



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
APRIL – JUNI 2026

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	3,80	0,422	10,6
2.	Prosedur	3,83	0,425	10,6
3.	Waktu Penyelesaian	3,89	0,432	10,8
4.	Biaya/ Tarif	3,71	0,413	10,3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,86	0,429	10,7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,91	0,435	10,9
7.	Perilaku Pelaksana	3,89	0,432	10,8
8.	Sarana dan Prasarana	3,91	0,435	10,9
9.	Penanganan Pengaduan	3,97	0,441	11,0
NILAI			3,86	96,59

* 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 **3,86 (Tiga Koma Delapan Puluh Enam)** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NIKM) adalah **96,59 (Sembilan Puluh Enam Koma Lima Puluh Sembilan)** 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. Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,97 ;
 2. Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,91 ;
 3. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,91 ;
2. Tiga unsur nilai skor terendah.
 1. Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,71 ;

- 2. Persyaratan dengan nilai rata-rata 3,80 ;
- 3. Prosedur dengan nilai rata-rata 3,83 ;

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut secara keseluruhan didapat nilai rata-rata **3,86 (Tiga Koma Delapan Puluh Enam)** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **96,59 (Sembilan Puluh Enam Koma Lima Puluh Sembilan)** 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 II Tahun 2026, didapat 3 (tiga) Ruang Lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Biaya/Tarif, persyaratan 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. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif merupakan Biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan. Untuk mengurangi kecurangan terhadap transaksi biaya ini adapun tindak lanjutnya adalah membuat banner tarif penerimaan negara bukan pajak (PNBP) pada Pengadilan Negeri Sarolangun agar pengguna layanan tau pasti berapa biaya yang akan dikeluarkan.



TARIF PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)			
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN			
Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI			
Nomor : 57/KMA/SK/III/2019			
Tanggal 28 Maret 2019			
No.	Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak	Tarif (Rp/lebar)	Satuan
1.	Pengescakan dan Pendaftaran Surat di Bawah Tangan	Rp. 10.000,-	Per surat
2.	Penyerahan Turunan/ Salinan Putusan/ Penetapan Pengadilan	Rp. 500,-	Per lembar
3.	Pencatatan Pembuatan Akta dan Berita Acara Penyimpulan di luar Putusan Pengadilan	Rp. 10.000,-	Per Berita Acara
4.	Penyimpanan dan Penyerahan Kembali Uang, Surat Berharga dan Barang yang disimpan di Kepaniteraan	Rp. 10.000,-	Per surat
5.	Akta/Surat Keterangan Asli yang dibuat di Kepaniteraan di Luar Perkara	Rp. 10.000,-	Per akta/surat
6.	Pendaftaran Surat Kuasa/ Kuasa Insidentil untuk mewakili pihak yang berperkara di Pengadilan	Rp. 10.000,-	Per surat kuasa/ kuasa insidentil
7.	Pendaftaran Uang Meja (uang) dan Uang pada Panitera Badan Pengadilan	Rp. 10.000,-	Per putusan/ penetapan

Gambar Banner Tarif PNBP

2. Persyaratan

Persyaratan merupakan dokumen-dokumen yang dibutuhkan guna kebutuhan pencari keadilan. Dalam hal ini, Pengadilan Negeri Sarolangun sudah melakukan pembaruan informasi 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

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.



Gambar. Penyediaan Brosur Informasi Fisik dan Online

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun

Novarina Manurung, S.H
NIP. 197611092001122002

Sarolangun, 1 Juli 2026
Panitera Muda Hukum

Handri Saputra, S.H
NIP. 198603032009041002