



# NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PONOROGO PERIODE TRIWULAN I 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### NILAI INDEKS

**3,87/  
96,71%**

Jumlah : 43 Responden  
Jenis Kelamin Laki-Laki : 21 orang  
Perempuan : 22 orang

#### Pendidikan

Tidak / Belum Sekolah : 0 orang  
SD : 1 orang  
SMP : 2 orang  
SMU : 23 orang  
S1 : 13 Orang  
S2 : 0 orang  
S3 : 0 orang  
Diploma 1 : 0 orang  
Diploma 2 : 0 orang  
Diploma 3 : 4 orang

#### Pekerjaan

PNS : 2 orang  
TNI : 0 orang  
POLRI : 0 orang  
Lainnya : 3 orang  
Swasta : 28 orang  
Wirausaha : 8 orang  
Tenaga Kontrak : 2 orang

#### TIGA UNSUR TERENDAH :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 162
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 163
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi? 164

#### TINDAK LANJUT

1. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur Waktu Penyelesaian, dilakukan penetapan dan penegasan standar waktu layanan yang lebih terukur serta realistis, disertai dengan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan. Selain itu, dilakukan optimalisasi sistem antrean dan alur pelayanan guna meminimalisir keterlambatan serta memberikan kepastian waktu kepada pengguna layanan di area Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Dalam rangka perbaikan pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dilakukan penyederhanaan dan penyempurnaan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya, dilakukan sosialisasi secara intensif melalui berbagai media informasi, baik secara langsung maupun digital, serta memastikan seluruh petugas memberikan penjelasan yang jelas dan konsisten kepada pengguna layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
3. Untuk meningkatkan transparansi pada unsur Biaya/Tarif, dilakukan penguatan penyampaian informasi terkait biaya layanan secara terbuka dan mudah diakses, baik melalui papan pengumuman, media digital, maupun petugas layanan. Selain itu, dilakukan pengawasan secara berkala guna memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan serta menjamin pelayanan diberikan sesuai dengan standar biaya yang telah ditetapkan.

Ketua Pengadilan Negeri Ponorogo senantiasa memberikan arahan, pengawasan, dan dukungan kepada seluruh petugas pelayanan sebagai wujud komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal dan berorientasi pada kepuasan pencari keadilan.

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT