



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MEDAN
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

Jln. Pancasila No. 12 Gunungsitoli – 22814 Telepon : (0639) 21344 – Fax (0639/21343)
Email : info@gunungsitoli.go.id , Website : www.pn-gunungsitoli.go.id

Gunungsitoli, 22 April 2024

Nomor : W2.U12/ /HK/IV/2024

Perihal : Undangan

Kepada Yth;

Bapak/Ibu Panmud Hukum, Staff Kepaniteraan Muda Hukum dan TIM SKM dan SPAK
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mengundang bapak/ Ibu untuk mengikuti Monitoring dan Evaluasi SKM dan SPAK di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B yang akan dilaksanakan pada:

Hari / tanggal : Selasa, 23 April 2024
Pukul : 09.00 Wib
Tempat : Ruang Kepaniteraan Muda Hukum
Agenda : Monitoring dan Evaluasi SKM dan SPAK

Demikian kami sampaikan dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Ketua Tim SKM dan SPAK

Fadel Pardamean Bate'e, S.H.
NIP. 198309142009041002



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MEDAN
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**

Jln. Pancasila No. 12 Gunungsitoli - 22814 Telepon : (0639) 21344 - Fax (0639/21343)
Email : info@gunungsitoli.go.id , Website : www.pn-gunungsitoli.go.id

DAFTAR HADIR

**Monitoring Dan Evaluasi Skm Dan Spak
Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Hari Selasa Tanggal 23 April 2024**

NO.	NAMA	JABATAN DALAM TIM	TANDATANGAN	KET
1.	Fadel Pardamean Bate'e, S.H.	Ketua Tim		
2.	Trisman Zandroto	Sekretaris Tim		
3.	Affection E.M. Gulo, S.Kom	Anggota		
4.	Deyendi Molore Manalu, S.Sos	Anggota		
5.	Rahel Ovitalia Sianipar, A.Md.A.B.	Anggota		

Ketua Tim SKM dan SPAK

Fadel Pardamean Bate'e, S.H.
NIP. 198309142009041002

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

Pada hari, Selasa tanggal 23 April 2024 diadakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Rapat dibuka oleh Bapak Fadel Pardamean Batee, 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 Trisman Zandroto selaku 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 2024, didapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,952	Sangat Baik
2	Prosedur	3,976	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,952	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,905	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,952	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,976	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,976	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	3,929	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan, 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: Biaya/Tarif

- Penyebab/Kendala: Biaya/Tarif yang digunakan sudah sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku namun masih ada pihak di luar Pengadilan yang mengambil kesempatan menjadi calo dalam melakukan pengurusan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli sehingga sebagian masyarakat menganggap biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli mahal.
- Solusi: Mempublikasikan biaya/tarif setiap jenis layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli di website dan tempat yang mudah dilihat pengunjung
- Rencana Tindak Lanjut: Mencantumkan biaya/tarif setiap jenis layanan di Website dan tempat yang mudah dilihat oleh pengunjung
- Pelaksanaan: Kegiatan dilaksanakan 25 April 2024

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 tempat pengecasan HP diruang tunggu untuk umum sudah mulai rusak, sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas kurang lengkap seperti huruf braille
- Solusi: Mengajukan pengadaan untuk AC di tempat pengecasan HP diruang tunggu untuk umum dan pengadaan untuk huruf braille
- Rencana Tindak Lanjut: Memberitahukan kepada Pak Sekretaris selaku KPA untuk kebutuhan sarana prasarana tersebut
- Pelaksanaan: Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 29 April 2024.

3. Indikator Terendah III: Persyaratan

- Penyebab/Kendala: Kesalahan mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli
- Solusi: Menguraikan secara rinci persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan di website dan aplikasi E-suket PN Gunungsitoli
- Rencana Tindak Lanjut: Memuat di website persyaratan yang harus dipenuhi
- sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan memuat tutorial pengurusan surat keterangan di aplikasi E-Suket PN Gunungsitoli
- Pelaksanaan: Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 29 April 2024.

Kemudian Bapak Junter Sijabat, S.H.,M.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, 23 April 2024

↳ Ketua Tim SKM dan SPAK



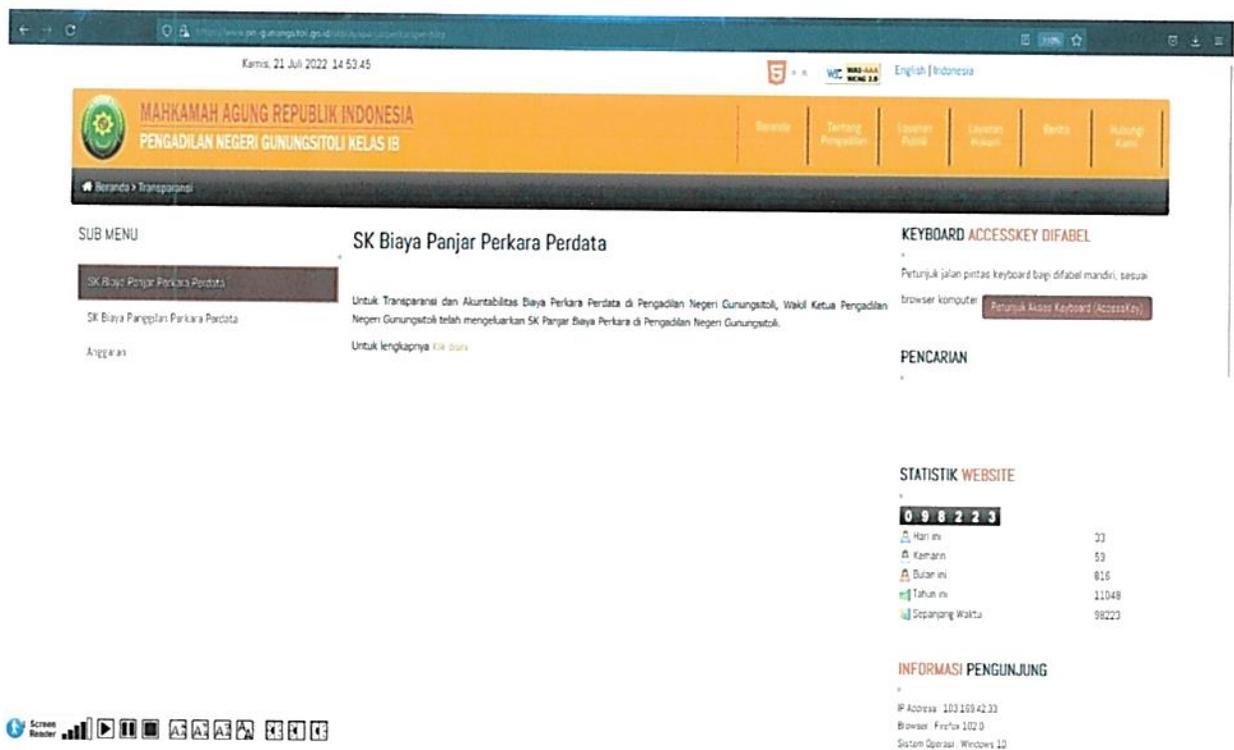
Fadel Pardamean Batee, S.H.
NIP. 198309142009041002

LAMPIRAN

EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH I

Biaya/Tarif

- Mencantumkan Biaya/Tarif Layanan di Website



Kamis, 21 Juli 2022 14:53:45

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSTOLI KELAS IB

Sub Menu: SK Biaya Panjar Perkara Perdata, SK Biaya Panjar Perkara Perdata, Anggaran

SK Biaya Panjar Perkara Perdata

Untuk Transparansi dan Akuntabilitas Biaya Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Gunungstoli, Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungstoli telah mengeluarkan SK Panjar Biaya Perkara di Pengadilan Negeri Gunungstoli.

Untuk selengkapnya [klik disini](#)

KEYBOARD ACCESSKEY DIFABEL

Petunjuk jalan pintas keyboard bagi difabel mandiri, sesuai browser komputer [Petunjuk Akses Keyboard \(AccessKey\)](#)

PENCARIAN

STATISTIK WEBSITE

	0	9	8	2	2	3
Hari ini						33
Kemari						53
Bulan ini						816
Tahun ini						11048
Sepanjang Waktu						98223

INFORMASI PENGUNJUNG

IP Address: 103.169.42.33
Browser: Firefox 102.0
Sistem Operasi: Windows 10

- Tempat yang mudah dilihat pengunjung



EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH II

Prasarana, Sarana, dan Kelengkapan

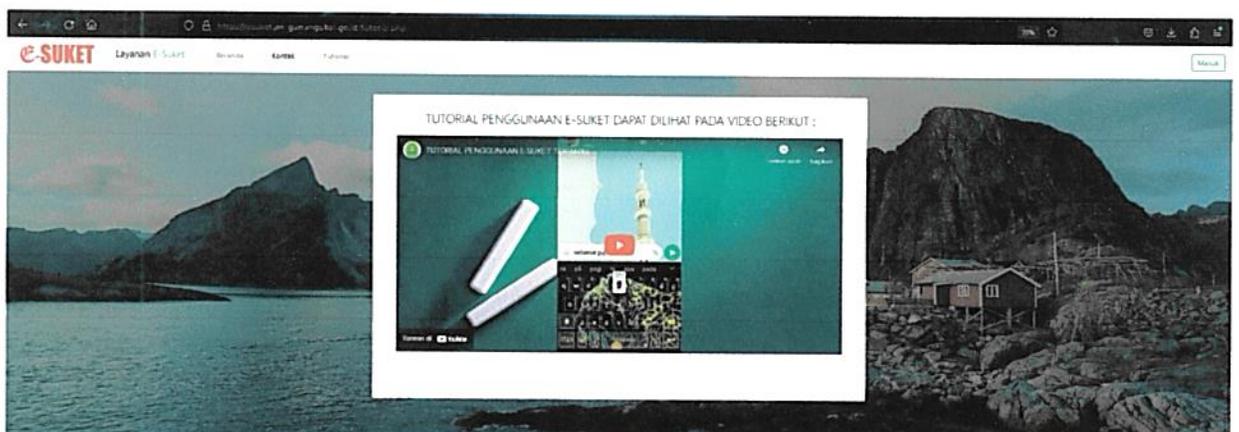
- Memberitahukan kepada Pak Sekretaris selaku KPA untuk kebutuhan AC di ruang PTSP dan Mengajukan pengadaan untuk AC di ruang PTSP



EVIDENCE INDIKATOR TERENDAH III

Persyaratan

- Memuat di website persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan memuat tutorial pengurusan surat keterangan di aplikasi E-Suket PN Gunungsitoli



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEY

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN I PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

A. Dasar

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
3. 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.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dibuatnya tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B.
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: Biaya/Tarif

Tindak lanjut dari unsur ini adalah Mencantumkan biaya/tarif setiap jenis layanan di Website dan tempat yang mudah dilihat oleh pengunjung

2. Indikator Terendah II: Prasarana, Sarana, dan Kelengkapan

Memberitahukan kepada Pak Sekretaris selaku KPA untuk kebutuhan sarana prasarana tersebut

3. Indikator Terendah III: Persyaratan

Tindak lanjut dari unsur ini adalah memuat di website persyaratan yang harus dipenuhi sesuai jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan memuat tutorial pengurusan surat keterangan di aplikasi E-Suket PN Gunungsitoli

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, 23 April 2024

Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli




Wijawiyata, S.H.

NIP. 197605222001121001