

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI**

Pada hari Selasa tanggal 21 Oktober 2025 diadakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli. Rapat dibuka oleh Bapak Gabriel Lase, S.H. sebagai Ketua Tim Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli 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 Gunung Sitoli.

Kemudian acara rapat dilanjutkan oleh Bapak Ikuti Teambanua, S.H selaku Plt. Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunung Sitoli. Bapak Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunung Sitoli menyampaikan, berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Gunung Sitoli yang pelaksanaan surveynya dilakukan dalam periode triwulan III yaitu pada bulan Juli-September 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	3,976	Sangat Baik
2	Prosedur	3,976	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,976	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,976	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,976	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,976	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,976	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	3,976	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,000	Sangat Baik

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

1. Indikator Terendah I: Persyaratan

- Penyebab/Kendala: Kesalahan dalam mengidentifikasi persyaratan dan memahami persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan di Website dan aplikasi E-Suket PN Gunung Sitoli
- Rencana Tindak Lanjut: Mencantumkan di Website PN Gunung Sitoli persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli dan memuat tutorial pengurusan surat keterangan di Aplikasi E-Suket PN Gunung Sitoli serta menyediakan brosur yang memuat persyaratan pembuatan E-Suket
- Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 21 Oktober 2025

2. Indikator Terendah II: Prosedur

- Penyebab/Kendala: Masih adanya Masyarakat yang menginginkan Petugas PTSP dan seluruh ASN pada Pengadilan Negeri Gunung Sitoli 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 21 Oktober 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 21 Oktober 2025

Kemudian Bapak Gabriel Lase, S.H. sebagai Ketua Tim Survei menyampaikan perlunya kerjasama seluruh hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Gunung Sitoli dalam memberikan pelayanan yang prima, sehingga nantinya Pengadilan Negeri Gunung Sitoli 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 III akan meningkat dan tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Gunung Sitoli 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.

Gunung Sitoli, 21 Oktober 2025

Ketua Tim SKM dan SPAK



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

LAMPIRAN

EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH I Persyaratan

Terdapat Brosur mengenai pembuatan surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang yang memuat Persyaratan, alur pendaftaran dan informasi penting lainnya

ALUR PENDAFTARAN
PENDAFTARAN DILAKUKAN PADA HARI KERJA SENIN-JUMAT

- 01 Pendaftaran melalui link <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id/masuk>
- 02 Dokumen diinput maksimal 3 Mb dalam bentuk Gambar (jpg) dengan format yang jelas tidak buram/kebur
- 03 Setelah selesai melakukan pendaftaran kemudian membayar biaya PNBP sebesar Rp. 10.000,- per surat keterangan
- 04 Kirim bukti pembayaran ke nomor WA Kantor 082247067035
- 05 Untuk hasilnya silahkan buka link berikut <https://esuket.pn-gunungsitoli.go.id/index.php>

PERSYARATAN

- Kartu Tanda Penduduk/KTP (Asli)
- SKCK yang terbaru (Asli)
- Pas Foto ukuran 4x6 (Asli) Latar Belakang Merah

Informasi Penting

- Pas foto tidak diperbolehkan foto selfie dan dokumen diinput dengan format yang jelas tidak kabur/buram
- Apabila pembayaran dilakukan menggunakan rekening orang lain silahkan tambahkan dikolom keterangan pada saat pembayaran nama yang bersangkutan
- Pembayaran biaya PNBP surat keterangan dikirim ke nomor rekening: 027602001864302 Atas nama BPN 007 PN GUNUNGSITOLI (IBANK BRU)

Informasi Pendaftaran
WhatsApp 082247067035

Informasi lebih lanjut
cara pendaftaran surat keterangan silahkan buka link berikut <https://youtu.be/dWBLw2V0buk>

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

SURAT KETERANGAN TIDAK PERNAH TERPIDANA/TIDAK DICABUT HAK PILIHNYA

JLPancasila No.12
Gunungsitoli, 22814
Sumatera Utara, Indonesia.

Memuat tutorial pengurusan surat keterangan di Aplikasi E-Suket PN Gunung Sitoli

E-SUKET Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Beranda Kontak Tutorial

TUTORIAL E-SUKET

TUTORIAL PENGGUNAAN E-SUKET DAPAT DILIHAT PADA VIDEO BERIKUT:

TUTORIAL PENGGUNAAN E-SUKET TERBARU

Video ini berisi tutorial penggunaan aplikasi E-Suket Pengadilan Negeri Gunungsitoli ini untuk mendapatkan data surat keterangan.

Copyright © 2021-2025 Pengadilan Negeri Gunungsitoli. All Rights Reserved.

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI**

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 : Persyaratan

Tindak lanjut dari Unsur ini adalah Mencantumkan di Website PN Gunung Sitoli persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli dan memuat tutorial pengurusan surat keterangan di Aplikasi E-Suket PN Gunung Sitoli serta menyediakan brosur yang memuat persyaratan pembuatan E-Suket

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 Gunung Sitoli ini dibuat sebagai saran dan masukan kepada Pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

Gunung Sitoli, 21 Oktober 2025

Ketua Pengadilan Negeri Gunung Sitoli



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