



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 antrian 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.

Pimpinan Pengadilan Negeri Ponorogo, yaitu Ketua Pengadilan Negeri selaku Top Manager dan Wakil Ketua Pengadilan Negeri selaku Manager Representative (MR), 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