



**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](http://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
<b>NILAI</b>			<b>3,97</b>	<b>99,37</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 **3,97 (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