

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke III Tahun 2026

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kuala Tungkal
Pada Tanggal 1 Oktober 2026

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,



MELVA CHRISTIEN MANURUNG, S.H.
NIP. 199608262022032007



MUTMAINAH, S.H.
NIP. 19831209 201212 2 005

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.,M.H.
NIP. 19810121 200604 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

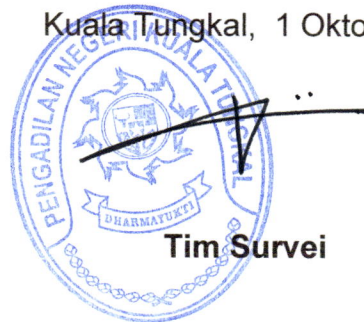
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan 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 KUALA TUNGKAL KELAS II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan 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 KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kuala Tungkal, 1 Oktober 2026



Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	6
D. Tahapan Pelaksanaan	7
E. Target Capaian Survei	7
 BAB II. METODOLOGI SURVEY	 8
A. Jenis Data	8
B. Teknik Pengumpulan Data	8
C. Variabel Pengukuran IKM	8
D. Teknik Analisis Data	10
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 12
A. Usia Reponden	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir.....	12
D. Pekerjaan Utama	13
 BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI IKM	 14
 BAB V. PENUTUP	 19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19
C. Rekomendasi Dari reponden	19
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, serta dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Kuala Tungkal sebagai bagian dari aparatur pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat harus terukur dan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya, pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survey Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyediakan Kuisisioner daftar pertanyaan melalui aplikasi "SiSuper". Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-I bulan Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **99,48% dengan nilai rata-rata unsur 3,98** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survey tersebut ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada periode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-IV yaitu bulan Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan Pengadilan Negeri Kuala Tungkal terhadap pengguna layanan Pengadilan.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini bertujuan untuk :

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan;
- 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan;
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada 1 September 2026 sampai dengan tanggal 30 September 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	Persiapan	: 1 September s/d 11 September 2026
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM/IPK	: 14 September s/d 18 September 2026
3.	Pengolahan Data	: 21 September s/d 25 September 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan	: 28 September s/d 30 September 2026

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden.
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menargetkan hasil Mutu Kerja Sangat Baik dari survey yang dilaksanakan.

BAB II

METODELOGI SURVEI

A. JENIS DATA

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 dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum (Advokat);
3. Lembaga Permasyarakatan (LAPAS);
4. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna Pengadilan dan Wartawan;

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 35 responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

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

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah terkumpul, data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Pelayanan

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 -2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

No.	Unsur yang dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
dst									
50									
ΣN									
NR									
NR*NT									
Σ(NR*NT)									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

Σ N (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) =
$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuisioner}}$$

NT (Nilai Timbang) =
$$\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

NR*NT = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

Σ(NR*NT) = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) = Σ(NR*NT) x 25

Nilai Interval Konversi

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	25,00 -43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR) dengan Standar

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

- 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.

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 14 orang dari total 31 responden (45,16%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	8	25,81%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	14	45,16%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	7	22,58%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	2	6,45%
5.	60 Tahun s/d 69 Tahun	0	0,00%
Jumah		31	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 19 orang dari total 31 orang (61,29%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	19	61,29%
2.	Perempuan	12	38,71%
Jumlah		31	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 14 orang dari total responden 31 orang (45,16%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	SD	1	3,23%
3.	SMP/ SLTP	2	6,45%
4.	SLTA	14	45,16%
5.	Diploma 1	0	0%
6.	Diploma 2	0	0%
7.	Diploma 3	0	0%
8.	Sarjana S1	12	38,71%
9.	Sarjana S2	0	6,45%

9.	Sarjana S3	0	0%
Jumlah		31	100,00

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 15 orang dari total responden 31 orang (48,39%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	5	16,13%
2.	TNI	0	0%
3.	Polri	2	6,45%
4.	Swasta	9	29,03%
5.	Wirausaha	0	0%
6.	Tenaga Kontrak	0	0%
7.	Lainnya	15	48,39%
	Jumlah	31	100%

BAB IV
HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal tersaji dalam data berikut ini:

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Muhlis PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85266650645	Layanan Perdata	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23 September 2026
2	Muhammad Mukri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 823711774445	Layanan Perdata	3	3	3	4	4	4	4	3	4	23 September 2026
3	Hartati PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83854863370	Layanan Pidana	4	3	4	3	4	4	4	4	4	28 September 2026
4	Ambo tang PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85266518399	Layanan Pidana	3	3	4	4	4	4	3	4	4	28 September 2026
5	Christin Robeslita Sumbayak PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85266518399	Layanan E- court	4	3	4	4	4	4	3	4	4	28 September 2026
6	Dani Tri Wibowo PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81346235065	Layanan Pidana	4	3	3	4	4	4	3	4	4	30 september 2026
7	Heru Darma Putra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 813187383805	Layanan Pidana	4	3	3	3	4	4	4	4	4	30 September 2026
8	Marlina Kusuma Ningrum PENGADILAN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2026

	NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85727799949											
9	Okta Yusal Saputra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 882377359136	Layanan Administ asi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2026
10	M Taufani Janewar PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 882269196225	Layanan Pidana	4	4	4	3	3	4	4	4	4	30 September 2026
11	Samad PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL HP : 085377246567	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2026

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

- 1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3,91**
- 2. Untuk nilai IKM yaitu **97,67%**
- 3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Kuala Tungkal Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,903	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3,774	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,871	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,935	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,903	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,968	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,871	Sangat Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,935	Sangat Baik	4
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	1

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari responden adalah pada unsur

- **Prosedur** dengan nilai **3.774**,
- **Perilaku Pelaksana** dengan Nilai **3,871**,
- **Waktu Pelayanan** dengan Nilai **3,871**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Sarana dan Prasarana** dengan Nilai **4.00**;

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II secara keseluruhan adalah **3,91 dengan nilai rata-rata unsur 97,67%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik dan pimpinan agar melakukan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah;
2. Hasil survei untuk mengukur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Sangat Cepat dan Respon Baik;
2. Sangat Ramah Tetap Pertahankan Terus;
3. Sangat Ramah dan Membantu;
4. Petugas Ramah, Sangat Baik, Pelayanan Juga Tidak Dipersulit ;

Lampiran Pertanyaan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKALL

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas) Jam Survei : 08.00 - 12.00*

Tanggal Survei : _____ ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Usia : _____ tahun

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D3

☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ Jaksa ☐ Polri ☐ Advokat ☐ PNS

Dosen/Pengajar ☐ Mahasiswa/Pelaja ☐ Swasta

☐ Petani/Pekebun ☐ Pedagang ☐ Wiraswasta

☐ Lainnya : (sebutkan)

Jenis Layanan diterima

PETUNJUK :

Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda centang (✓) atau lingkaran pada jawaban yang tersedia.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
Persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1

Biaya/Tarif	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal	4 3 2 1
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Kompetensi Pelaksana	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
Perilaku Pelaksana	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Sangat Sopan dan Ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah	4 3 2 1
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Dikelola dengan baik b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Tidak Ada	4 3 2 1
Sarana dan Prasarana	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1

SARAN / MASUKAN :



PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL

Tim sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguh
(AMPUH)

Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH.,
Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam,
Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEY HARIAN**



Nomor : 2001 /KPN.W5-U3/UND.HM2.1/IX/2026 Kuala Tungkal, 30 September 2026
Sifat : Terbatas
Lampiran : -
Perihal : Undangan Rapat Money IKM dan IPK
Minggu Ke 5 Triwulan III Tahun 2026

Yth. 1. Hakim
2. Panitera
3. Sekretaris
4. Pejabat Struktural
5. Pejabat Fungsioanl
6. Staff
7. Pppk;
Pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal
Di
Kuala Tungkal

Dengan hormat,

Diharapkan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam acara Monitoring dan Evaluasi Survey IKM dan IPK Minggu Ke 5 Triwulan II tahun 2026 oleh Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal yang akan diselenggarakan pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 30 September 2026
Jam : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Cakra;

Mengingat sangat pentingnya acara tersebut, kami mengharapkan kehadiran Saudara/i tepat pada waktunya. Atas kehadiran dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal

Joni Mauluddin Saputra, S.H.,M.H.



PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL

Tim sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguh
(AMPUH)

Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH.,
Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam,
Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEY HARIAN**



NOTULA

Dasar : - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230 / DJU / SK / HM.02.3 / 4 / 2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER), dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
Hari : Rabu,
Tanggal : 30 September 2026
Pukul : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Sidang Cakra Pengadilan Negeri Kuala Tungkal
Acara : Monitoring dan Evaluasi IKM dan IPK minggu ke-5 Triwulan III Tahun 2026

Peserta Rapat : Hakim, Panitera, Sekretaris, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, dan Staff.

Jalannya Rapat :

Pada hari ini Senin, tanggal 29 September 2026 pukul 09.00 Wib, Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Telah Melakukan Monev Hasil Survey IKM dan IPK Minggu Ke-5 Triwulan III Tahun 2026 kepada Seluruh Pegawai Pengadilan Negeri Kuala Tungkal;

Penyampaian Ketua:

Dengan Hasil Survey IKM dan IPK Triwulan III Tahun 2026 yang telah didapat dan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan demikian kedepannya agar kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, mulai dari staf pimpinan, Hakim, agar selalu ditingkatkan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal;

Demikian notulen ini dibuat dan ditandatangani oleh notulen rapat, dan ditandatangani oleh Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal

Kuala Tungkal, 30 September 2026
Notulen Rapat,

JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.,M.H.

SEPTIA KHOIRUNNISA A.Md.T.



PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL
Tim sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguh (AMPUH)

Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH., Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam,
Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SURVEY HARIAN**



MONITORING DAN EVALUASI SURVEY IKM DAN IPK MINGGU KE 5 TRIWULAN III TAHUN 2026

PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

No	Kegiatan	Sasaran	Penanggung Jawab	Pelaksana	Masalah	Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan
1	Monev IKM dan IPK Minggu ke 5 Triwulan III Tahun 2026	Seluruh Pegawai	Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal	Tim Survey	Hasil Nilai Survey IKM Triwulan III Tahun 2026 secara keseluruhan adalah 97,67% dengan nilai rata-rata unsur 3,91 artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja Sangat Baik; 3 Unsur terendah IKM yaitu: - Unsur Prosedur dengan nilai 3,774; - Unsur Prilaku Pelaksana dengan Niai 3,871; - Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,871; Hasil Nilai Survey IPK Triwulan III Tahun 2026 Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II memiliki Indeks Persepsi Korupsi 4,00 dengan nilai interval 100,00% atau masuk pada kategori BERSIH DARI KORUPSI	Tindak lanjut unsur terendah IKM: Unsur Prosedur Tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap prosedur pelayanan, serta meningkatkan penyampaian informasi mengenai tahapan, persyaratan, dan alur pelayanan kepada masyarakat. Unsur Perilaku Pelaksana Tindak lanjut yang dilakukan adalah meningkatkan pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pelayanan agar senantiasa memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, komunikatif, dan profesional. Unsur Waktu Pelayanan Tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan pada setiap jenis layanan, mengidentifikasi kendala yang menyebabkan keterlambatan, serta meningkatkan koordinasi antarpetugas/unit terkait. Tindak lanjut unsur terendah IPK:	Apabila nilai survey IKM dan IKM secara terus menerus mengalami peningkatan dan kinerja pelayanan yang meningkat

					2 Unsur terendah Indeks Persepsi Korupsi terdapat pada: indikator Transaksi Rahasia dengan indeks 4,000 dan indikator Perbuatan Curang dengan indeks 4,000;	- Indikator Transaksi Rahasia – Indeks 4,000 Tindak lanjut yang dilakukan adalah meningkatkan pengawasan dan pemantauan terhadap seluruh proses pelayanan untuk memastikan tidak terdapat transaksi yang dilakukan secara rahasia atau di luar ketentuan yang berlaku. - Indikator Perbuatan Curang – Indeks 4,000 Tindak lanjut yang dilakukan adalah memperkuat pengawasan internal dan pembinaan kepada seluruh aparaturnya agar senantiasa melaksanakan tugas secara jujur, berintegritas, profesional, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	
--	--	--	--	--	---	--	--

Kesimpulan : Bahwa laporan survey IKM dan IPK Triwulan III tahun 2026 yang telah diperoleh secara umum menunjukkan hasil yang sangat memuaskan

Rekomendasi : Dengan demikian kedepannya harus selalu ditingkatkan kinerjanya dan sebagai bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, mulai dari Pimpinan, Hakim, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, Staf & PPPK pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal;

Kuala Tungkal 30 September 2026
Ketua Pengadilan Negeri,

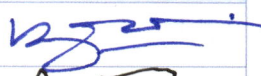
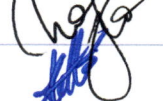
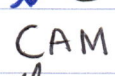
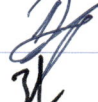
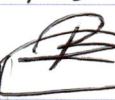
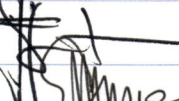
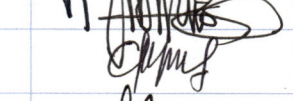
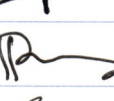
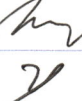
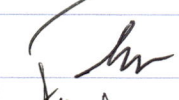
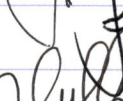
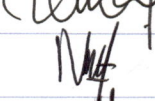


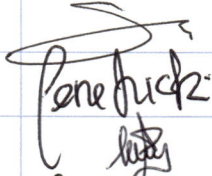
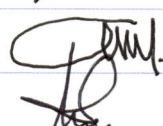
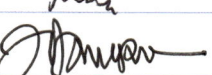
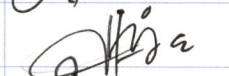
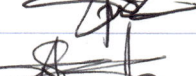
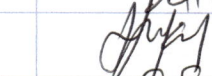
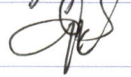
JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.,M.H.

	PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL Tim sertifikAsi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguH (AMPUH) Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH., Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam, Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEY HARIAN	
---	---	---

DAFTAR HADIR MONEV SURVEY IKM DAN IPK MINGGU KE-5
TRIWULAN III TAHUN 2026

Hari/Tanggal: Senin/ 29 September 2026

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.	KETUA	
2	ANDRIK DEWANTARA, S.H., M.H.	WAKIL KETUA	
3	MOKOARI SIMAMORA, S.H.,M.H.	HAKIM	
4	SANDY ALETTA SINAGA, S.H., M.H.	HAKIM	
5	DWI ASTUTI NURJANAH, S.H.	HAKIM	CAM
6	MELVA CHRISTIEN MANURUNG, S.H.	HAKIM	
7	DIPA RIVALDI, S.H.	HAKIM	
8	FALIH FAKHRI FADHILLAH, S.H.	HAKIM	
9	RIZKY MUTIARASARI, S.H.	HAKIM	
10	TARSICIUS BATISTUTA TELAUMBANUA, S.H.	HAKIM	
11	SUKADI, S.H.,M.H.	PANITERA	
12	MAIRINO SUSTRA, S.Kom.	SEKRETARIS	
13	YULLI ROPIKA HASNITA, S.H.	PANMUD PIDANA	
14	FEBRI DWI SAPUTRA, S.H.	PANMUD PERDATA	
15	MUTMAINAH, S.H.	PANMUD HUKUM	
16	PURNAMASARI, S.H.	KASUBBAG KEPEGAWAIAN	
17	NORA, S.H.	KASUBBAG UMUM & KEU	
18	YURI ANDRIYANSYAH, S.H.	PANITERA PENGGANTI	
19	LISTIONO RAHMADI, S.T.	PRANATA KOMPUTER	
20	FITRIYANTI, S.H.	JURU SITA	
21	ABDUL HALIM	JURU SITA	
22	SUPRIYADI	JURU SITA PENGGANTI	
23	LUTHFIAH FARADILLA,S.M.	ARSIPARIS PELAKSANA	
24	NOVALIA MARBUN, S.H.	ANALIS PERKARA	
25	ALMIRA WAROSA, A.Md.A.B.	PENGELOLA PENANGANAN PERKARA	

		PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL Tim sertifikAsi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguH (AMPUH)		
		Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH., Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam, Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514		
		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEY HARIAN		
26	DAVID SONLY TAMBUNAN, S.T.	DOKUMENTALIS HUKUM		
27	BENNY AGUSTIAN, A.Md.	DOKUMENTALIS HUKUM		
28	LELLY YESSI KARTINA M, A.Md.A.B.	DOKUMENTALIS HUKUM		
29	SEPTIA KHOIRUNNISA, A.Md.T.	DOKUMENTALIS HUKUM		
30	KHALISHAH AMALIA A, A.Md.A.B.	DOKUMENTALIS HUKUM		
31	AHMAD PADILLAH,S.H.	PPPK		
32	NANDA DWI NOVANSYAH,S.H.	PPPK		
33	HAMRONI	PPPK		
34	KIKI AMELIA	PPPK		
35	SUKARSIH PRANSISKA SARI	PPPK		
36	RINI MELATI	PPPK		
37	SOPIYAN	PPPK		
38	SUHARTONO	PPPK		
39	SYAHRULLAH	PPPK		
40	HENGKI SAPUTRA	PPPK		
41	SUGIYONO	PPPK		

PETUGAS DAFTAR HADIR



Lelly Yessi Kartina, A.Md. A.B.
NIP. 19990524 202506 2 014



PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL

Tim sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan tangguh
(AMPUH)

Jl. Prof. DR. Sri Soedewi MS, SH.,
Kel. Pembengis, Kec. Bram Itam,
Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEY
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEY HARIAN**



DOKUMENTASI RAPAT MONEV IKM DAN IPK MINGGU KE – 5 TRIWULAN III 2026

