


MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI PONOROGO

Jl. Ir. H. Juanda No. 23 KAB. PONOROGO

JAWA TIMUR

<http://pn-ponorogo.go.id/>

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS
3,75 / 93,83%

Jumlah	54 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 29	PEREMPUAN : 25
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 2	S1 : 17
	SMU : 35	S2 : 0
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 37
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 0
	POLRI : 1	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 14	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? 3,704
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,722
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,722

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

TINDAK LANJUT

Ketua Pengadilan Negeri Ponorogo memerintahkan Pengawas PTSP dan Pengawas Bidang untuk aktif mengawasi dan melakukan supervisi terhadap kinerja petugas PTSP agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari pelayanan masing masing bagian dan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Ponorogo Nomor: 798.17/KPN.W14-U17/KP4.1.3/VIII/2024 Tentang Perubahan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Ponorogo tanggal 6 Agustus 2024. Dalam dalam memberikan pelayan kepada masyarakat agar selalu memberikan informasi biaya/tarif resmi dari masing-masing jenis pelayanan secara transparan dan memberikan bukti/kuitansi pembayaran. Petugas Layanan di PTSP Pengadilan Negeri Ponorogo agar meningkatkan kemampuan/kompetensi agar lebih memahami masing-masing jenis pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan mutu, kualitas serta Standar Operasional Prosedur (SOP) walaupun dalam aplikasi Sisuper untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur tercantum dua kali yaitu pada tiga unsur tertinggi sekaligus dalam tiga unsur terendah yang dimungkinkan karena *error sistem* pada aplikasi karena nilai yang sama pada 6 (enam) unsur tersebut. Petugas Layanan di PTSP Pengadilan Negeri Ponorogo dalam memberikan pelayan kepada masyarakat untuk mempercepat waktu dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan mutu, kualitas dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta memberikan kompensasi kepada Pengguna Layanan atas keterlambatan pelayanan yang diberikan.

Pimpinan Pengadilan Negeri Ponorogo yaitu Ketua Pengadilan Negeri selaku Top Manager dan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Ponorogo selaku Manager Representatif (MR) telah memberikan arahan kepada Petugas Pelayanan agar lebih lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun (5S) dan pelayanan yang prima (*excellent service*) sehingga Masyarakat akan memperoleh keadilan dan pelayanan yang 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.

14 Januari 2025
Ketua Pengadilan Negeri