

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**

Pada hari Selasa tanggal 22 April 2025 diadakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Rapat dibuka oleh Bapak Gabriel Lase, S.H sebagai Ketua Tim Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli menyampaikan bahwa tujuan diadakannya monitoring dan evaluasi SKM secara rutin adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Kemudian acara rapat dilanjutkan oleh Bapak Ikuti Teaumbanua, S.H selaku Plt. Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Bapak Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli menyampaikan, berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang pelaksanaan surveynya dilakukan dalam periode triwulan I yaitu pada bulan Januari-Maret 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,973	Sangat Baik
2	Prosedur	3,946	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,946	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,973	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,973	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,973	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,973	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	3,973	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,981	Sangat Baik

Dari 3 (tiga) nilai SKM terendah tersebut diatas adapun tindak lanjut yang dilakukan tim dalam hal ini yaitu:

1. Indikator Terendah I: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Penyebab/Kendala: Kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses penyempaian pengaduan
- Rencana Tindak Lanjut: Mencantumkan di Website PN Gunungsitoli Aplikasi pengaduan SIWAS beserta tata cara penggunaannya
- Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 24 April 2025

2. Indikator Terendah II: Prosedur

- Penyebab/Kendala: Masih adanya Masyarakat yang menginginkan Petugas PTSP dan seluruh ASN pada Pengadilan Negeri Gununjsitoli dalam memberikan pelayanan tidak memberikan prosedur yang rumit dan cenderung masyarakat meminta kemudahan diluar dari SOP yang telah berlaku.

- Rencana Tindak Lanjut: dilakukan monev SOP oleh setiap bagian sehingga dapat diketahui prosedur mana yang masih belum efisien atau belum dipahami sepenuhnya oleh petugas maupun masyarakat, menyesuaikan kembali SOP dengan praktik pelayanan di lapangan agar lebih realistis dan tidak menyulitkan pencari keadilan, dan memastikan bahwa SOP sudah diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh petugas.
- Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 24 April 2025

3. Indikator Terendah III: Waktu Pelayanan

- Penyebab/Kendala: Masih ada masyarakat yang ingin lebih cepat atau lebih dahulu untuk dilayani dan menginginkan waktu yang lebih cepat dilua dari SOP yang telah berlaku.
- Solusi: Untuk tetap memperhatikan waktu yang tertera pada SOP yang sudah di maklumkan.
- Rencana Tindak Lanjut: Agar petugas PTSP dan para pejabat terkait tentang produk pengadilan yang keluar untuk selalu memperhatikan waktu yang tertera pada SOP yang sudah di maklumkan dan juga untuk menjelaskan kepada Masyarakat tentang penyelesaian tersebut;
- Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 24 April 2025

Kemudian Bapak Gabriel Lase, S.H. sebagai Ketua Tim Survei menyampaikan perlunya kerjasama seluruh hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan yang prima, sehingga nantinya Pengadilan Negeri Gunungsitoli menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada periode Triwulan I akan meningkat dan tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan dihimbau kepada para petugas survey untuk melakukan pendampingan kepada responden yang kesulitan dalam menjawab pertanyaan atau kuisisioner yang diberikan. Kemudian acara monitoring dan evaluasi ditutup.

Gunungsitoli, 22 April 2025

Ketua Tim SKM dan SPAK

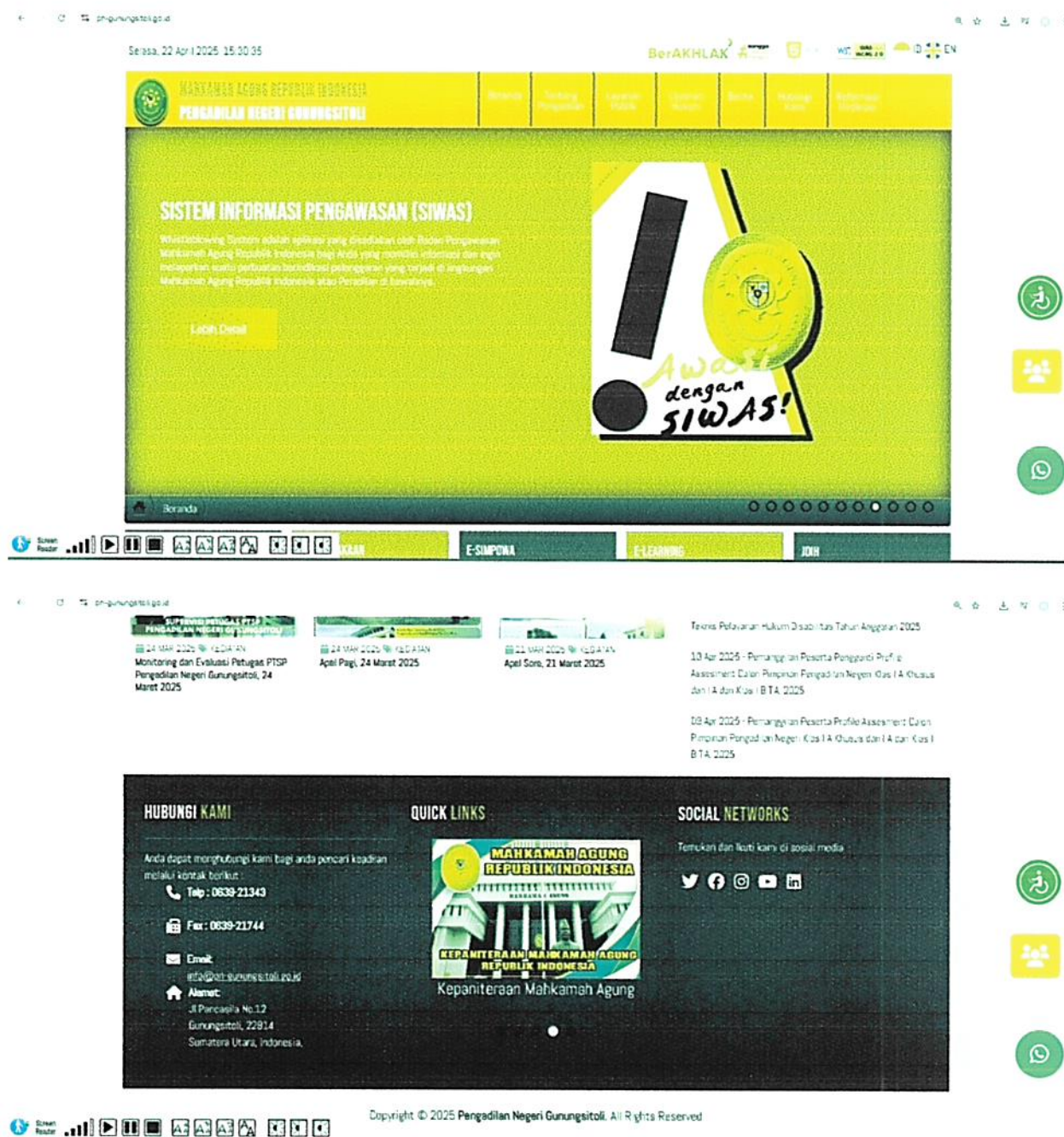


Gabriel Lase, S.H.
NIP. 19860717 201712 1 001

LAMPIRAN

EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH I Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara Penggunaan aplikasi SIWAS, Website atau dapat mengirimkan pengaduan pada no. Tlp, e-Mail, atau social Media PN Gunungsitoli

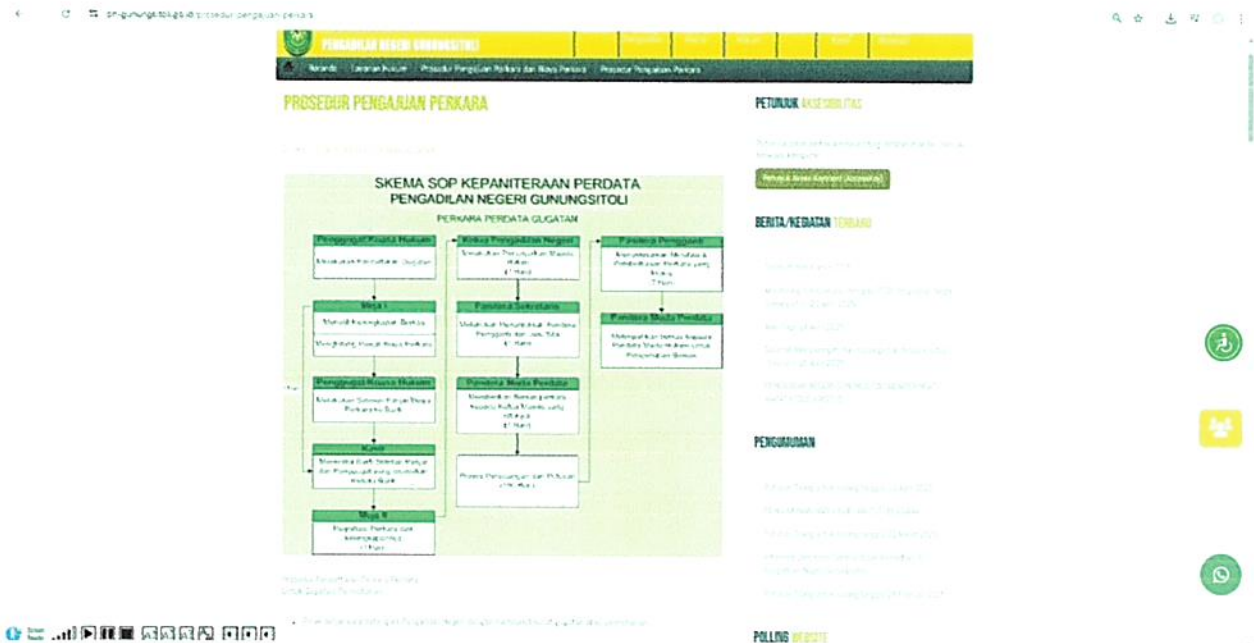


EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH II dan III PROSEDUR DAN WAKTU PELAYANAN

Prosedur yang dapat dilihat pada Website PN Gunungsitoli



Waktu Pelayanan yang dapat dilihat pada Website PN Gunungsitoli



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**

A. Dasar

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik.
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dibuatnya tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah untuk pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK/WBBM).
2. Tujuan dibuatnya tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah untuk memberikan saran dan masukan kepada pimpinan guna mengambil keputusan lebih lanjut.

C. Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Adapun hasil tindak lanjut 3 Unsur terendah monitoring dan evaluasi survey kepuasan masyarakat (SKM) antara lain:

1. Indikator Terendah I : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Tindak lanjut dari Unsur ini adalah Mencantumkan di Website PN Gunungsitoli Aplikasi pengaduan SIWAS beserta tata cara penggunaannya
-

2. Indikator Terendah II: Prosedur

Dilakukan monev SOP oleh setiap bagian sehingga dapat diketahui prosedur mana yang masih belum efisien atau belum dipahami sepenuhnya oleh petugas maupun masyarakat, menyesuaikan kembali SOP dengan praktik pelayanan di lapangan agar lebih realistis dan tidak menyulitkan pencari keadilan, dan memastikan bahwa SOP sudah diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh petugas.

3. Indikator Terendah III: Waktu Pelayanan

Tindak lanjut dari Unsur ini adalah Agar petugas PTSP dan para pejabat terkait tentang produk pengadilan yang keluar untuk selalu memperhatikan waktu yang tertera pada SOP yang sudah di maklumkan dan juga untuk menjelaskan kepada Masyarakat tentang penyelesaian tersebut;

D. Penutup

Laporan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Gunungsitoli ini dibuat sebagai saran dan masukan kepada Pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

Gunungsitoli, 22 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli

The image shows a circular official stamp of the Pengadilan Negeri Gunungsitoli. The stamp contains the text 'PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI' around the perimeter and a central emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Zulfady, S.H., M.H.
NIP. 19760906 200112 1 002