

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

Pada hari Selasa tanggal 26 Januari 2026 diadakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Gunung Sitoli. Rapat dibuka oleh Bapak Roberto Sianturi, 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 Alius Lase, S.H selaku 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 IV yaitu pada bulan Oktober-Desember 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Persyaratan	4,000	Sangat Baik
2	Prosedur	4,000	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,997	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 penyempaan pengaduan
- Rencana Tindak Lanjut: Mencantumkan di Website PN Gunungsitoli Aplikasi pengaduan SIWAS beserta tata cara penggunaannya
- Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 27 Januari 2026

2. Indikator Terendah II: 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 27 Januari 2026

3. Indikator Terendah III: Prosedur

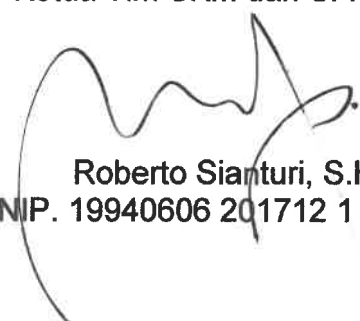
- Penyebab/Kendala: Masih adanya Masyarakat yang menginginkan Petugas PTSP dan seluruh ASN pada Pengadilan Negeri Gunung Sitoli dalam memberikan pelayanan tidak memberikan prosedur yang rumit dan cenderung masyarakat meminta kemudahan diluar dari SOP yang telah berlaku.
- Rencana Tindak Lanjut: dilakukan 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 27 Januari 2026

Kemudian Bapak Roberto Sianturi, 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 IV 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 kuisioner yang diberikan. Kemudian acara monitoring dan evaluasi ditutup.

Gunung Sitoli, 26 Januari 2026

Ketua Tim SKM dan SPAK

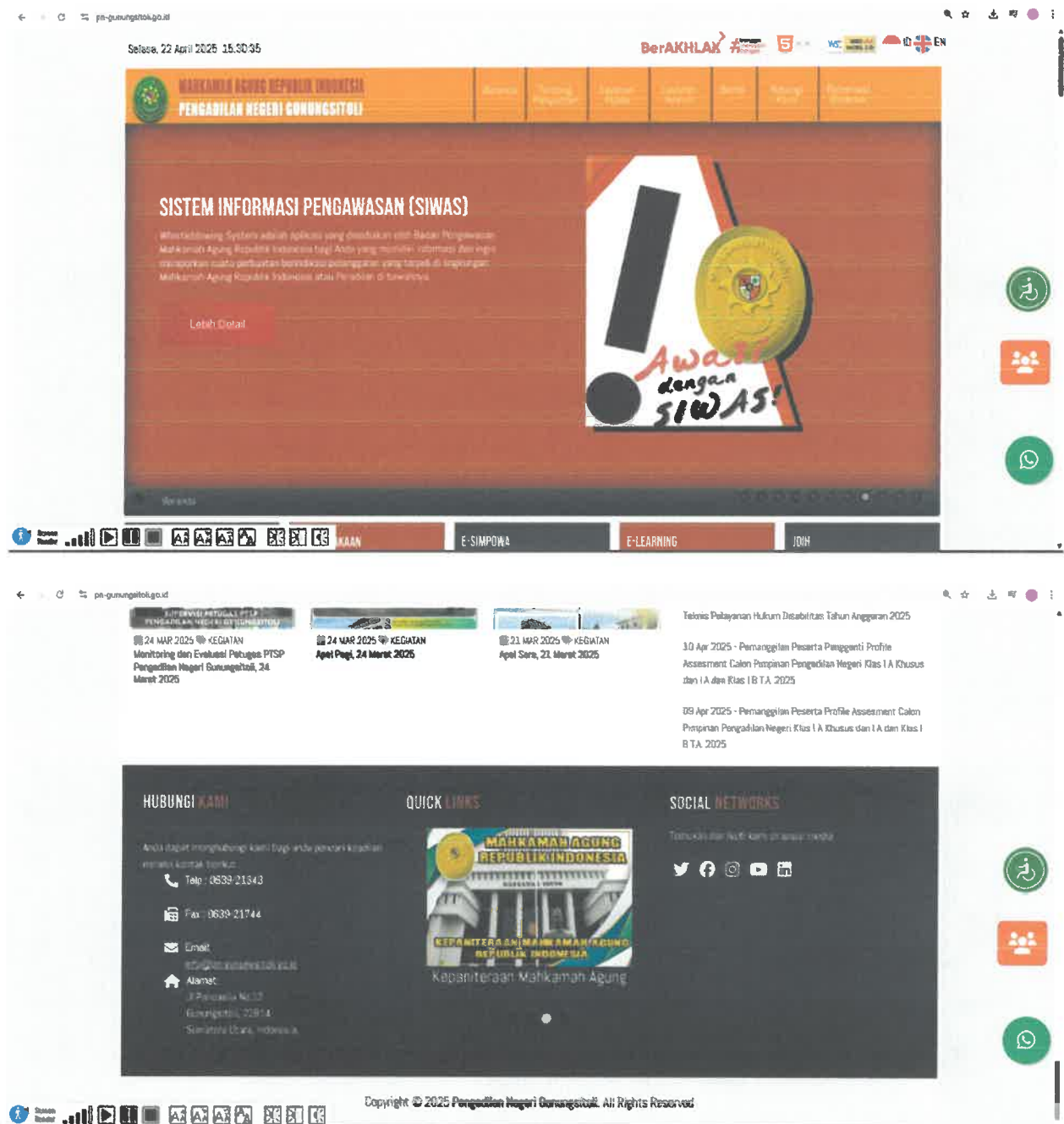


Roberto Sianturi, S.H.
NIP. 19940606 201712 1 002

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 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.nahkonnagang.go.id/masuk>

02 Dokumen diinput maksimal 3 Mb dalam bentuk Gambar (jpg) dengan format yang jelas tidak buram/kabur

03 Setelah selesai melakukan pendaftaran kemudian membayar biaya PNP sebesar Rp.10.000,- per surat keterangan

04 Kirim bukti pembayaran ke nomor WA Kantor 082247067035

05 Untuk hasilnya silahkan buka link berikut <https://eraterang.pn-gunungsitoli.go.id/index.php>

PERSYARATAN

- Kartu Tanda Penduduk/KIP (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 dokumen keterangan pada saat pembayaran nama yang bersangkutan
- Pembayaran biaya PNP surat keterangan dikits ke nomor rekening: 0376031001004401 Atas nama BPN 007 PN GUNUNGSITOLI (BANK BRD)

Informasi Pendaftaran
WhatsApp 082247067035

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

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

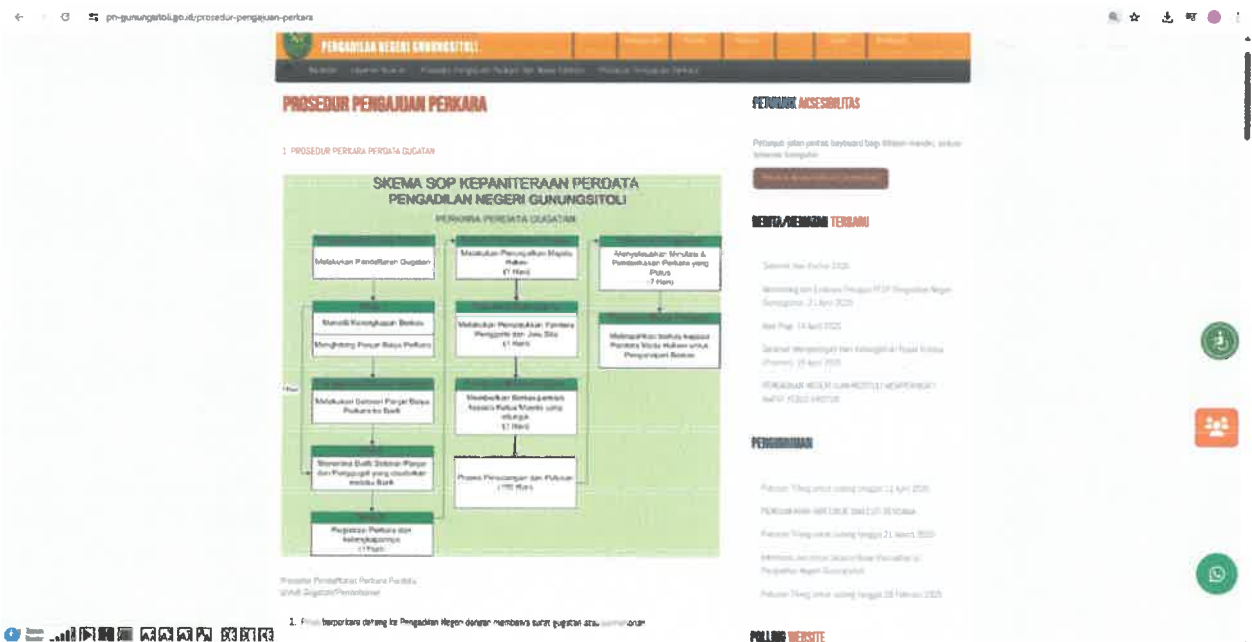
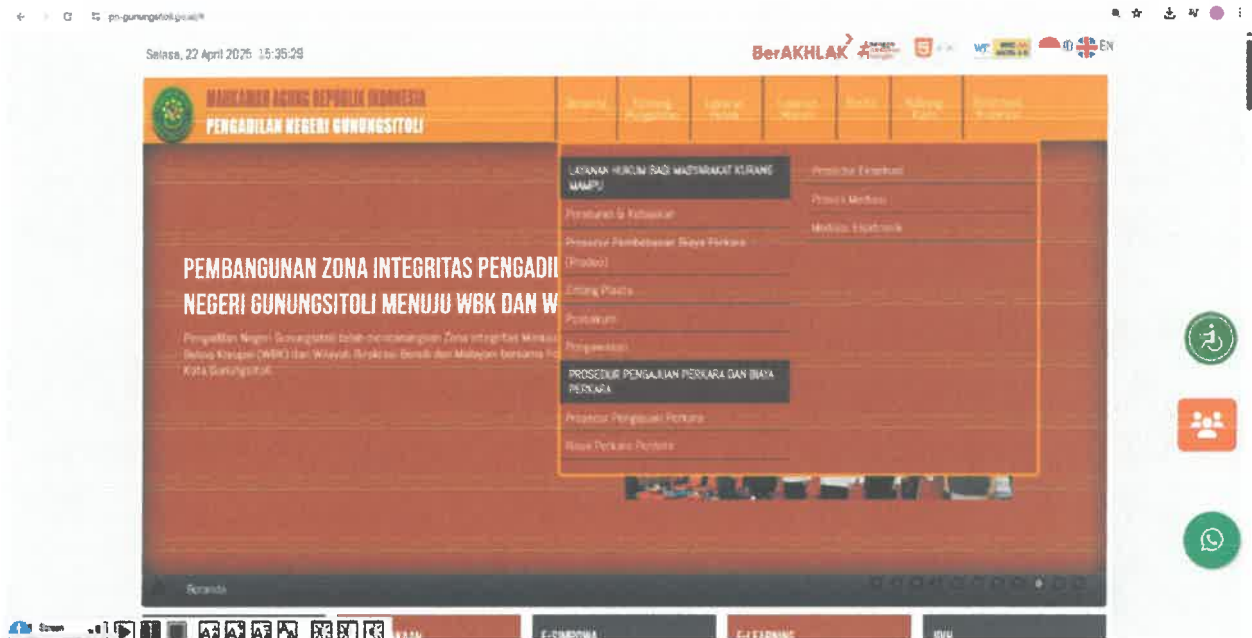
SURAT KETERANGAN TIDAK PERNAH TERPIDANA/TIDAK DICABUT HAK PILIHNYA

Jl.Pancasila No.12
Gunungsitoli, 22814
Sumatera Utara, Indonesia.

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

EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH III PROSEDUR

Prosedur yang dapat dilihat pada Website PN Gunung Sitoli



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN IV
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 : 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: 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;

3. Indikator Terendah III: 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.

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, 27 Januari 2026

Ketua Pengadilan Negeri Gunung Sitoli

The image shows the official seal of the Pengadilan Negeri Gunung Sitoli, which is a circular emblem with a central figure and text around the perimeter. Overlaid on the seal is a handwritten signature in blue ink.

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