



**PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN KELAS II**  
Komplek Perkantoran Gunung Kembang Kab. Sarolangun  
Telp/ Fax : 0745 – 91006  
Website : [www.pn-sarolangun.go.id](http://www.pn-sarolangun.go.id)

**MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2020**

**I. MONITORING**

Dari hasil survei yang dilakukan terhadap responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat nilai rata-rata per unsur (ruang lingkup) sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NIKM
1.	Persyaratan	3,38	0,38	9,39
2.	Prosedur	3,30	0,37	9,17
3.	Waktu Penyelesaian	3,24	0,36	9,00
4.	Biaya/ Tarif	3,44	0,38	9,56
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,44	0,38	9,56
6.	Kompetensi Pelaksana	3,28	0,36	9,11
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	0,37	9,22
8.	Sarana dan Prasarana	3,16	0,35	8,78
9.	Penanganan Pengaduan	<b>3,86</b>	0,43	10,72
<b>NILAI</b>			<b>3,38</b>	<b>84,50</b>

\* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/9.

\* NIKM (Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari Jumlah Nilai NNRT dikalikan 25.

skor hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,38** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NIKM) adalah **84,50** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**

**II. EVALUASI**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun tersebut, dapat diketahui 3 (tiga) ruang lingkup yang mendapatkan nilai skor tertinggi dan terendah yakni :

II.1. Tiga unsur nilai skor tertinggi.

1. Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,86 ;
2. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,44 ;
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dengan nilai rata-rata 3,44 ;

II.2. Tiga unsur nilai skor terendah.

1. Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,16 ;
2. Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,24 ;
3. Kopetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,28 ;

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut secara keseluruhan didapat nilai rata-rata **3,38** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **84,50** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**, namun dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, tiga unsur yang mendapatkan nilai skro terendah perlu pembenahan dan peningkatan agar pada survei kedepannya memperoleh nilai terbaik ;

### III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Semester II tahun 2020, didapat 3 (tiga) Ruang Lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Kopetensi Pelaksana.

Tindak lanjut dari ketiga unsur (ruang lingkup) tersebut yang memiliki nilai rata-rata terendah tersebut telah dilakukan kegiatan peningkatan, pembenahan dan pelatihan sebagai berikut :

#### III.1. Sarana dan Prasarana ;

Yang dimaksud dengan Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) ;

Adapun tindak lanjut untuk peningkatan dan pembenahan ruang lingkup Sara dan Prasarana, telah dilakukan kegiatan sebagai berikut :



Pembenahan Ruang Tunggu yang Resprentatif



Ruang Tamu Terbuka



Penyediaan Kursi Roda untuk Penyandang Disabilitas



Penyediaan WiFi



Desk informasi untuk mendaftar eraterang

### III.2. Waktu Penyelesaian ;

Yang dimaksud dengan Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ;

Adapun tindak lanjut untuk peningkatan dan pembenahan Waktu Penyelesaian, telah dilakukan kegiatan sebagai berikut :



Pemberian Kompensasi berupa souvenir apabila terlambat dalam melayani

### III.3. Kompetensi Pelaksana ;

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

Adapun tindak lanjut untuk peningkatan dan pembenahan ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, telah dilakukan kegiatan sebagai berikut :



Pembinaan dan Pembekalan Petugas PTSP