



LAPORAN SURVEI

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

JANUARI - MARET 2025



TAHUN
2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
JANUARI - MARET 2025**

Berdasarkan :
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi
Zona Integritas 2024

Disahkan di Sarolangun

8 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



Novarina Manurung

NOVARINA MANURUNG, S.H
NIP. 19761109 200112 2 002

Assalamualaikum Wr.Wb.,

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya telah tersusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun untuk periode penilaian bulan Januari hingga Maret tahun 2025 dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2025.

Sehubungan dengan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja yang bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari Mahkamah Agung sebagai lembaga peradilan secara rutin. Survei ini menjadi penting untuk dilaksanakan dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sarolangun mengadakan survei ini.

Pelaksanaan dan laporan survei ini masih jauh dari sempurna dan perlu perbaikan-perbaikan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sarolangun dan masyarakat pengguna layanan di wilayah Kabupaten Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tim Survei,

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
E. Kuesioner Survei	3
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	7
B. Teknik Pengumpulan Data	7
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat	7
D. Teknik Analisa Data	8
BAB. III PROFIL RESPONDEN	
A. Pendidikan	10
B. Pekerjaan	10
C. Umur	11
D. Jenis Kelamin	11
BAB. IV PENGOLAHAN SURVEI	
A. Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi	13
B. Ruang Lingkup Persyaratan	13
C. Ruang Lingkup Prosedur	14
D. Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	15
E. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	16
F. Ruang Lingkup Sarana/Prasarana	16
G. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	17
H. Ruang Lingkup Layanan Pengaduan	18
BAB. V NILAI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	20
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	21
B. Saran	21
C. Rekomendasi Dari Responden	21
LAMPIRAN	

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Jadwal pelaksanaan Survei.....	2
2.	Daftar Pertanyaan dan Pilihan Jawaban	3
3.	Kategori Mutu Pelayanan	8
4.	Responden Menurut Pendidikan	10
5.	Responden Menurut Pekerjaan	10
6.	Responden Menurut Usia	11
7.	Responden Menurut Jenis Kelamin	11
8.	Survei Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi	13
9.	Survei Ruang Lingkup Persyaratan	14
10.	Survei Ruang Lingkup Prosedur	14
11.	Survei Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	15
12.	Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif	16
13.	Survei Ruang Lingkup Sarana/Prasarana	17
14.	Survei Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	17
15.	Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Persepsi Kepuasan Pelayanan	19
17.	Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	20
18.	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Per Unsur	22

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Grafik Tingkat Pendidikan Responden	10
2.	Grafik Jenis Pekerjaan Responden	11
3.	Grafik Kelompok Usia Responden	11
4.	Grafik Kelompok Jenis Kelamin	12
5.	Persentase Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi	13
6.	Persentase Ruang Lingkup Persyaratan	14
7.	Persentase Ruang Lingkup Prosedur	15
8.	Persentase Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	15
9.	Persentase Ruang Lingkup Biaya/Tarif	16
10.	Persentase Ruang Lingkup Sarana/ Prasarana	17
11.	Persentase Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	18
12.	Persentase Ruang Lingkup Layanan Pengaduan	18
13.	Prosedur Pelayanan di Dalam Website PN Sarolangun	23
14.	Prosedur Pelayanan di Dalam Brosur	24

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah instansi pemerintah di bidang peradilan yang berkedudukan di Kabupaten Sarolangun, Provinsi Jambi. Sebagai pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri Sarolangun berwenang memeriksa dan mengadili, baik itu perkara Pidana maupun perkara Perdata bagi masyarakat pencari keadilan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan masyarakat yang semakin berkembang. Tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Pengadilan Negeri Sarolangun yang merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dimana diketahui pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial yang selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah pada umumnya dan pada lembaga peradilan khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada pengguna layanan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau barometer perbaikan terhadap pelayanan dan meningkatkan kinerja yang nantinya akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepercayaan dalam masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan bermacam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SPKP yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sarolangun akan melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat yang mengacu kepada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Memberikan kepastian dan kejelasan mengenai pengusulan unit/satuan kerja pada evaluasi Zona Integritas tahun 2023 pada Pengadilan Negeri Sarolangun.
2. Memastikan ketersediaan data hasil SPKP pada Pengadilan Negeri Sarolangun sehubungan dengan pengusulan pembangunan ZI secara berkelanjutan.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sebagai

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan empat kali dalam satu tahun atau per triwulan, yang hasilnya nanti akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan penentuan kebijakan-kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan untuk peningkatan pelayanan itu sendiri.

Adapun rencana waktu pelaksanaan Survei dan tiap tahapan akan dibuat dan dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Maret 2025.
3.	Pengelolaan Data	April 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan	April 2025

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, antara lain sebagai berikut :

1. Tim Survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode pendekatan Kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert dan sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*.
2. Tim Survei telah membuat akses untuk menggunakan aplikasi Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
3. Pertanyaan dalam aplikasi tersebut telah disesuaikan dengan ketentuan padag Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
4. Tim Survei mencetak dan menggandakan lembar kuesioner sebagai himbauan kepada pengguna layanan untuk mengisi survei.
5. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
6. Tim Survei mengunduh kuesioner yang telah diisi oleh pengguna layanan melalui aplikasi SISUPER.
7. Tim Survei melakukan rekapitulasi kuesioner, serta mengolah data mentah dari kuesioner menggunakan formulasi yang telah ditentukan.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

E. Kuesioner Survei

Tabel 2. Daftar Pertanyaan dan Pilihan Jawaban

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	a. Tersedia pada media elektronik dan non elektronik b. Hanya pada media non elektronik c. Hanya pada media elektronik d. Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik
2.	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	a. Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis. b. Syarat yang diminta petugas

No	Pertanyaan	Jawaban
		<p>jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis</p> <p>c. Syarat yang diminta petugas kurang jelas</p> <p>d. Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis</p>
3.	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	<p>a. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti</p> <p>b. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti</p> <p>c. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti</p> <p>d. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti</p>
4.	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	<p>a. Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)</p> <p>c. Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)</p> <p>d. Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)</p>
5.	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan?	<p>a. Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan</p> <p>b. Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu</p>

No	Pertanyaan	Jawaban
		<p>menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya</p> <p>c. Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas</p> <p>d. Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas</p>
6.	<p>Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?</p>	<p>a. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu</p> <p>b. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah</p> <p>c. Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan</p> <p>d. Tidak ada layanan online pada pengadilan</p>
7.	<p>Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?</p>	<p>a. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan</p> <p>b. Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan</p> <p>c. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui</p>

No	Pertanyaan	Jawaban
		<p>layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan</p> <p>d. Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah</p>
8.	<p>Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?</p>	<p>a. Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi</p> <p>b. Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi</p> <p>c. layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi</p> <p>d. Tidak ada layanan pengaduan.</p>

A. Metode Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan nantinya akan dianalisis.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokat/ Pengacara dan kelompok masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dikarenakan menurunnya frekuensi pengunjung/pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun diakibatkan kurangnya partisipasi pengguna layanan dalam mengisi survei melalui aplikasi SISUPER.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan link atau barcode aplikasi SISUPER yang berisi kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner pada survei ini disusun berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 8 (delapan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu Ketersediaan Informasi, Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Sarana/Prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Layanan Pengaduan.

C. Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Unit penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan Informasi adalah keterbukaan terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif.

3. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif

Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Sarana/ Prasarana

Sarana/ Prasarana adalah ketersediaan fasilitas utama dan/atau pendukung dalam melaksanakan pelayanan terhadap pencari keadilan.

7. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

8. Layanan Pengaduan

Layanan Pengaduan adalah mekanisme pengajuan pengaduan terhadap aparaturnya oleh masyarakat pencari keadilan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini menggunakan teknik statistik deskriptif.

Kedelapan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun dalam 8 (delapan) pertanyaan dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Selanjutnya, skor tersebut dikonversi ke dalam skala 100 (seratus), dengan formulasi sebagai berikut:

Tabel 3. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Interval	Interval Koversi (%)
4.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4.00	81,26 – 100,00
3.	B (Baik)	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25
2.	C (Kurang Baik)	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50
1.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75

- Nilai Interval (Angka Skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban ($4-1:4=0,75$).
- Nilai Interval Konversi diperoleh dengan cara :
 1. Untuk skor minimum dalam persentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% ($1:4 \times 100\% = 25\%$).
 2. Untuk skor maksimum dalam persentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% ($4:1 \times 100\% = 100\%$).
 3. Untuk interval dalam persentase diperoleh dengan cara persentase skor maksimum dikurangkan persentase skor minimum ($100\% - 25\% = 75\%$).
 4. Untuk jenjang interval dalam persentase diperoleh dengan cara interval dibagi jenjang ($75\%:4 = 18,75\%$).
- Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- Nilai Rata-rata Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 1/8.
- Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan angka 25.

3.1. PROFIL RESPONDEN

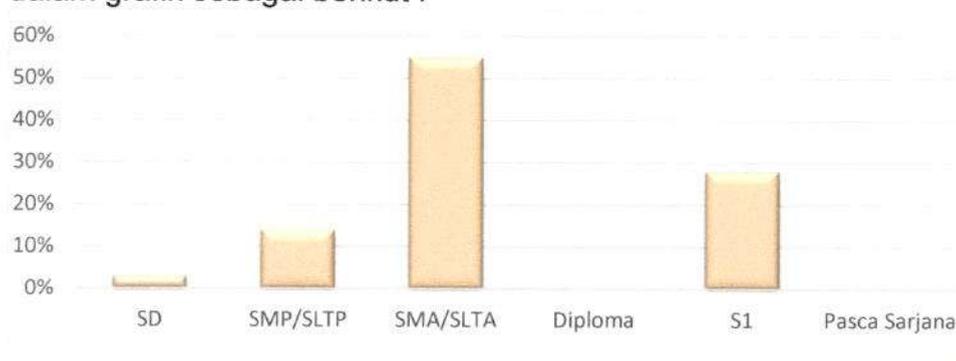
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki latar belakang SMA/SLTA dengan persentase 55,00 % (Lima Puluh Lima Persen).

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	1	3
2.	SMP/ SLTP	4	14
3.	SMA/ SLTA	16	55
4.	Diploma	0	0
5.	Sarjana	8	28
6.	Pasca Sarjana	0	0
Jumlah		29	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik Tingkat Pendidikan Responden

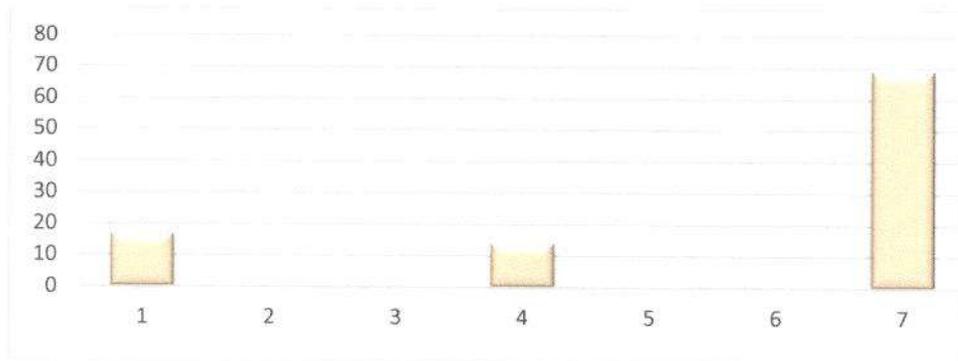
3.1.2. Pekerjaan Responden

Dari ruang lingkup jenis pekerjaan responden, pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki pekerjaan sebagai seperti Guru, Petani, Buruh Lepas dan lain sebagainya yang masuk ke dalam kategori Lainnya sebesar 69 % (Enam Puluh Sembilan) persen.

Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	5	17
2.	TNI	0	0
3.	Polri	0	0
4.	Swasta	4	14
5.	Wirausaha	0	0
6.	Tenaga Kontrak	0	0
7.	Lainnya	20	69
Jumlah		29	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2. Grafik Jenis Pekerjaan Responden

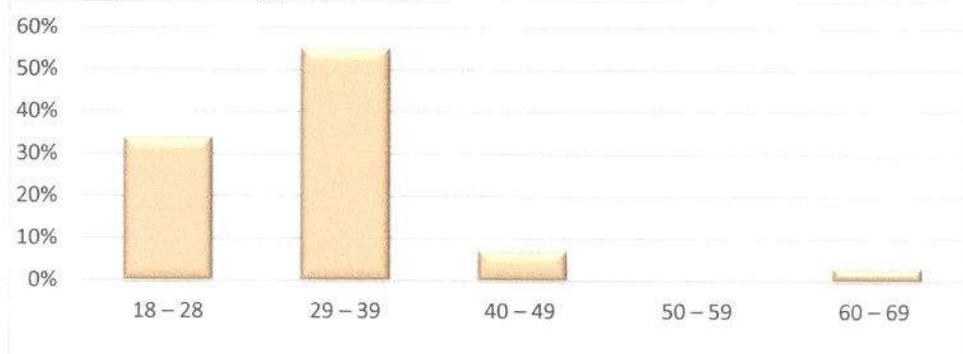
3.1.3. Kelompok Usia Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasar kelompok usia responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas berumur antara 29 sampai dengan 39 tahun dengan persentase sebesar 55% (Lima Puluh Lima persen).

Tabel 6. Kelompok Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18 – 28	10	34
2.	29 – 39	16	55
3.	40 – 49	2	7
4.	50 – 59	0	0
5.	60 – 69	1	3
Jumlah		29	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3. Grafik Kelompok Usia Responder

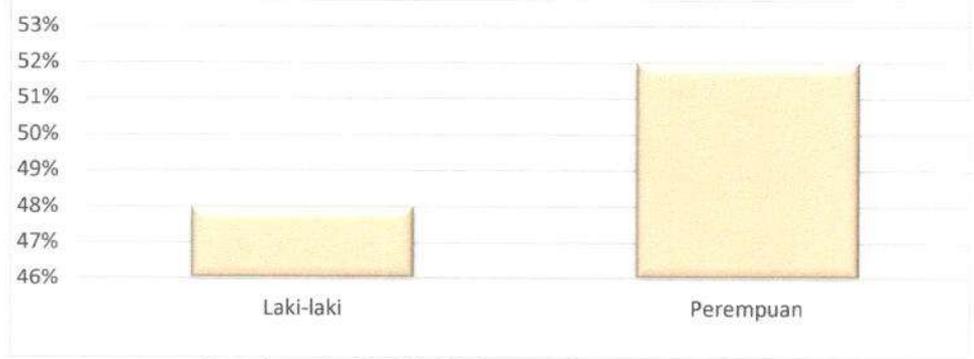
3.1.4. Kelompok Jenis Kelamin

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun berdasarkan kelompok jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun adalah Perempuan dengan persentase sebesar 52,00 % (Lima Puluh Dua persen).

Tabel 7. Kelompok Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	14	48
2.	Perempuan	15	52
Jumlah		29	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4. Grafik Kelompok Jenis Kelamin

A. Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi

Ketersediaan Informasi adalah keterbukaan terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor 3,966 berada pada interval 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup ketersediaan informasi berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Survei Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tersedia	4	28	97	3.86
2.	Tersedia Konvensional	3	1	3	0.10
3.	Tersedia Elektronik	2	0	0	0.00
4.	Tidak Tersedia	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	3.966

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 5. Persentase Ruang Lingkup Ketersediaan Informasi

B. Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Survei Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sesuai	4	29	100	4.00
2.	Kurang Sesuai	3	0	0	0.00
3.	Kurang Jelas	2	0	0	0.00
4.	Tidak Sesuai dan Tidak Jelas	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4.00

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6. Persentase Ruang Lingkup Persyaratan

C. Ruang Lingkup Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sangat Mudah	4	29	100	4.00
2.	Mudah	3	0	0	0.00
3.	Kurang Mudah	2	0	0	0.00
4.	Tidak Mudah	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4.00

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 7. Persentase Ruang Lingkup Prosedur

D. Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skors 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survei Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sangat Sesuai	4	29	100	4.00
2.	Sesuai	3	0	0	0.00
3.	Kurang Sesuai	2	0	0	0.00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4,00

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8. Persentase Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

E. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sangat Sesuai	4	29	100	4.00
2.	Sesuai	3	0	0	0.00
3.	Kurang Sesuai	2	0	0	0.00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4,00

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9. Persentase Ruang Lingkup Biaya/Tarif

F. Ruang Lingkup Sarana/ Prasarana

Sarana/Prasarana adalah ketersediaan fasilitas utama dan/atau pendukung dalam melaksanakan pelayanan terhadap pencari keadilan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup sarana/prasarana berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam ruang lingkup sarana/prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Survei Ruang Sarana/Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sangat Kompeten	4	29	100	4.00
2.	Kompeten	3	0	0	0.00
3.	Kurang Kompeten	2	0	0	0.00
4.	Tidak Kompeten	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4.00

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 10. Persentase Ruang Lingkup Sarana/Prasarana

G. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 14. Survei Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	29	100	4.00
2.	Sopan dan Ramah	3	0	0	0.00
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0	0.00
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	0.00
Jumlah			29	100	4,00

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 11. Persentase Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

H. Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

Layanan Pengaduan adalah mekanisme pengajuan pengaduan terhadap aparaturnya oleh masyarakat pencari keadilan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup layanan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survei Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Dikelola dengan baik	4	29	100	4.00
2.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	0	0	0.00
3.	Ada Tapi tidak Berfungsi	2	0	0	0.00
4.	Tidak Ada	1	0	100	4.00
Jumlah			29	100	4,00

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 12. Persentase Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapatkan rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :

Tabel 16. Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Ketersediaan Informasi	3.966	Sangat Baik	8
2	Persyaratan	4.00	Sangat Baik	1
3	Prosedur	4.00	Sangat Baik	2
4	Waktu Pelayanan	4.00	Sangat Baik	3
5	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik	4
6	Sarana/Prasarana	4.00	Sangat Baik	5
7	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik	6
8	Layanan Pengaduan	4.00	Sangat Baik	7

Bab. V Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta kualitas kinerja sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 17. Nilai Rata-Rata Per unsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NPKP
1.	Ketersediaan Informasi	3.966	0.49	12,39
2.	Persyaratan	4.00	0.50	12,50
3.	Prosedur	4.00	0.50	12,50
4.	Waktu Pelayanan	4.00	0.50	12,50
5.	Biaya/Tarif	4.00	0.50	12,50
6.	Sarana/Prasarana	4.00	0.50	12,50
7.	Kompetensi Pelaksana	4.00	0.50	12,50
8.	Layanan Pengaduan	4.00	0.50	12,50
NILAI			4.00	99,89

* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/8.

* NPKP (Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan) diperoleh dari Jumlah Nilai NRRT dikalikan 25.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **4,00** dengan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah **99,89** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Lebih lanjut dapat diketahui juga bahwa ruang lingkup penilaian yang mendapat skor terendah yaitu pada unsur Prosedur.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 99,89 artinya nilai rata-rata dari seluruh ruang lingkup penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja “Sangat Baik”.
2. Berdasarkan urutan besaran SPKP, hasil dari penilaian masyarakat, terdapat tujuh ruang lingkup yang terbaik Persyaratan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Sarana/Prasarana, Kompetensi Pelaksana dan Layanan Pengaduan.
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat ruang lingkup penilaian yang berada diposisi terbawah yaitu pada unsur Ketersediaan Informasi.

B. Saran

1. Semua ruang lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya terbaik Persyaratan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Sarana/Prasarana, Kompetensi Pelaksana dan Layanan Pengaduan dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara Ruang Lingkup yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai terendah yaitu pada unsur Ketersediaan Informasi.
2. Hasil survei untuk mengukur SPKP ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Sarolangun, mulai dari Staf, Pimpinan, Hakim, hingga tenaga Honorer dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kualitas pelayanan ini hendaknya dilakukan secara periodik empat kali dalam setahun dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Sarolangun.

C. Rekomendasi Dari Responden

1. Peningkatan kualitas pelayanan terutama kesesuaian dan kemudahan prosedur persidangan serta produk pelayanan.
2. Peningkatan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Sarolangun.

2. Satu unsur nilai skor terendah:
 1. Ketersediaan Informasi dengan nilai rata-rata 3.966.

Dari hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut secara keseluruhan didapat nilai rata-rata **4.00** dengan nilai SPKP adalah **99,89** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**, namun dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, unsur yang mendapatkan nilai skor terendah perlu pembenahan dan peningkatan agar pada survei berikutnya memperoleh nilai terbaik.

III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah, diketahui 1 (satu) ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Prosedur. Tindak lanjut dari ketiga unsur (ruang lingkup) tersebut yang memiliki nilai rata-rata terendah tersebut telah dilakukan kegiatan peningkatan, pembenahan dan pelatihan sebagai berikut:

1. Ketersediaan Informasi

Pengadilan Negeri Sarolangun sudah Memberikan sarana ketersediaan Informasi yang dapat di Akses bagi Para Pencari keadilan, baik melalui Media Elektronik seperti (Website, Instagram maupun Media Sosial Lainnya). Selain itu juga Pengadilan Negeri Sarolangun juga sudah menyiapkan sarana langsung di Ruang PTSP dengan cara bertanya langsung kepada Petugas PTSP dan tersedia Brosur Informasi persyaratan dalam berperkara.



Gambar 13. Prosedur Pelayanan di Dalam Website PN Sarolangun

pn_sarolangun 1 jam

PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
Siap - Excellent - Nyaman - Unggul - Melayani

BerAKHLAK
adanya pelayanan - kuantitas - kualitas - aksesibilitas - loyal - disiplin - akorodisi

Jadwal Sidang

No	Nomor Perkara	Ruangan	Agenda
1	66/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pembacaan Tuntutan
2	75/Pid.Sus/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
3	69/Pid.Sus/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
4	55/Pid.Sus/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pembacaan Tuntutan
5	62/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Terdakwa
6	63/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
7	64/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
8	57/Pid.Sus-LH/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi dan Ahli
9	52/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pembacaan Putusan
10	70/Pid.Sus/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
11	60/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pemeriksaan Saksi
12	50/Pid.Sus/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pembacaan Tuntutan
13	77/Pid.B/2025/PN Srl	Ruang Sidang Cakra	Pembuktian dari JPU

Senin, 05 Mei 2025

#bangga
melayani
#bangsa

www.pn-sarolangun.go.id
[pn_sarolangun](#)
[PN Sarolangun](#)
[chat : 085336835401](#)
[pn_sarolangun](#)
[pnsarolangun](#)

Gambar 15. Informasi Jadwal Sidang di Media Sosial Instagram



Gambar 14. Prosedur Pelayanan di Dalam Brosur

Sarolangun, 8 April 2025

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun


Novarina Manurung, S.H
NIP. 19761109 2001 122 002

Panitera Muda Hukum


Dedek Marinta BR. Barus, S.H.
NIP. 198804122012122001