



## MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

PENGADILAN NEGERI KALABAHAI

JL. Jend. Sudirman No. 20, Kalabahi KAB. ALOR

NUSA TENGGARA TIMUR

<http://www.pn-kalabahi.go.id/>

## PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## NILAI INDEKS

**3,97 / 99,23%**

Jumlah	192 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 142 PEREMPUAN : 50
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 2 Diploma 3 : 16 SMP : 3 S1 : 98 SMU : 62 S2 : 11 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 20 TNI : 0 POLRI : 19 SWASTA : 37 WIRASAHA : 7 LAINNYA : 93 TENAGA KONTRAK : 16

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 3,948 ?
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,958
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,958

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Biaya/tarif Pelayanan

Memberikan Briefing kepada Petugas PTSP saat briefing harian maupun pada saat rapat berjenjang, bahwa jika ada pungutan PNBP saat selesai pelayanan maka harus memberikan kwitansi / tanda terima bagi pengguna layanan selain itu Pengadilan Negeri Kalabahi juga selalu mempublikasikan panjar biaya perkara perdata dan tarif pemungutan PNBP pada ruang PTSP maupun pada Website Pengadilan Negeri Kalabahi juga biaya sisa panjar dikembalikan pada para pihak tanpa biaya tambahan.

2. Prosedur Pelayanan

Memberikan sosialisasi bagi pengguna layanan contohnya sosialisasi e-court, sosialisasi e-berpadu, dan sosialisasi upaya hukum, selain itu Pengadilan Negeri Kalabahi juga mempublikasikan prosedur layanan pada setiap meja PTSP, media website, medsos, benner, brosur dan juga melalui video yang ditampilkan pada ruang PTSP Pengadilan Negeri Kalabahi agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi mendapat informasi dan paham terkait prosedur layanan yang digunakan.

3. Waktu pelayanan

Berkaitan dengan waktu pelayanan maka Ketua Pengadilan Negeri Kalabahi mengimbau kepada petugas PTSP dan penanggungjawab PTSP agar setiap layanan harus mempedomani SOP dan maklumat pelayanan, jika ada layanan yang melebihi waktu pelayanan maka pengguna layanan wajib mendapatkan kompensasi pelayanan sebagaimana tertuang dalam SK KPN Nomor : 36/KPN.Klb/SK/OT.0/IV/2024 tentang Kompensasi Layanan.

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.

4 September 2025  
Ketua Pengadilan Negeri