LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026
PENGADILAN NEGERI GUNUNG SITOLI

Pada hari Selasa tanggal 21 Juli 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 II yaitu pada bulan April-Juni 2026, 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	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: Perilaku Pelaksana
    - Penyebab/Kendala: Petugas pelayanan terkadang jenuh dan kelelahan sehingga terkadang dinilai kurang ramah atau kurang responsif oleh masyarakat.
    - Rencana Tindak Lanjut: Menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* standar pelayanan prima (*Service Excellence*) dengan menggandeng pihak eksternal yang kompeten (misalnya perbankan)
    - Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 21 Juli 2026

2. Indikator Terendah II: Prasarana, Sarana dan Kelengkapan
    - Penyebab/Kendala: Kualitas sarana dan prasarana sudah baik, namun ada beberapa sarana yang jangka waktu pemakaiannya sudah terlalu lama sehingga menyebabkan kerusakan fisik dan fungsi seperti 1-unit speaker yang sudah tidak mengeluarkan suara
    - Rencana Tindak Lanjut: dilakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana terutama speaker untuk panggilan sidang
    - Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 21 Juli 2026

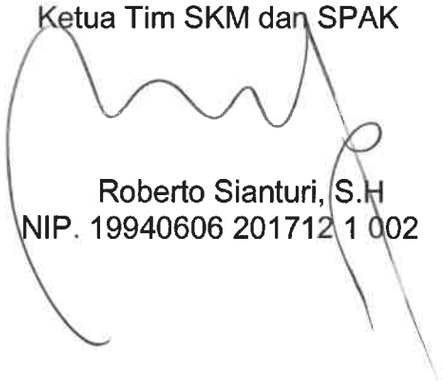
3. Indikator Terendah III: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
    - Penyebab/Kendala: Kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses penyampaian pengaduan.
    - Solusi: Mencantumkan di Website PN Gunung Sitoli dan di Ruang PTSP Aplikasi pengaduan SIWAS
    - Rencana Tindak Lanjut: Mencantumkan di Website PN Gunung Sitoli dan di Ruang PTSP terkait Aplikasi pengaduan SIWAS beserta tata cara penggunaannya.
    - Pelaksanaan: Dilaksanakan tanggal 21 Juli 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 II 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, 21 Juli 2026

Ketua Tim SKM dan SPAK



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

LAMPIRAN

EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH I
PERILAKU PELAKSANA

Menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* standar pelayanan prima (*Service Excellence*) dengan menggandeng pihak eksternal yang kompeten (misalnya perbankan, BRI Cabang Gunungsitoli)





Melaksanakan *briefing* setiap Senin pagi sebagai wadah evaluasi harian, pemberian motivasi, dan internalisasi budaya kerja 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).



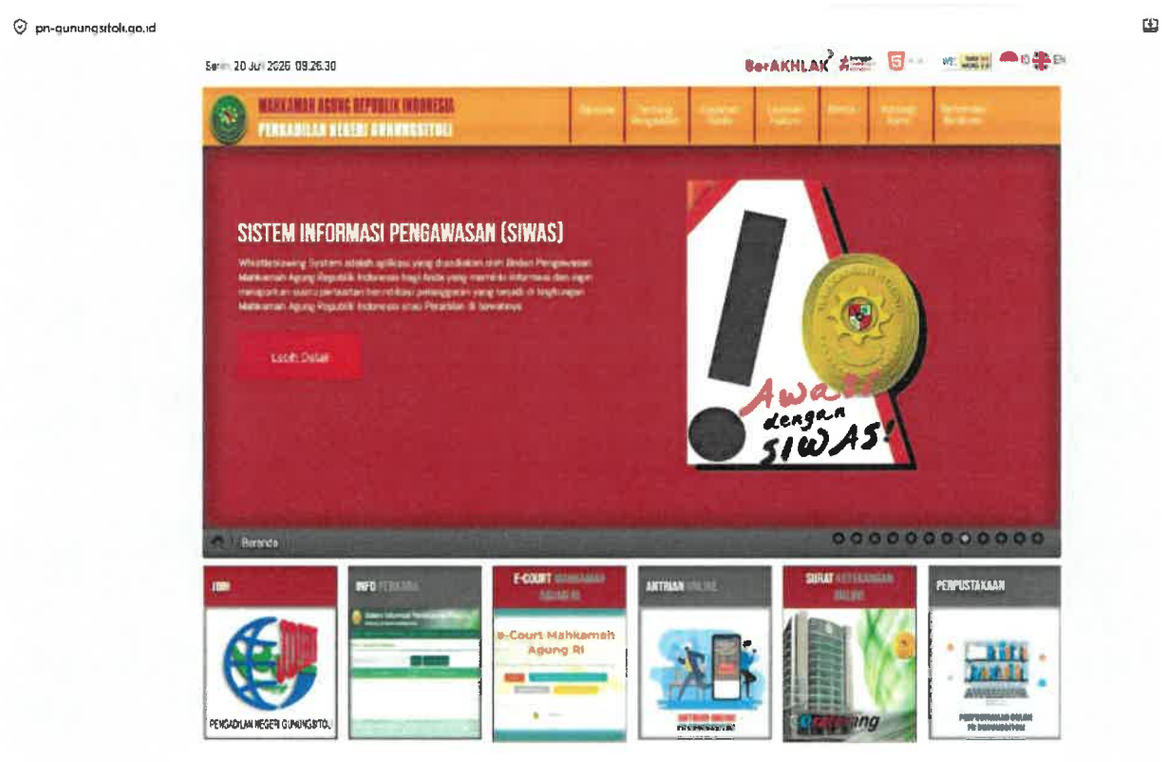
EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH II
PRASARANA, SARANA, DAN KELENGKAPAN

Dilakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana terutama speaker untuk panggilan sidang



EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH III
PPENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Mencantumkan di Website PN Gunung Sitoli dan di Ruang PTSP terkait Aplikasi pengaduan SIWAS beserta cara penggunaannya.





LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I
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 pemberatasan 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 Pemberatasan 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 : Perilaku Pelaksana

   Tindak lanjut dari Unsur ini adalah Menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* standar pelayanan prima (*Service Excellence*) dengan menggandeng pihak eksternal yang kompeten (misalnya perbankan) serta melaksanakan *briefing* setiap Senin pagi sebagai wadah evaluasi harian, pemberian motivasi, dan internalisasi budaya kerja 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

2. Indikator Terendah II: Prasarana, Sarana dan Kelengkapan
   Dilakukan pengecekan teknis mendalam terhadap unit pengeras suara (*speaker*) yang rusak, serta segera melakukan perbaikan atau penggantian unit baru agar fungsi penyampaian informasi/pemanggilan antrean pelayanan di area PTSP atau ruang sidang kembali normal.
3. Indikator Terendah III: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
   Tindak lanjut dari Unsur ini adalah Membuat dan mencetak media informasi (Infografis, Leaflet/Brosur, dan Standing Banner) mengenai alur dan syarat pengaduan resmi yang mudah dipahami masyarakat yang terpasang di Ruang tunggu PTSP.

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 labih lanjut.

Gunung Sitoli, 21 Juli 2026
Ketua Pengadilan Negeri Gunung Sitoli

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