



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, 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 di terima dengan pelayanan yang di inginkan/di harapkan. 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

<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 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 kecenderungan 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

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.

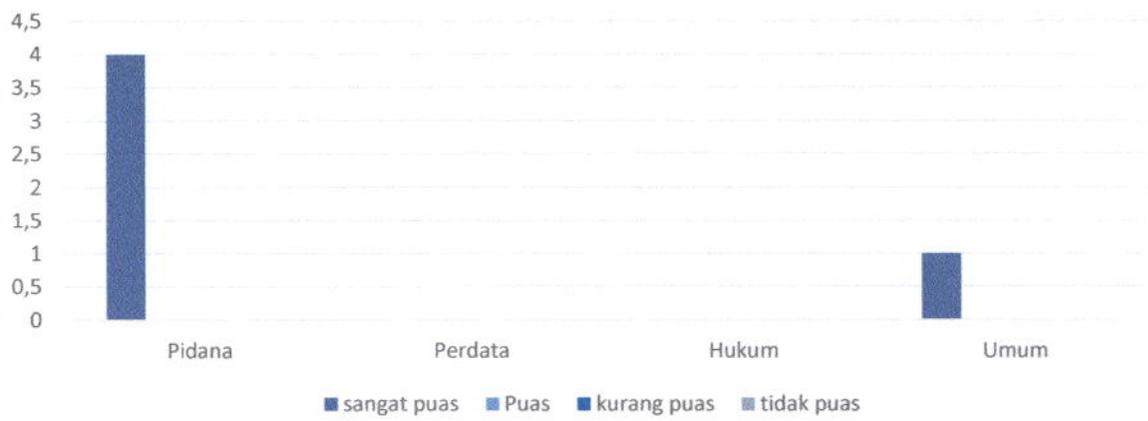
Sebanyak 5 (lima) orang pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun menyatakan "Sangat Puas" atas layanan yang diberikan oleh Meja Layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun.

Tingkat Indeks kepuasan pengguna 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	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 %		

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 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