



**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 April 2026 S/D 30 Juni 2026**

I. Pendahuluan

1. Dasar Monitoring

Berdasarkan Publikasi Indek Kepuasan Masyarakat periode 1 April sampai dengan 30 Juni 2026 terdapat 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.(3,72)
2. Pendapat pengguna layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan.(3,98)
3. Pendapat pengguna layanan tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan.(4,00)

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 April s.d. 30 Juni 2026. 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 I Tahun 2026, 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 3,72, 3,98 dan 4,00.

Rincian hasil monitoring terhadap ketiga unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan oleh Petugas Sesuai Prosedur

Temuan: Informasi persyaratan layanan telah dialihkan ke bentuk digital melalui penempelan QR Code strategis di ruang tunggu dan meja informasi. Selain itu, alur pelayanan kini telah disajikan dalam bentuk infografis dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat awam.

Kondisi di Lapangan: Belum terdapatnya semua layanan yang berbetuk QR Code yang tersedia di area PTSP/ Layanan. Sehingga masih membutuhkan bantuan petugas untuk mengarahkan.

2. Kemudahan Prosedur

Temuan : Telah dilaksanakannya evaluasi berkala terhadap SOP batas waktu maksimal penyelesaian layanan untuk memastikan tidak ada tahapan birokrasi yang berbelit atau mengalami penundaan yang tidak perlu (delay).

Kondisi di Lapangan: Petugas sudah bekerja semaksimal mungkin walaupun masih saja beberapa mengalami penundaan waktu pelayanan dikarenakan beberapa kendala saat jam kerja.

3. Sarana dan Prasarana di Pengadilan

Temuan: Sistem antrean khusus/prioritas bagi kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan menyusui) telah diterapkan secara nyata guna mengurangi penumpukan di ruang tunggu. Di samping itu, pemeliharaan fasilitas pendukung kenyamanan gedung dilakukan secara terjadwal.

Kondisi di Lapangan: adanya akses layanan (inklusivitas) yang mengurangi kepadatan di area ruang tunggu utama, serta memperpanjang usia pakai fasilitas kantor berkat pemeliharaan yang konsisten.

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:

Proses Digitalisasi Belum Menyeluruh: Pembuatan QR Code baru menyasar pada layanan-layanan utama/makro, sedangkan layanan yang bersifat spesifik atau berskala kecil belum terakomodasi. Strategi Perbaikan (Tindak Lanjut):

Optimalisasi Meja Informasi (Jangka Pendek): Menyediakan standing banner atau buklet fisik berisi kompilasi seluruh QR Code di dekat meja informasi agar masyarakat bisa memindai secara mandiri sebelum menuju loket.

2. Pendapat pengguna layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan.

a. Akar Permasalahan:

Ketergantungan pada Faktor Eksternal/Sistem: Penundaan sering kali dipicu oleh ketidakstabilan aplikasi pusat (seperti SIPP atau E-Kinerja), gangguan jaringan internet, atau antrean validasi dokumen penunjang.

(Tindak lanjut)

Penerapan Sistem back Up Personel (Jangka Menengah): Melakukan pergantian petugas ptsp agar apabila mengalami overload berkas, petugas dari lain dapat membantu memproses.

3. Pendapat pengguna layanan tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan.

a. Akar Permasalahan:

Potensi Kompleks dari Pengguna Non-Prioritas: Keberhasilan ini perlu dijaga konsistensinya agar pemisahan jalur tidak menimbulkan kecemburuan atau kebingungan bagi masyarakat umum yang mengantre di jalur reguler. Strategi Perbaikan

(Tindak Lanjut):

Pemasangan Markah/Rambu yang Jelas (Jangka Pendek): Mempertegas penandaan visual (jalur kuning/kuning disabilitas dan papan bicara) untuk area prioritas agar masyarakat non-prioritas memahami urgensi antrean tersebut

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 7 Juli 2026

Plh. Ketua Pengadilan Negeri Sei Rampah

Dr. Muhammad Luthfan Hadi Darus, S.H., M.H., M.Kn



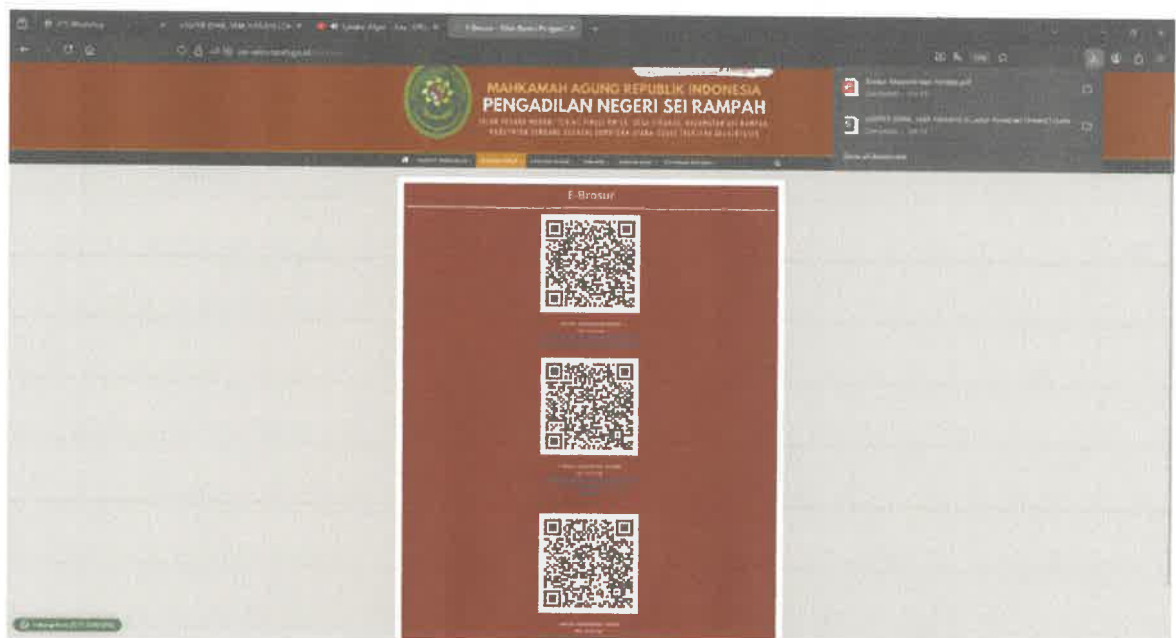
Tindak Lanjut 3 Unsur Terendah Dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Kesesuaian Persyaratan

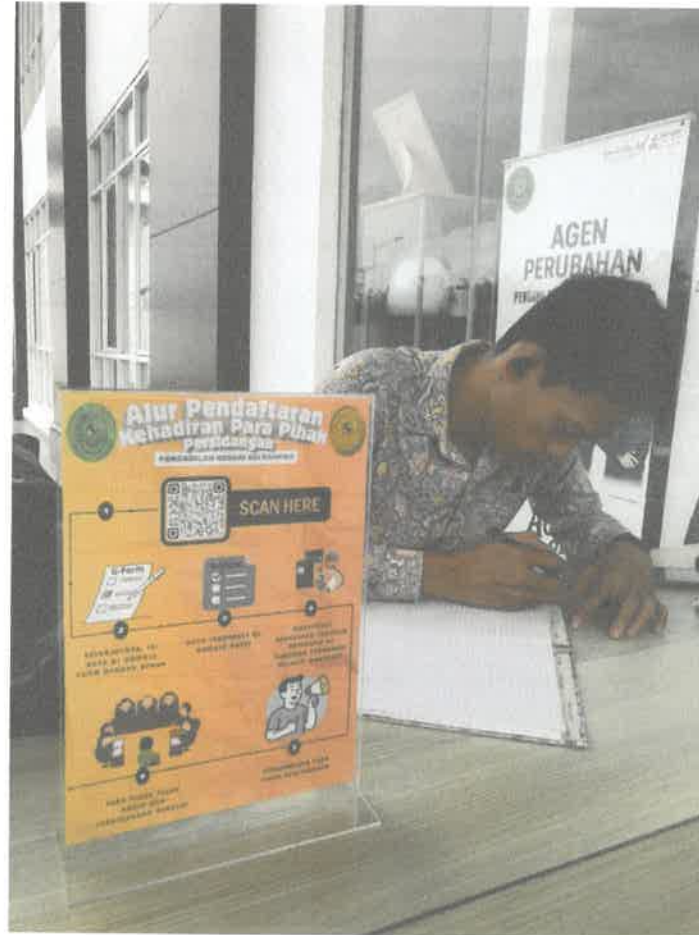
a. Brosur layanan yang tersedia dimeja tunggu PTSP



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



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



2. Kemudahan Prosedur
a. Penerapan Sistem back Up Personel.



3. Sarana dan Prasarana (Khusus Disabilitas)
- 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.

