

 Screen Reader

si SUPER

PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

Survey Zona Integritas

SPKP & SPAK

Klik Disini

Survey Persepsi Anti Korupsi

SPAK

Klik Disini

Survey Kepuasan Masyarakat

SKM

Klik Disini

Survey Harian

SH

Klik Disini

Copyright © 2024 [Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum](#) All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.5809, Penggunaan Memori : 1.12MB



LAPORAN SURVEI HARIAN

DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

FEBRUARI 2025



**TAHUN
2025**



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI HARIAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
FEBRUARI 2025**

Disahkan di Sarolangun
5 Februari 2025

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun




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

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Harian Pengadilan Negeri Sarolangun dalam memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan Kepuasan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

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 Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tim Survei,

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Ruang Lingkup Pengukuran Survei	3
D. Teknik Analisa Data	3
BAB. III HASIL SURVEI HARIAN	
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	5
BAB. IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	7
B. Rekomendasi	7
LAMPIRAN	

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	4
2.	Register Assesment Meja Pelayanan Publik	5
3.	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	6

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Gambar Porsentase Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun	6

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah 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 aparaturnya 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 Lembaga Peradilan pada khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut.

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Harian yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Harian adalah sebagai berikut:

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 kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Harian terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan setiap hari kerja dan akan dilaporkan pada bulan berikutnya.

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei Harian 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 *simple random sampling*.
2. Tim Survei telah membuat akses untuk menggunakan aplikasi SI SUPER dari Dirjen Badilum
3. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
4. Tim Survei menarik data hasil jawaban yang telah diisi pengguna layanan yang terinput dalam aplikasi.
5. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dengan menyajikan Grafik Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan aplikasi Sisuper Badilum dimana datanya berupa jumlah orang yang menggunakan layanan pada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pengadilan Negeri Sarolangun yang konversikan secara persentase.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada survei ini diambil dengan instrument berupa aplikasi yang beralamat di <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>.

C. Ruang Lingkup Pengukuran Survei

Ruang lingkup/indiikator ini terdiri dari 4, antara lain:

1. Sangat Puas.

Sangat Puas adalah merasa sangat senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

2. Puas.

Puas adalah merasa senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

3. Kurang Puas.

Kurang Puas adalah merasa kurang senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

4. Tidak Puas.

Tidak Puas adalah kecewa (karena tidak terkabul keinginannya, harapannya, dan sebagainya) tidak senang; kecewa terhadap penyambutannya yang dingin

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pengukuran Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Keempat ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam laporan tiap bulannya. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan secara otomatis dengan menggunakan aplikasi Sisuper Badilum yang sudah dikonveksikan ke dalam persentase, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan
1.	Sangat Puas
2.	Puas
3.	Kurang Puas
4.	Tidak Puas

Berdasarkan hasil penarikan data Register Assesment Meja Pelayanan Publik pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, Hasil Survei Harian terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Sarolangun bulan Februari tahun 2025, sebagai berikut:

No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekaman Penilaian
1.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Kamis, 27 Feb 2025, 14:56:10 WIB
2.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Rabu, 26 Feb 2025, 14:42:27 WIB
3.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Rabu, 26 Feb 2025, 14:41:36 WIB
4.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Rabu, 26 Feb 2025, 14:32:32 WIB
5.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Rabu, 26 Feb 2025, 14:25:17 WIB
6.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Senin, 24 Feb 2025 15:46:09 WIB
7.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Senin, 24 Feb 2025 14:30:01 WIB
8.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Kamis, 20 Feb 2025 13:42:47 WIB
9.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Kamis, 20 Feb 2025 13:40:52 WIB
10.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Kamis, 20 Feb 2025 13:33:21 WIB
11.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Selasa, 18 Feb 2025 16:11:57 WIB
12.	Hukum	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Kamis, 27 Feb 2025 14:42:09 WIB
13.	Hukum	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Senin, 24 Feb 2025 09:45:21 WIB

Dari Register Assesment Meja Pelayanan Publik pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, jumlah responden Survei Harian bulan Februari 2025 berjumlah sebanyak 13 (tiga belas) orang.

Sebanyak 13 (tiga belas) orang pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun menyatakan “Sangat Puas” atas layanan yang diberikan oleh Meja Layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

Tingkat Indeks kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Sarolangun

No.	Layanan	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan				Sub Total
		Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	
1	Pidana	11	0	0	0	11
2	Perdata	0	0	0	0	0
3	Hukum	2	0	0	0	2
4	Umum	0	0	0	0	0
	Total	13	0	0	0	13
Skor Likert: (Likert: Kriteria Survei)		Sangat Puas x 4	Puas x 3	Kurang Puas x 2	Tidak Puas x 1	(A+B+C+D)
		52	0	0	0	52
Skor Maksimum (Jumlah Responden x Skor tertinggi likret)		Sub Total x 4 13 x 4 = 52				
Indeks (%) (Total Skor/ Skor Maksimum) x 100		(52/52) x 100		100 %		

Grafik Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Sarolangun



Gambar 1.
Porsentase Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Survei Harian pada aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (siSUPER) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, dari 13 (tiga belas) orang responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun sudah "Sangat Puas" dengan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 100% atas pelayanan yang diberikan.

Kendala yang dihadapi masih kurangnya jumlah responden yang memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh meja pelayanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan terutama percepatan pelayanan serta kemudahan memperoleh pelayanan
2. Peningkatan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Sarolangun



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI JAMBI
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
Komplek Perkantoran GunungKembang Kab.Sarolangun
Telp/ Fax : 0745 – 91006
Website : www.pn-sarolangun.go.id

MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEY HARIAN
BULAN FEBRUARI 2025

I. MONITORING

Dari hasil survei yang dilakukan terhadap responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat nilai survey Harian sebagai berikut :

No.	Layanan	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan				Sub Total
		Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	
1	Pidana	11	0	0	0	11
2	Perdata	0	0	0	0	0
3	Hukum	2	0	0	0	2
4	Umum	0	0	0	0	0
	Total	13	0	0	0	13
Skor Likert: (Likert: Kriteria Survei)		Sangat Puas x 4	Puas x 3	Kurang Puas x 2	Tidak Puas x 1	(A+B+C+D)
		52	0	0	0	52
Skor Maksimum (Jumlah Responden x Skor tertinggi likret)		Sub Total x 4 13 x 4 = 52				
Indeks (%) (Total Skor/ Skor Maksimum) x 100		(52/52) x 100		100 %		

II. EVALUASI

Dari hasil Survei Harian atas pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun pada bulan Februari 2025 tersebut, dapat diketahui 13 (tiga belas) responden memberi penilaian “**Sangat Puas**”

III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Harian yang telah dilakukan pada Bulan Februari Tahun 2025, didapat 13 (tiga belas) responden memberi penilaian “**Sangat Puas**” dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Sarolangun dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



Novarina Manurung, S.H.

NIP. 19761109 200112 2 002

Sarolangun, 5 Maret 2025

Panitera Muda Hukum

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dedek Marinta', is written over the text of the Panitera Muda Hukum.

Dedek Marinta BR Barus, S.H

NIP. 19880412 201212 2 001



LAPORAN SURVEI HARIAN

DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

MARET 2025



**TAHUN
2025**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI HARIAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
MARET 2025

Disahkan di Sarolangun
10 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



Novarina Manurung

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

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Harian Pengadilan Negeri Sarolangun dalam memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan Kepuasan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

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 Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tim Survei,

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Ruang Lingkup Pengukuran Survei	3
D. Teknik Analisa Data	3
BAB. III HASIL SURVEI HARIAN	
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	5
BAB. IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	7
B. Rekomendasi	7
LAMPIRAN	

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	4
2. Register Assesment Meja Pelayanan Publik	5
3. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan	6

No. Gambar	Halaman
1. Gambar Porsentase Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun	6

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah 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 Lembaga Peradilan pada khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut.

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Harian yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Harian adalah sebagai berikut:

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 kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Harian terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan setiap hari kerja dan akan dilaporkan pada bulan berikutnya.

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei Harian 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 *simple random sampling*.
2. Tim Survei telah membuat akses untuk menggunakan aplikasi SI SUPER dari Dirjen Badilum
3. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
4. Tim Survei menarik data hasil jawaban yang telah diisi pengguna layanan yang terinput dalam aplikasi.
5. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dengan menyajikan Grafik Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan aplikasi Sisuper Badilum dimana datanya berupa jumlah orang yang menggunakan layanan pada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pengadilan Negeri Sarolangun yang konversikan secara persentase.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada survei ini diambil dengan instrument berupa aplikasi yang beralamat di <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>.

C. Ruang Lingkup Pengukuran Survei

Ruang lingkup/indikator ini terdiri dari 4, antara lain:

1. Sangat Puas.

Sangat Puas adalah merasa sangat senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

2. Puas.

Puas adalah merasa senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

3. Kurang Puas.

Kurang Puas adalah merasa kurang senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).

4. Tidak Puas.

Tidak Puas adalah kecewa (karena tidak terkabul keinginannya, harapannya, dan sebagainya) tidak senang; kecewa terhadap penyambutannya yang dingin

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pengukuran Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Keempat ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam laporan tiap bulannya. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan secara otomatis dengan menggunakan aplikasi Sisuper Badilum yang sudah dikonveksikan ke dalam persentase, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan
1.	Sangat Puas
2.	Puas
3.	Kurang Puas
4.	Tidak Puas

Bab. III HASIL SURVEI HARIAN

Berdasarkan hasil penarikan data Register Assesment Meja Pelayanan Publik pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, Hasil Survei Harian terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Sarolangun bulan Maret tahun 2025, sebagai berikut:

No.	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekaman Penilaian
1.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Jumat, 14 Maret 2025, 09:34:58 WIB
2.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Jumat, 14 Maret 2025, 09:09:51 WIB
3.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Senin, 15 Juni 2024, 10:50:24 WIB
4.	Pidana	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Selasa, 11 Maret 2024, 09:14:23 WIB
5.	Hukum	Pengadilan Negeri Sarolangun	Sangat Puas	Jumat, 14 Maret 2025, 09:42:15 WIB

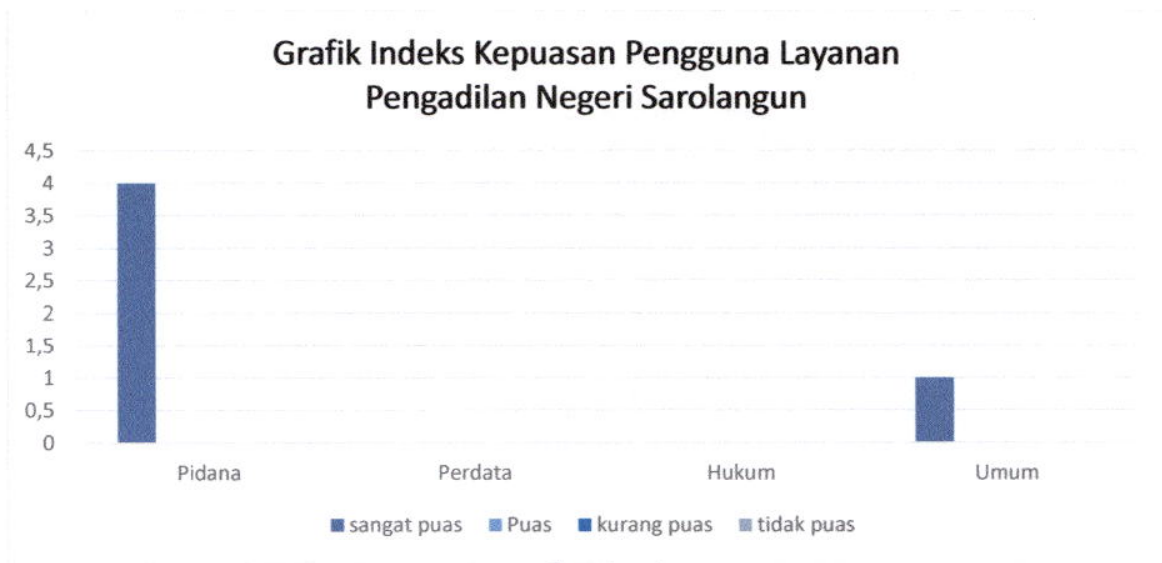
Dari Register Assesment Meja Pelayanan Publik pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, jumlah responden Survei Harian bulan Maret 2025 berjumlah sebanyak 5 (lima) orang.

Sebanyak 5 (lima) orang pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun menyatakan “Sangat Puas” atas layanan yang diberikan oleh Meja Layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

Tingkat Indeks kepuasan pengguna layanang pada Pengadilan Negeri Sarolangun dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Sarolangun

No.	Layanan	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan				Sub Total
		Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	
1	Pidana	4	0	0	0	4
2	Perdata	0	0	0	0	0
3	Hukum	1	0	0	0	1
4	Umum	0	0	0	0	0
	Total	5	0	0	0	5
Skor Likert: (Likert: Kriteria Survei)		Sangat Puas x 4	Puas x 3	Kurang Puas x 2	Tidak Puas x 1	(A+B+C+D)
		20	0	0	0	20
Skor Maksimum (Jumlah Responden x Skor tertinggi likret)		Sub Total x 4 5 x 4 = 20				
Indeks (%) (Total Skor/ Skor Maksimum) x 100		(20/20) x 100		100 %		



Gambar 1.
Porsentase Survei Harian di Pengadilan Negeri Sarolangun.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data Survei Harian pada aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (siSUPER) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, dari 5 (lima) orang responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun sudah “Sangat Puas” dengan Nilai Indeks Kepuasan sebesar 100% atas pelayanan yang diberikan.

Kendala yang dihadapi masih kurangnya jumlah responden yang memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh meja pelayanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan terutama percepatan pelayanan serta kemudahan memperoleh pelayanan
2. Peningkatan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Sarolangun



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI JAMBI
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
Komplek Perkantoran GunungKembang Kab.Sarolangun
Telp/ Fax : 0745 – 91006
Website : www.pn-sarolangun.go.id

MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEY HARIAN
BULAN MARET 2025

I. MONITORING

Dari hasil survei yang dilakukan terhadap responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat nilai survey Harian sebagai berikut :

No.	Layanan	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan				Sub Total
		Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	
1	Pidana	4	0	0	0	4
2	Perdata	0	0	0	0	0
3	Hukum	1	0	0	0	1
4	Umum	0	0	0	0	0
	Total	5	0	0	0	5
Skor Likert: (Likert: Kriteria Survei)		Sangat Puas x 4 20	Puas x 3 0	Kurang Puas x 2 0	Tidak Puas x 1 0	(A+B+C+D) 20
Skor Maksimum (Jumlah Responden x Skor tertinggi likret)		Sub Total x 4 5 x 4 = 20				
Indeks (%) (Total Skor/ Skor Maksimum) x 100		(20/20) x 100		100 %		

II. EVALUASI

Dari hasil Survei Harian atas pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun pada bulan Maret 2025 tersebut, dapat diketahui 5 (lima) responden memberi penilaian “**Sangat Puas**”

III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Harian yang telah dilakukan pada Bulan Maret Tahun 2025, didapat 5 (lima) responden memberi penilaian “**Sangat Puas**” dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Sarolangun dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



Novarina Manurung, S.H.

NIP. 19761109 200112 2 002

Sarolangun, 10 April 2025

Panitera Muda Hukum

Dedek Marinta BR Barus, S.H

NIP. 19880412 201212 2 001



LAPORAN SURVEI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
JANUARI - MARET 2025**



**TAHUN
2025**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN JANUARI – MARET 2025

Berdasarkan :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Sarolangun

10 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



NOVARINA MANURUNG, S.H.

NIP. 19761109 200112 2 002

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sarolangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dengan menggunakan kuesioner.

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 Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tim Survei,

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisa Data	5
BAB. III PROFIL RESPONDEN	
A. Pendidikan	7
B. Pekerjaan	7
C. Umur	8
C. Jenis Kelamin	8
BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Ruang Lingkup Persyaratan	9
B. Ruang Lingkup Prosedur	10
C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	11
D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	12
E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
H. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	15
I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	16
BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	18
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	19
B. Saran	19
C. Rekomendasi Dari Responden	19
LAMPIRAN	

No. Tabel	Halaman
1. Jadwal pelaksanaan Survei	2
2. Kategori Mutu Pelayanan	6
3. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	7
7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan	9
8. Survei Ruang Lingkup Prosedur	10
9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	10
10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
12. Survei Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	13
13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	15
15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	16
16. Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun	17
17. Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
2. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.....	10
3. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	11
4. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
5. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan	12
6. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
7. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
8. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	15
9. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	16

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah 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 aparaturnya 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 Lembaga Peradilan pada khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

- 1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat dalah 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 kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan empat kali dalam satu tahun atau pertriwulan, 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 indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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 *accenditial sampling*.
2. Tim Survei telah membuat akses untuk menggunakan aplikasi SI SUPER dari Dirjen Badilum
3. Pertanyaan dalam aplikasi tersebut telah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Tim Survei mencetak dan mengandakan selebaran ajakan kepada pengguna layanan untuk mengisi survei dan Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan Survei.
5. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
6. Tim survei mendownload hasil jawaban kuesioner yang telah diisi pengguna layanan yang terinput dalam aplikasi
7. Tim Survei mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
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.

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 14 orang dikarenakan turun drastisnya pengunjung/pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun diakibatkan pandemi Covid-19 (corona) dan kurangnya partisipasi pengguna layanan dalam mengisi aplikasi SI SUPER (Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik)

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan link atau barcode aplikasi SI SUPER yang berisi kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada survei ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan.

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

2. Prosedur.

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

3. Waktu Pelayanan.

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

4. 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.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana.

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

7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan.

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun didalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. 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

- Nilia Interval (Angka skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban ($4-1:4=0,75$).
- Nilai Interval Koversi diperoleh dengan cara :
 1. Untuk skor minimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% ($1:4 \times 100\% = 25\%$).
 2. Untuk skor maksimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% ($4:1 \times 100\% = 100\%$).
 3. Untuk interval dalam porsentase diperoleh dengan cara prosentase skor maksimum dikurangkan prosentase skor minimum ($100\% - 25\% = 75\%$).
 4. Untuk jenjang interval dalam prosentase 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 1/9.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

3.1. PROFIL RESPONDEN

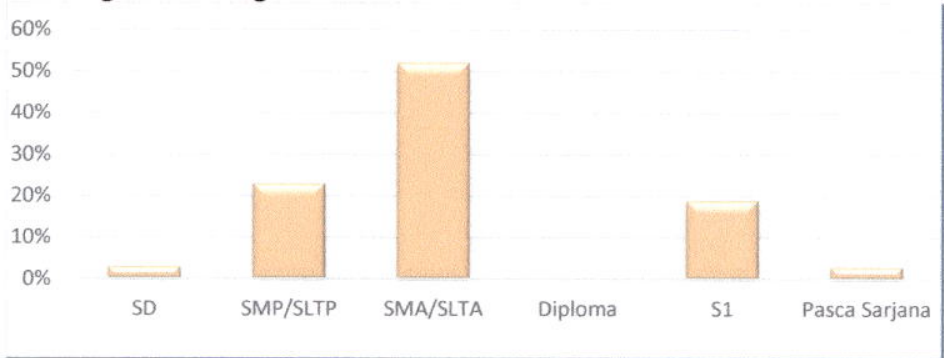
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki latar belakang SMA/SLTA dengan persentase 52,00 % (Lima Puluh Dua Persen)

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	1	3
2.	SMP/ SLTP	7	23
3.	SMA/ SLTA	16	52
4.	Diploma	0	0
5.	Sarjana	6	19
6.	Pasca Sarjana	1	3
Jumlah		31	100

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



Gambar 1.
Grafik Tingkat Pendidikan Responden

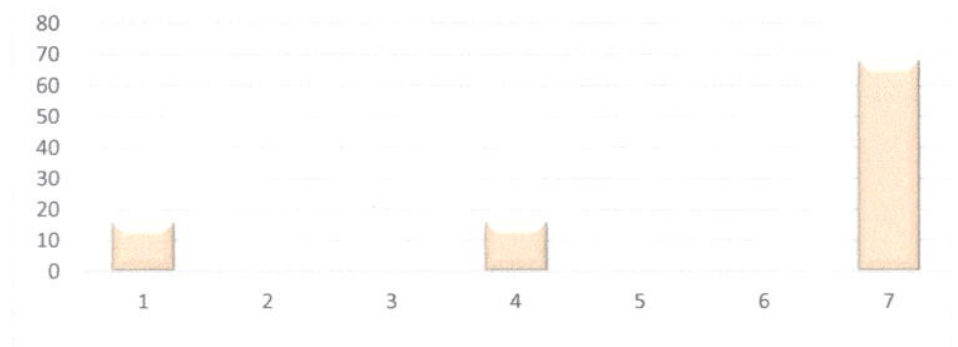
3.1.2. Pekerjaan Responden

Dari ruang lingkup jenis pekerjaan responden, pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Swasta diantaranya adalah Lainnya sebesar 68 % (Enam Puluh Delapan Persen).

Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	5	16
2.	TNI	0	0
3.	Polri	0	0
4.	Swasta	5	16
5.	Wirausaha	0	0
6.	Tenaga Kontrak	0	0
7.	Lainya	21	68
Jumlah		31	100

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



Gambar 2.
Grafik Jenis Pekerjaan Responden

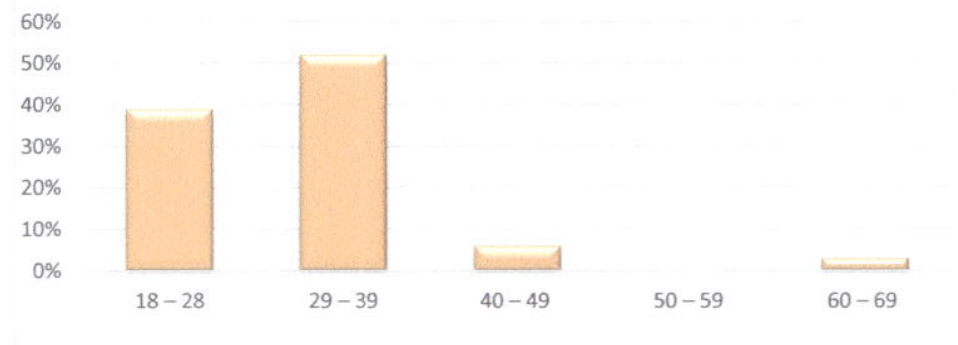
3.1.3. Kelompok Usia Responden

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 52% (Lima Puluh Dua Persen).

Tabel 6. Kelompok Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18 – 28	12	39
2.	29 – 39	16	52
3.	40 – 49	2	6
4.	50 – 59	0	0
5.	60 – 69	1	3
Jumlah		31	100

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



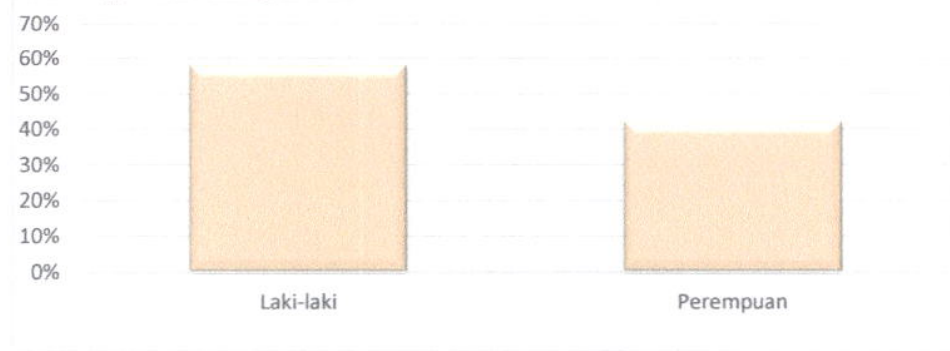
Gambar 3.
Grafik Kelompok Usia Responder

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 55,00 %. (Lima Puluh Lima Persen)

Tabel 7. Kelompok Jenis Kelamin			
No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	14	45
2.	Perempuan	17	55
Jumlah		31	100

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



Gambar 4.
Grafik Kelompok Jenis Kelamin

A. Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor 4,00 (Empat Koma Nol) berada pada interval 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”, dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori “ Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Persyaratan di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	0	0	0,00
4.	Sangat Sesuai	4	31	100	4,00
Jumlah			31	100	4,00

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

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



Gambar 1.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup persyaratan

B. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,968 (Tiga Koma Sembilan enam Delapan) berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00, kategori “Sangat Baik”, dengan demikian kepuasan Masyarakat penguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam Ruang Lingkup prosedur di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Survei Ruang Lingkup Prosedur.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	0	0	0,00
3.	Mudah	3	1	3	0,097
4.	Sangat Mudah	4	30	97	3,871
Jumlah			31	100	3,968

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

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



Gambar 2.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.

C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,935 (Tiga Koma Sembilan Tiga Lima) 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 waktu penyelesaian berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Dalam Ruang Lingkup Waktu Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Cepat	1	0	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0	0,00
3.	Cepat	3	2	6	0,193
4.	Sangat Cepat	4	29	94	3,742
Jumlah			31	100	3,935

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

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



Gambar 3.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 4,00 (Empat Koma Nol) 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 Biaya/Tarif berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penguna layanan di Pengadilan Negeri Saroalngun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	0	0	0,00
4.	Sangat Sesuai	4	31	100	4,00
Jumlah			31	100	4,00

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

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



Gambar 4.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,968 (Tiga Koma Sembilan Enam Delapan) 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 Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	1	3	0,097
4.	Sangat Sesuai	4	30	97	3,871
Jumlah			31	100	3,968

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

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



Gambar 5.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

F. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,935 (Tiga Koma Sembilan Tiga Lima) 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”.

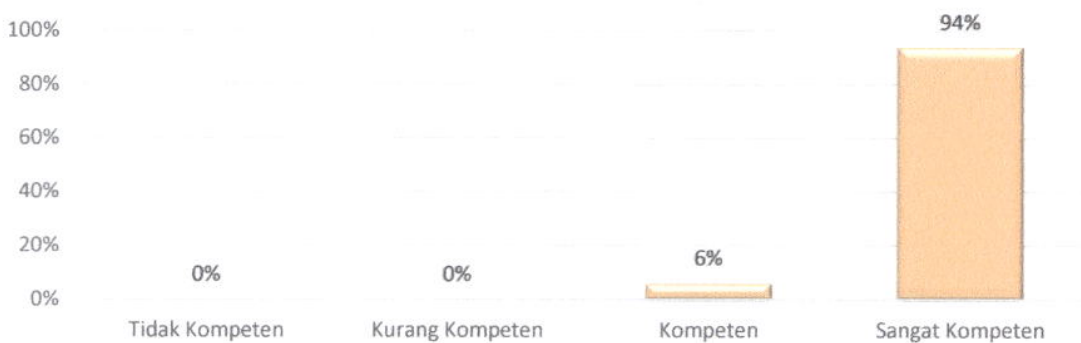
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Kompeten	1	0	0	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	0	0	0,00
3.	Kompeten	3	2	6	0,193
4.	Sangat Kompeten	4	29	94	3,742
Jumlah			31	100	3,935

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

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



Gambar 6.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

G. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skors sebesar 3,968 (Tiga Koma Sembilan Enam Delapan) 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 Perilaku Pelaksana berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 13. Survei Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	1	3	0,097
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	30	97	3,871
Jumlah			31	100	3,968

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

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



Gambar 7.
 Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

H. Ruang Sarana dan Prasarana

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). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 (Empat Koma Nol) 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 dan prasarana berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Buruk	1	0	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0	0,00
3.	Baik	3	0	0	0,00
4.	Sangat Baik	4	31	100	4,00
Jumlah			31	100	4,00

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

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



Gambar 8.
 Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 (Empat Koma Nol) berada pada interval skor 3,0 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”.

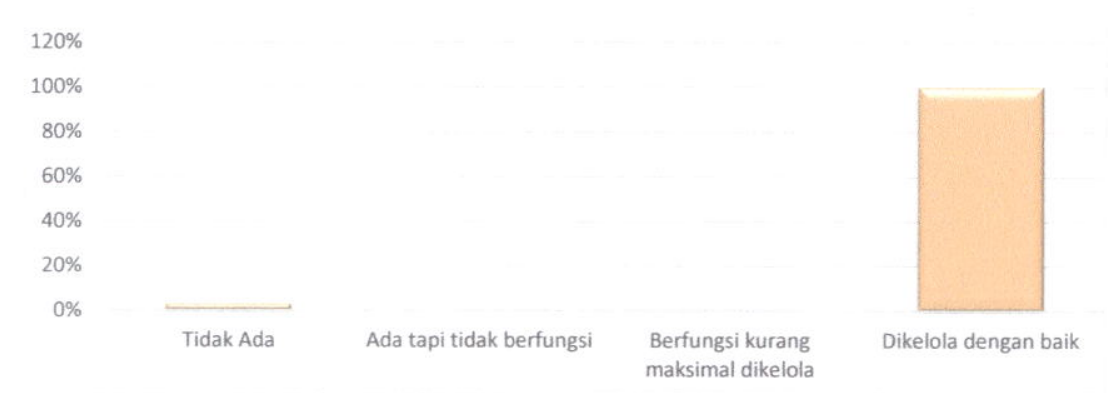
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Ada	1	0	0	0,00
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0	0,00
3.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	0	0	0,00
4.	Dikelola dengan baik	4	31	100	4,00
Jumlah			31	100	4.00

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

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



Gambar 9.
 Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :

Tabel 16.
**Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
Di Pengadilan Negeri Sarolangun**

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,968	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	3,935	Sangat Baik	8
4	Biaya/ Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,968	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,935	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,968	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pengaduan	4,00	Sangat Baik	4

Bab. V Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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 perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) nya serta kualitas kinerja yang Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 17.
**Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang,
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NIKM
1.	Persyaratan	4,00	0,444	11,11
2.	Prosedur	3,968	0,441	11,025
3.	Waktu Penyelesaian	3,935	0,437	10,925
4.	Biaya/ Tarif	4,00	0,444	11,11
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,968	0,441	11,025
6.	Kompetensi Pelaksana	3,935	0,437	10,925
7.	Perilaku Pelaksana	3,968	0,441	11,025
8.	Sarana dan Prasarana	4,00	0,444	11,11
9.	Penanganan Pengaduan	4,00	0,44	11,11
NILAI			3,97	99,37

* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/9.
* NIKM (Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari Jumlah Nilai NNRT dikalikan 25.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,97 (Tiga Koma Sembilan Puluh Tujuh)** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **99,37 (Sembilan Puluh Sembilan Koma Tiga Puluh Tujuh)** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor tertinggi yaitu : 1. Persyaratan; 2. Biaya/ Tarif; dan 3. Sarana dan Prasarana. Sedangkan 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor terendah diantaranya: 1. Kompetensi Pelaksana; 2. Waktu Penyelesaian; dan 3. Prosedur.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 99,37. artinya nilai rata-rata dari seluruh Ruang Lingkup penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja "SANGAT BAIK".
2. Berdasarkan urutan besaran Indeks Kepuasan Masyarakat, hasil dari penilaian masyarakat, terdapat tiga ruang lingkup yang terbaik yaitu Persyaratan, Biaya/ Tarif; dan Sarana dan Prasarana
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga ruang lingkup penilaian yang berada diposisi terendah yaitu pada unsur Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, dan Prosedur.

B. Saran

1. Semua Ruang Lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya Persyaratan, Biaya/ Tarif; dan Sarana dan Prasarana 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 terendah yakni, Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, dan Prosedur.
2. Hasil Survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 kepuasan masyarakat 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 percepatan pelayanan serta kemudahan memperoleh pelayanan
2. Peningkatan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Sarolangun



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI JAMBI
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
Komplek Perkantoran Gunung Kembang Kab. Sarolangun
Telp/ Fax : 0745 – 91006
Website : www.pn-sarolangun.go.id

MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
JANUARI – MARET 2025

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	4,00	0,444	11,11
2.	Prosedur	3,968	0,441	11,025
3.	Waktu Penyelesaian	3,935	0,437	10,925
4.	Biaya/ Tarif	4,00	0,444	11,11
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,968	0,441	11,025
6.	Kompetensi Pelaksana	3,935	0,437	10,925
7.	Perilaku Pelaksana	3,968	0,441	11,025
8.	Sarana dan Prasarana	4,00	0,444	11,11
9.	Penanganan Pengaduan	4,00	0,44	11,11
NILAI			3,97	99,37

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

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

skor hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,97 (Tiga Koma Sembilan Puluh Tujuh)** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NIKM) adalah **99,37 (Sembilan Puluh Sembilan Koma Tiga Puluh Tujuh)** 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 :

1. Tiga unsur nilai skor tertinggi.
 1. Persyaratan Pengaduan dengan nilai rata-rata 4,00 ;
 2. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 4,00 ;
 3. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 4,00 ;
2. Tiga unsur nilai skor terendah.
 1. Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,935 ;

2. Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,935 ;
3. Prosedur dengan nilai rata-rata 3,968 ;

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut secara keseluruhan didapat nilai rata-rata **3,97** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **99,37** 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 skor terendah perlu pembenahan dan peningkatan agar pada survei kedepannya memperoleh nilai terbaik ;

III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan I Tahun 2025, didapat 3 (tiga) Ruang Lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian dan 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. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan petugas pengadilan dalam melaksanakan layanan prima sesuai dengan SOP yang berlaku. Artinya, petugas mampu melayani masyarakat dan memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan. Dalam hal ini Pengadilan Negeri Sarolangun secara berkala baik internal maupun eksternal melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada Petugas PTSP sebagai garda terdepan pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.



Gambar. Sosialisasi Pelayanan Prima

2. Waktu Penyelesaian

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, instansi pemerintahan wajib memperhatikan waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian menjadi penting mengingat pentingnya meningkatkan produktivitas serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pengadilan. Dalam hal ini, Pengadilan Negeri berkomitmen untuk menyelesaikan pelayanan dalam jangka waktu secepatnya.



Pemberian Kompensasi terhadap Pelayanan yang Terlambat

3. Prosedur

Prosedur adalah proses, langkah-langkah atau tahapan- tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini, Pengadilan Negeri Sarolangun sudah melakukan prosedur pelayanan baik dalam bentuk brosur maupun informasi yang disampaikan melalui kanal media sosial. Perbaikan terhadap unsur ini bertujuan untuk memudahkan akses pencari keadilan dalam mendapatkan produk yang mereka butuhkan.



Penyediaan Brosur Informasi Fisik dan Online di Pengadilan Negeri Sarolangun

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun



Novarina Manurung, S.H
NIP. 197611092001122002

Sarolangun, 10 April 2025

Panitera Muda Hukum

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