



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN**

3,99 / 99,82 %

JUMLAH	107 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 46 org	Perempuan : 61 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 2 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 0 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 0 org	Sarjana S1 : 50 org
	SMU : 33 org	Magister S2 : 16 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 6 org
PEKERJAAN	PNS : 17 org	Wiraswasta : 34 org
	TNI : 2 org	Wirausaha : 18 org
	Polri : 3 org	Tenaga Kontrak : 5 org
	Lainnya : 28 org	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3.95
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3.98
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	4.00

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

1. Kompetensi Pelaksana, nilainya mencapai : 3,95

Menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu Kompetensi Pelayanan, terhadap Kompetensi Pelayanan yang diberikan oleh Petugas pada saat melayani agar memberikan informasi / jawaban yang di butuhkan secara maksimal sehingga para pencari keadilan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan yang komprehensif.

2. Biaya/Tarif, nilainya mencapai : 3.98

Menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu Biaya / Tarif, bahwa PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) di Pengadilan Negeri Depok sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Depok terbaru. Pengadilan Negeri Depok juga telah menerapkan sistem cashless yaitu dengan melalui pembayaran langsung ke kasir bank terkait yang tersedia di ruang PTSP Pengadilan Negeri Depok, sehingga para petugas pelayanan tidak menerima pembayaran secara langsung dari Pemohon / tidak melayani kegiatan transaksional.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, nilainya mencapai : 4,00

Menindaklanjuti hasil temuan terendah yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, maka Pengadilan Negeri Depok telah menerapkan standar pelayanan dimana Pengadilan Negeri Depok telah membuat standar maklumat pelayanan yang ditempatkan ditempat pelayanan, melakukan briefing setiap pagi sebelum melaksanakan pelayanan dalam rangka penerapan budaya pelayanan prima kepada petugas PTSP, memberikan pelayanan secara optimal yaitu dengan menerapkan standar pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin), serta dilakukannya pengawasan oleh Hakim tim pengawas bidang PTSP 2 (dua) kali dalam 1 (satu) hari sebagai bentuk monitoring pelaksanaan pelayanan PTSP harian.

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.

26 Oktober 2026
Ketua Pengadilan