MONITORING DAN EVALUASI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI KARAWANG

TRIWULAN III 2026

NO	MONITORING	EVALUASI
1	3 (tiga) nilai terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Karawang Periode Triwulan III 2026	Dari hasil pengelolaan data siSUPER PN Karawang terkait SKM Periode Triwulan III 2026 responden ada 106 orang. Terdapat 3 nilai terendah dari 9 unsur SKM yaitu: 1. Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan? 2. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan? 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?
2	Sarana dan Prasarana	Petugas PTSP terutama pelayanan ptsp perdata dan ptsp hukum diharapkan untuk menginformasikan terkait ketersediaan *coworking space* sebagai penunjang pelayanan. *Coworking space* dapat digunakan oleh pengguna layanan untuk melengkapi

		persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan contohnya seperti surat permohonan dan selain itu juga tersedianya printer.
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas meja PTSP harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal dengan memperhatikan 5S kepada pengguna layanan, usahakan untuk tidak melayani pelayanan terkait teknis.
4	Waktu Pelayanan	Petugas meja PTSP harap memberikan informasi keada penerima layanan terkait jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan darisetiap jenis pelayanan, jika sangat terlambat dari jangka waktu yang sudah ditetapkan, makan berikan kompensasi sesuai dengan aturan yang berlaku. Usahakan ada yang menggantikan di meja PTSP jika ke *back office* dalam jangka waktu yang lama.

TINDAK LANJUT ATAS TIGA NILAI TERENDAH

HASIL EVALUASI DAN MONITORING PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2026

No.	Survei Tiga Nilai Unsur Terendah	Saran/Rekomendasi	Tindak Lanjut	Data Dukung
1.	Sarana dan Prasarana yang disediakan pada pelayanan di Pengadilan	Jika ada tamu atau pengguna layanan yang ingin dilayani kekurangan persyaratan tolong diarahkan untuk menyiapkan persyaratan tersebut ke *coworking space*.	*Monitoring* sarana dan prasarana seperti *coworking space* dan printer dilakukan setiap hari guna meminimalisir kerusakan.	1. Standar Pelayanan Pengadilan 2. Pembinaan Petugas PTSP

2.	Kemampuan Pelaksana dalam memberikan pelayanan.	1. Setiap hari petugas meja PTSP selama pelaksanaan pembinaan (*briefing*) difokuskan untuk memberikan informasi terkait prosedur pelayanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan. 2. Jika ada tamu atau pengguna layanan yang ingin dilayani tetapi terkait teknis, silahkan arahkan untuk ke POSBAKUM.	1. Kegiatan *briefing* Hakim Pengawas PTSP, Para Panitera Muda Kepala subbagian, Panitera, dan Sekretaris dengan petugas PTSP dan satpam setiap pagi sebelum melakukan tugas pelayanan disetiap meja pelayanan.	1. Standar Pelayanan Pengadilan. 2. Maklumat Pelayanan 3. Pembinaan Petugas PTSP
3.	Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	1. Setiap hari petugas meja PTSP selama pelaksanaan pembinaan (*briefing*) difokuskan untuk	1. Kegiatan *briefing* Hakim Pengawas PTSP, Para Panitera Muda, Kepala Subbagian, Panitera,	1. Standar Pelayanan Pengadilan. 2. Maklumat Pelayanan 3. Pembinaan Petugas PTSP

		ketepatan dan kecepatan watu pelayanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan. 2. Petugas meja PTSP harus selalu *stand by* di tempat agar tidak terjadinya kekosongan ataupun juga keterlambatan dalam melayani para penerima layanan.	dan Sekretaris dengan petugas PTSP dan satpam setiap pagi sebelum melakuka tugas pelayanan disetiap meja. 2. Memberikan pemahaman kepada msyarakat terkait prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku.	

Karawang, 1 Oktober 2026
Panitera Muda Hukum

Maman Supratman, S.H., M.H.