



# **PENGADILAN NEGERI/ PHI/ TIPIKOR SERANG KELAS IA**



## **LAPORAN**

**Rekapitulasi Survey Harian Kepuasan  
Masyarakat Periode Bulan Januari 2023**

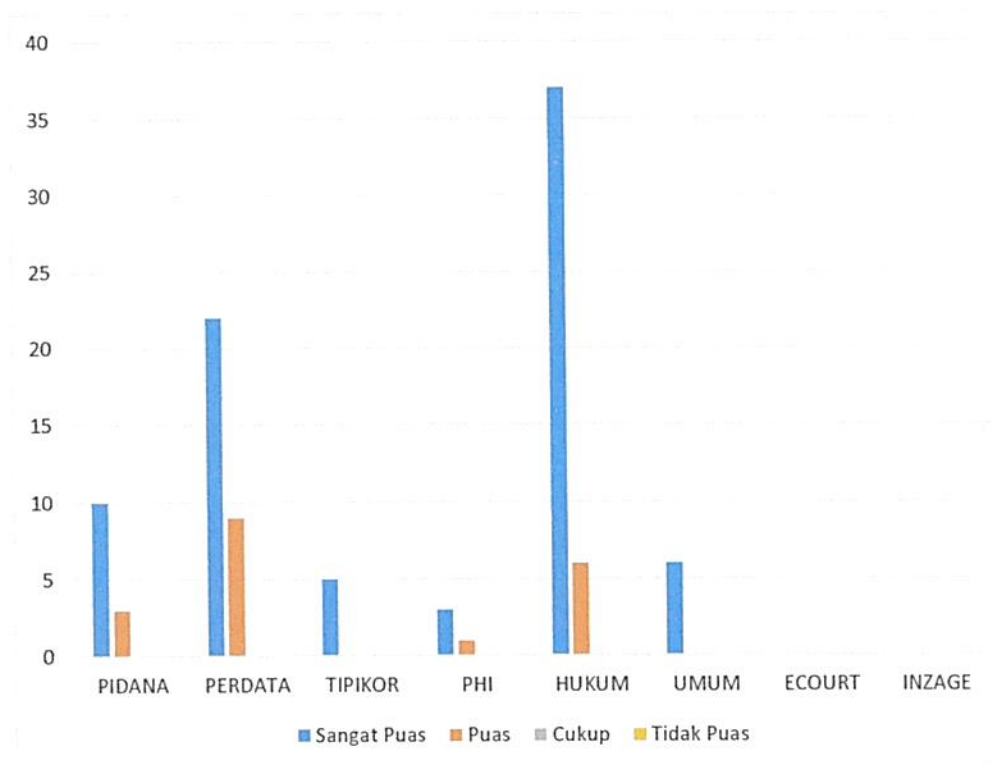
## LAPORAN SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2023

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani satuan kerja pada Pengadilan Negeri Serang berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap para pencari keadilan sekaligus guna membangun citra positif peradilan untuk mewujudkan peradilan yang agung. Survey Harian yang dilaksanakan oleh Kapaniteran Hukum Pengadilan Negeri Serang Kelas IA dalam bulan januari 2023 diantaranya bertujuan mengetahui penilaian dari pengguna layanan dan digunakan juga sebagai bahan evaluasi monitoring untuk perbaikan dalam meningkatkan pelayanan pada Pengadilan Negeri/ PHI/ Tipikor Serang Kelas IA.



Survey Harian (SH) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA berdasarkan jumlah pengguna layanan bulan Januari 2023 dapat dilihat dalam statistik sebagai berikut.

Grafik Survey Harian (SH) masing-masing bagian



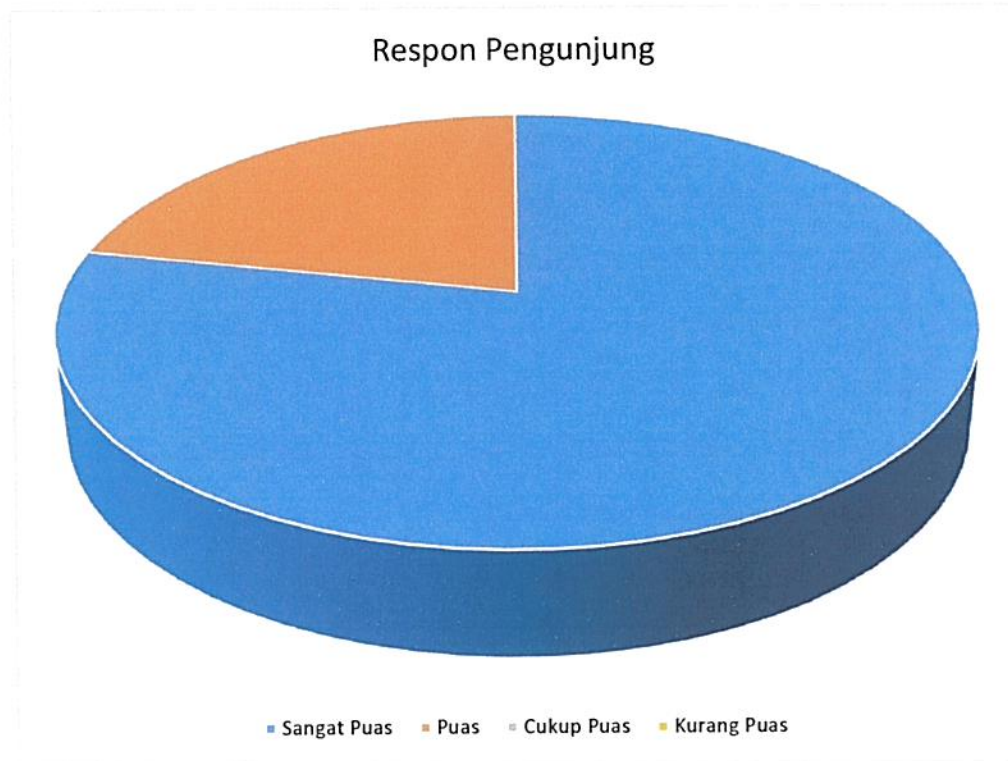
Berdasarkan data grafik di atas bahwa total ada 102 responden. Untuk jumlah dari masing-masing bagian dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

	Sangat Puas	Puas	Cukup	Tidak Puas
PIDANA	10	3	0	0
PERDATA	22	9	0	0
TIPIKOR	5	0	0	0
PHI	3	1	0	0
HUKUM	37	6	0	0
UMUM	6	0	0	0
E-COURT	0	0	0	0
INZAGE	0	0	0	0
	80	22	0	0



Survey Harian (SH) bulan Januari 2023 atas pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri /PHI /Tipikor Serang Kelas IA secara keseluruhan dapat dilihat dalam diagram di bawah ini.

Diagram Survey Harian Bulan Januari 2023



Bahwa berdasarkan grafik dan diagram sebagaimana tersebut di atas dapat diketahui tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA dalam kategori memuaskan dikarenakan dari seluruh responden pelayanan Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA total sebanyak 102 (seratus dua) responden, jumlah responden yang merasa sangat puas sebanyak 80 (sembilan puluh dua) orang, puas 22 (empat puluh lima) orang, kurang puas 0 (kosong) dan tidak puas sebanyak 0 (kosong) dengan perolehan persentase jumlah responden pengguna yang merasa sangat puas dengan pelayanan hukum Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA sebesar 78 % (enam puluh tujuh) persen. Perbandingan data responden pada bulan Desember 2022 (67% dalam 137 responden) mengalami kenaikan dalam jumlah responden dan mengalami penurunan pada tingkat kepuasan pelayanan. Dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala diantaranya mesin survey dan website survey. Dengan penurunan tersebut diharapkan kendala yang ada segera ditangani dan terus dilaksanakan pembinaan rutin kepada semua petugas pelayanan PTSP pada Pengadilan Negeri Serang Kelas IA.

Demikian laporan Survey Harian ini dibuat oleh Kepaniteraan Hukum, dan dengan hasil ini diharapkan pelayanan pada Pengadilan Negeri Serang dapat dipertahankan atau bahkan bisa ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Ketua Tim Survey



**LILIK SUGIHARTONO, SH**  
NIP. 19710723 199603 1 001