



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI MEDAN  
PENGADILAN NEGERI SEI RAMPAH**

Jalan Negara Km. 56, Desa Firdaus, Kec. Sei Rampah, Kab. Serdang Bedagai, Sumatera Utara  
20995 Telepon/Faksimile. (061) 42076320 www.pn-seirampah.go.id, pn.seirampah@gmail.com

---

**MONITORING DAN EVALUASI 3 UNSUR TERENDAH DALAM  
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE 1 Oktober 2025 S/D 31 Desember 2025**

## **I. Pendahuluan**

### **1. Dasar Monitoring**

Berdasarkan Publikasi Indek Kepuasan Masyarakat periode 1 Oktober sampai dengan 31 Desember 2025 terdapat 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan, dengan nilai 3,49.
2. Pendapat pengguna layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan, dengan nilai 3,49.
3. Pendapat pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 3,49.

### **2. Tujuan Monitoring**

Monitoring ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hal ini merupakan langkah strategis dalam mendukung akselerasi Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Pengadilan Negeri Sei Rampah.

### **3. Pelaksanaan Monitoring**

Monitoring dilakukan melalui penelaahan terhadap hasil publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat periode 1 Oktober s.d. 31 Desember 2025. Fokus evaluasi diarahkan pada identifikasi akar permasalahan dari unsur-unsur pelayanan yang belum mencapai nilai optimal.

## **II. Uraian Hasil Monitoring**

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan IV Tahun 2025, secara keseluruhan pelayanan di Pengadilan Negeri Sei Rampah berjalan dengan baik. Namun, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, dengan skor masing-masing sebesar 3,49.

Rincian hasil monitoring terhadap ketiga unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (Skor: 3,49)
  - a. Temuan :Masih ada pengguna layanan yang merasa persyaratan yang diminta belum sepenuhnya sesuai atau belum dipahami dengan jelas kaitannya dengan jenis layanan yang diajukan.

- b. Kondisi di Lapangan: Informasi persyaratan terkadang dianggap terlalu teknis atau belum terdistribusi secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat.
- 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (Skor: 3,49)
  - a. Temuan: Pengguna layanan menilai bahwa alur atau tahapan prosedur pelayanan masih memerlukan penyederhanaan agar lebih mudah diikuti.
  - b. Kondisi di Lapangan: Terdapat indikasi bahwa pemahaman masyarakat mengenai alur birokrasi di pengadilan masih terbatas, sehingga prosedur terasa lebih rumit dari yang seharusnya.
- 3. Kecepatan Waktu Pelayanan (Skor: 3,49)
  - a. Temuan: Kecepatan petugas dalam menyelesaikan sebuah proses layanan menjadi poin yang perlu ditingkatkan agar sesuai dengan service promise (janji layanan).
  - b. Kondisi di Lapangan: Adanya waktu tunggu yang masih dianggap lama pada jam-jam sibuk atau untuk jenis layanan tertentu seperti pendaftaran surat keterangan.

### III. EVALUASI

Berdasarkan hasil monitoring di atas, dilakukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan menentukan langkah perbaikan ke depan.

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
  - a. Akar Permasalahan:
 

Kurangnya Literasi Digital/Informasi : Belum optimalnya penggunaan media informasi fisik dan digital di area ruang tunggu menyebabkan pengguna sering bertanya berulang kali mengenai syarat yang sama.
  - b. Strategi Perbaikan (Tindak Lanjut):
 

Optimalisasi Informasi: Memperkuat digitalisasi melalui penggunaan QR Code di meja informasi dan ruang tunggu untuk akses syarat layanan secara instan, serta pembagian brosur fisik yang komunikatif.
2. Pemahaman pengguna layanan tentang tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.
  - a. Akar Permasalahan:
 

Kompetensi Petugas: Perlu adanya penyegaran (refreshment) secara berkala bagi petugas PTSP agar memiliki pemahaman yang seragam mengenai SOP terbaru, sehingga tidak terjadi perbedaan informasi antar petugas.
  - b. Strategi Perbaikan (Tindak Lanjut):
 

Penguatan SDM: Mengintensifkan kegiatan Morning Briefing sebagai sarana evaluasi harian dan penyediaan Handbook (buku saku) bagi petugas sebagai panduan cepat dalam melayani masyarakat.
3. Pemahaman pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
  - a. Akar Permasalahan:
 

Hambatan Alur: Prosedur yang ada saat ini perlu dipastikan kembali relevansinya dengan standar pelayanan terbaru untuk meminimalisir birokrasi yang tidak perlu.
  - b. Strategi Perbaikan (Tindak Lanjut):
 

Manajemen Antrean & Kompensasi: Memberlakukan sistem antrean prioritas bagi kelompok rentan (lansia, disabilitas, ibu hamil) dan

memberikan kompensasi layanan (seperti souvenir atau permohonan maaf resmi) jika waktu pelayanan melampaui standar yang ditetapkan.

#### IV. Penutup

Demikian Monitoring ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sei Rampah agar selaras dengan harapan masyarakat pengguna layanan.

Sei Rampah, 2 Januari 2026

~~P~~h.Ketua Pengadilan Negeri Sei Rampah



Faiq Irfan Rofii, S.H *fi*

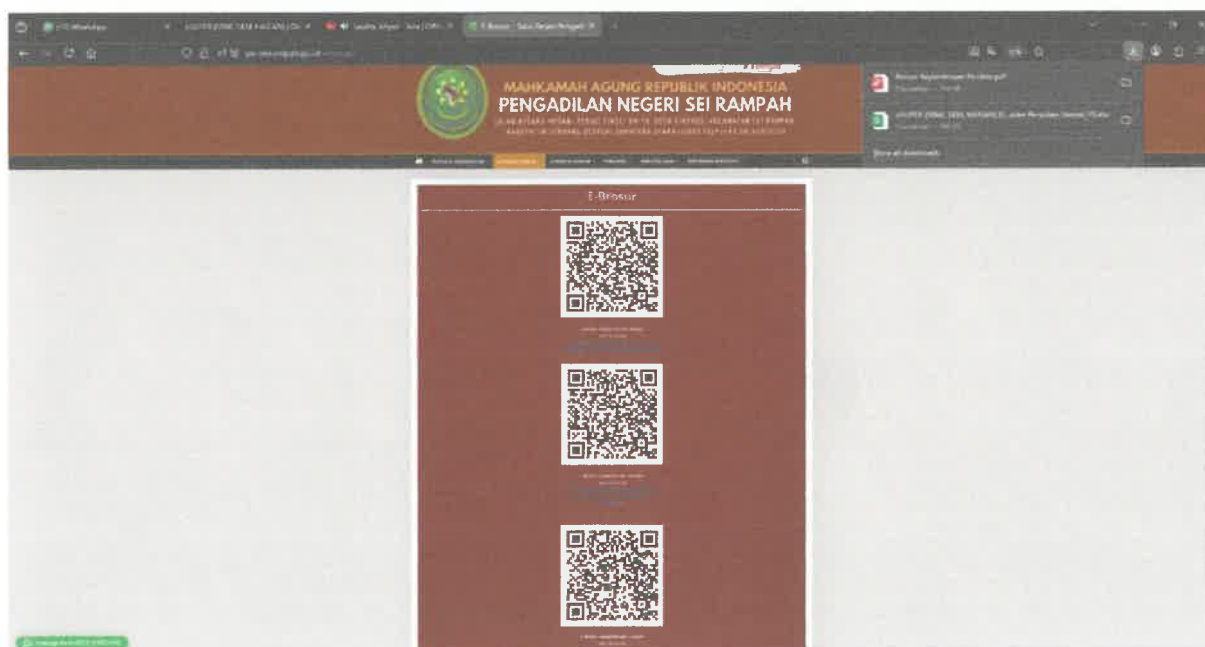
**Tindak Lanjut 3 Unsur Terendah Dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat:**

**1. Kesesuaian Persyaratan**

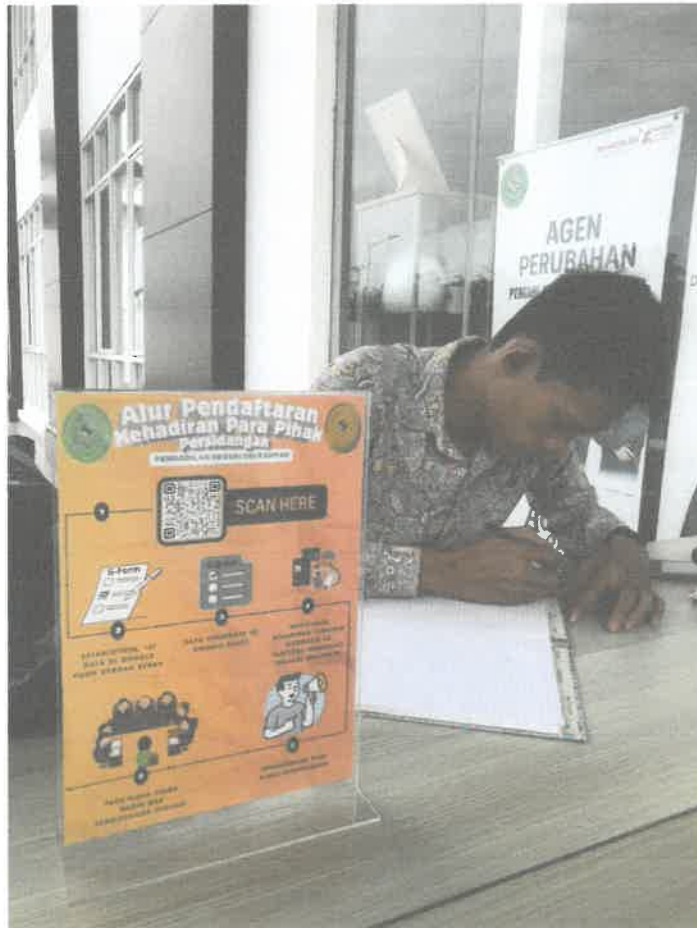
**a. Brosur layanan yang tersedia dimeja tunggu PTSP**



**b. Kode QR Code yang tersedia di website pengadilan Negeri Sei Rampah yang berisi rincian persyaratan layanan-layanan yang ad adi Pengadilan.**



- c. Infografis yang ada dimeja informasi sebagai alur dan syarat layanan yang menggunakan bahasa sederhana.



2. Kemudahan Prosedur

- a. Adanya buku saku (Handbook) yang ada di meja PTSP sebagai panduan cepat menjawab pertanyaan masyarakat.



- b. Dokumen SOP pelayanan yang sudah direvisi atau disederhanakan serta diterapkan pada pelayanan pada Pengadilan Negeri Sei Rampah.



- c. Pelaksanaan kegiatan Morning Briefing secara rutin yang dipimpin oleh pimpinan/atasan bagi seluruh petugas layanan PTSP, bertujuan untuk menyamakan persepsi terkait SOP terbaru serta meningkatkan pemahaman petugas dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat.



### 3. Kecepatan Waktu Layanan

- a. Adanya Rollbanner mengenai papan informasi atau kursi khusus untuk kelompok rentan (disabilitas, lansia, ibu hamil) dan foto mesin antrian yang memiliki pilihan kategori prioritas.



- b. Foto atau format kartu/voucher kompensasi yang diberikan jika layanan terlambat, serta dokumentasi pemberian kompensasi tersebut kepada pengguna (misal: pemberian bingkisan kecil atau permohonan maaf tertulis).

