;
  - Ruang Ramah Anak (ABH ditahan) sudah memadai;
  - Ruang Peksos dan Ruang ABH Tidak Ditahan sudah memadai;
  - Ruang Media Center sudah memadai;
  - Adanya Pojok bermain bagi anak-anak,
  - Ruang Laktasi sudah memadai ;
  - Ruang Tunggu Jaksa sudah memadai ;
  - Ruang Posbakum sudah memadai;
  - Tetap memaksimalkan lahan parkir yang sempit;
  - Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas juga sudah disediakan seperti Jalur Khusus Disabilitas, Kursi Roda, dan Tongkat
- Meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Tanjungpandan. Khususnya bagi Petugas Meja PTSP agar memperhatikan waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dari setiap layanan yang telah ditetapkan. Pengadilan Negeri Tanjungpandan juga telah menetapkan adanya Kompensasi Pelayanan. Apabila pelayanan Petugas Meja PTSP melewati batas waktu yang ditentukan di tiap bagian, yaitu pelayanan bagian Umum selama 30 menit, pelayanan bagian Pidana selama 60 menit, pelayanan bagian Perdata selama 60 menit dan pelayanan bagian Hukum selama 60 menit, maka Petugas akan melakukan permintaan maaf kepada Pengguna Layanan yang sedang dilayani dan memberikan souvenir yang tersedia di PTSP kepada Pengguna Layanan yang sedang dilayani;

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan III Tahun 2024 nanti terhadap Pelayanan Pengadilan Negeri Tanjungpandan akan meningkat dan semakin baik

**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.**

1 Oktober 2024  
 Ketua Pengadilan Negeri