



## LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN  
JULI - SEPTEMBER 2025



TAHUN  
2025



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN JULI – SEPTEMBER 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

1 Oktober 2025

Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun

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

*Assamualaikum 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 intansi 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 indek 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 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,

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	ii
<b>DAFTAR ISI</b>	iii
<b>DAFTAR TABEL</b>	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	v
<b>BAB. I PEDAHLUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB. II METODOLOGI SURVEI</b>	
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
D. Tekhnik Analisa Data .....	5
<b>BAB. III PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Pendidikan .....	7
B. Pekerjaan .....	7
C. Umur .....	8
C. Jenis Kelamin .....	8
<b>BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
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
<b>BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
<b>BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	19
B. Saran .....	19
C. Rekomendasi Dari Responden .....	19
<b>LAMPIRAN</b>	

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Jadwal pelaksanaan Survei .....	2
2. Kategori Mutu Pelayanan .....	6
3. Responden Menurut Karasteristik Umur.....	7
4. Responden Menurut Karasteristik Jenis Kelamin .....	7
5. Responden Menurut Karasteristik Pendidikan .....	7
6. Responden Menurut Karasteristik 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 Kopetensi 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 Koperasi 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 aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa 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 ketidak percayaan 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 adalah 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	Juli 2025.
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d. September 2025.
3.	Pengelolaan Data	Oktober 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Oktober 2025

#### **D. Tahapan Pelaksanaan.**

Tahapan Pelaksanaan survei indeks kepuasaan 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 *accenditital 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 Kepuasaan 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, Advokat/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 14 orang dikarenakan turun derastisnya 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 Kepuasaan Masyarakat Terhadap penyelengaraan 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 Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelengaraan 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 penyelengara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelengara 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. Kompetisi Pelaksana.

Kompetisi 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 penyelengara 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 pensemornya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkorversi 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	Interval	Nilai 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

- Nilaia 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.

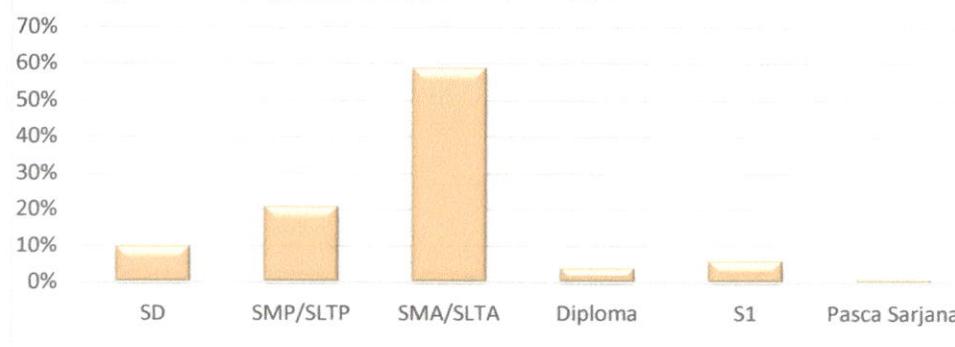
**3.1. PROFIL RESPONDEN****3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden**

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 59,00 % (Lima Puluh Sembilan Persen)

**Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	8	10
2.	SMP/ SLTP	17	21
3.	SMA/ SLTA	48	59
4.	Diploma	3	4
5.	Sarjana	5	6
6.	Pasca Sarjana	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

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 84 % (Delapan Puluh Empat Persen).

**Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	3	4
2.	TNI	0	0
3.	Polri	0	0
4.	Swasta	6	7
5.	Wirausaha	3	1
6.	Tenaga Kontrak	1	0
7.	Lainnya	69	84
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

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



**Gambar 2.**  
**Grafik Jenis Pekerjaan Responden**

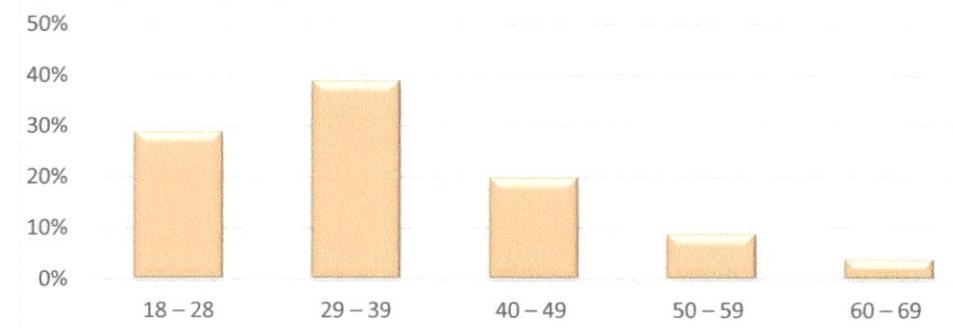
### 3.1.3. Kelompok Usia Responden

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 39% (Tiga Puluh Sembilan Persen).

**Tabel 6. Kelompok Usia Responden**

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18 – 28	24	29
2.	29 – 39	32	39
3.	40 – 49	16	20
4.	50 – 59	7	9
5.	60 – 69	3	4
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

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



**Gambar 3.**  
**Grafik Kelompok Usia Responder**

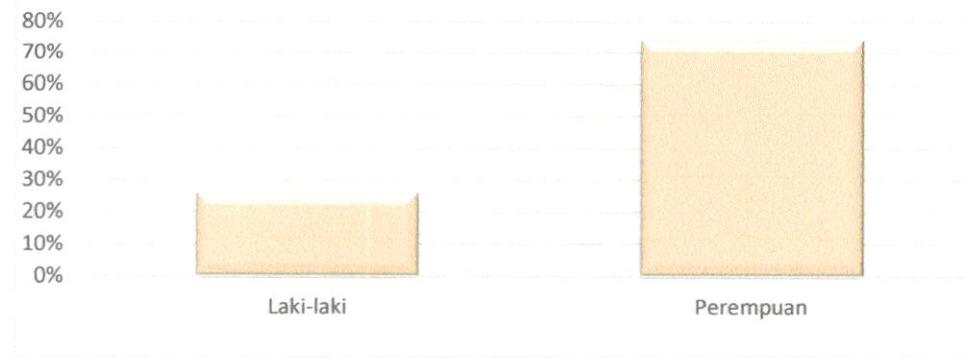
### 3.1.4. Kelompok Jenis Kelamin

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 74,00 %. (Tujuh Puluh Empat Persen)

**Tabel 7. Kelompok Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	21	26
2.	Perempuan	61	74
	<b>Jumlah</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

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 3,95 (Tiga Koma Sembilan Puluh Lima) 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	4	5	0,15
4.	Sangat Sesuai	4	78	95	3,80
Jumlah		82	100	100	3,951

\*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 3,92 (Tiga Koma Sembilan Puluh Dua) 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	1	1	0,02
3.	Mudah	3	4	5	0,15
4.	Sangat Mudah	4	77	94	3,76
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>3,927</b>	

\*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 3,94 (Tiga Koma Sembilan Puluh Empat) 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	5	6	0,18
4.	Sangat Cepat	4	77	94	3,76
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>3,939</b>	

\*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 diperoleh rerata skor sebesar 3,97 (Tiga Koma Sembilan Puluh Tujuh) 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 pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun 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	2	2	0,07
4.	Sangat Sesuai	4	80	98	3,90
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>		<b>3,976</b>

\* 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 3,96 (Tiga Koma Sembilan Puluh Enam) 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	3	4	0,11
4.	Sangat Sesuai	4	79	96	3,85
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>3,963</b>	

\* 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 3,94 (Tiga Koma Sembilan Puluh Empat) 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".

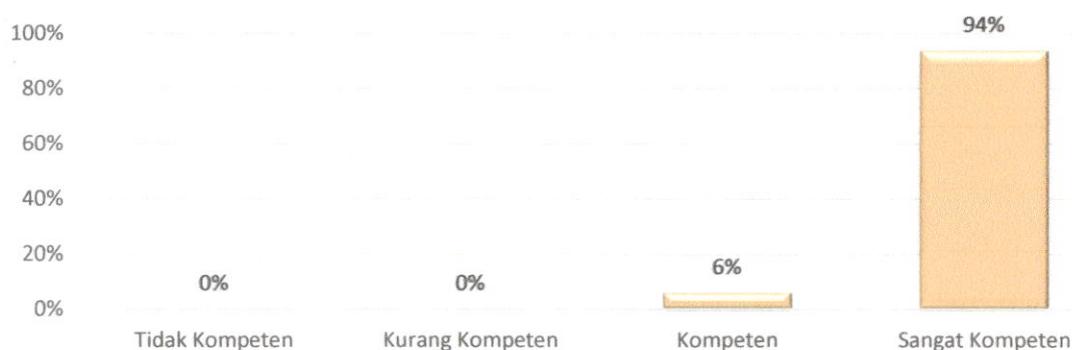
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

*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	5	6	0,19
4.	Sangat Kompeten	4	77	94	3,75
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>3,939</b>	

\* 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 skor sebesar 3,96 (Tiga Koma Sembilan Puluh Enam) 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	3	4	0,11
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	79	96	3,85
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>3,963</b>	

\* 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 3,94 (Tia Koma Sembilan Puluh Empat) 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	5	6	0,19
4.	Sangat Baik	4	77	94	3,75
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>		<b>3,939</b>

\* 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	82	100	4,00
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100</b>	<b>4,00</b>	

\* 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	3,951	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3,927	Sangat Baik	9
3	Waktu Penyelesaian	3,939	Sangat Baik	6
4	Biaya/ Tarif	3,976	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,963	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,939	Sangat Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3,963	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,939	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan	4,00	Sangat Baik	1

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	3,951	0,439	10,975
2.	Prosedur	3,927	0,436	10,9
3.	Waktu Penyelesaian	3,939	0,438	10,95
4.	Biaya/ Tarif	3,976	0,442	11,05
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,963	0,440	11
6.	Kompetensi Pelaksana	3,939	0,438	10,95
7.	Perilaku Pelaksana	3,963	0,440	11
8.	Sarana dan Prasarana	3,939	0,438	10,95
9.	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444	11,1
<b>N I L A I</b>		<b>3,96</b>	<b>98,88</b>	

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

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

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,96 (Tiga Koma Sembilan Puluh Enam)** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **98,88 (Sembilan Puluh Delapan Koma Delapan Puluh Delapan)** 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. Penanganan Pengaduan; 2. Biaya/tarif; dan 3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan. Sedangkan 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor terendah diantaranya: 1. Prosedur; 2. Sarana dan Prasarana; dan 3. Kompetensi Pelaksana.

**A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 98,88. 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 Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga ruang lingkup penilaian yang yang berada diposisi terendah yaitu pada unsur waktu penyelesaian, persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

**B. Saran**

1. Semua Ruang Lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur 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, waktu penyelesaian, persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
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](http://www.pn-sarolangun.go.id)

**MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**JULI – SEPTEMBER 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	3,951	0,439	10,975
2.	Prosedur	3,927	0,436	10,9
3.	Waktu Penyelesaian	3,939	0,438	10,95
4.	Biaya/ Tarif	3,976	0,442	11,05
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,963	0,440	11
6.	Kompetensi Pelaksana	3,939	0,438	10,95
7.	Perilaku Pelaksana	3,963	0,440	11
8.	Sarana dan Prasarana	3,939	0,438	10,95
9.	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444	11,1
<b>NILAI</b>		<b>3,96</b>	<b>98,88</b>	

\* 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 **3,96 (Tiga Koma Sembilan Puluh Enam)** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NIKM) adalah **98,88 (Sembilan Puluh Delapan Koma Delapan Puluh Delapan)** 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 4,00 ;
  2. Biaya/ Tarif dengan nilai rata-rata 3,97 ;
  3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai rata-rata 3,96 ;
  
2. Tiga unsur nilai skor terendah.
  1. Prosedur dengan nilai rata-rata 3,92 ;

2. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,94 ;
3. Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,94 ;

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut secara keseluruhan didapat nilai rata-rata **3,96** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **98,88** 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 III Tahun 2025, didapat 3 (tiga) Ruang Lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Prosedur, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi 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 :

#### 1. 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

#### 2. Sarana dan Prasana

Sarana dan Prasarana merupakan alat kelengkapan sebagai penunjang utama yang mendukung terselenggaranya proses pelayanan dan pekerjaan. Dalam hal ini, Pengadilan Negeri Sarolangun sudah melakukan penambahan dan pembaruan terhadap Sarana dan Prasarana pada seluruh bagian. Perbaikan terhadap unsur ini bertujuan untuk memudahkan akses dan

memberi rasa nyaman kepada pencari keadilan dalam mendapatkan produk yang mereka butuhkan dan pelayanan prima yang didapatkan.



Gambar. Kelengkapan sarana dan prasana pada ruang PTSP

### 3. Komptensi 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

Mengetahui  
**Ketua Pengadilan Negeri Sarolangun**



**Novarina Manurung, S.H**  
NIP. 197611092001122002

Sarolangun, 1 Oktober 2025  
**Panitera Muda Hukum**



**Handri Saputra, S.H**  
NIP. 198603032009041002