

**MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I (JANUARI - MARET) TAHUN 2024**

**I. MONITORING**

Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 (terlampir) yang memuat telah dilakukannya hasil survei terhadap responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sibolga diperoleh nilai rata-rata per indikator sebagai berikut:

No.	Indikator	Nilai
1.	Persyaratan	4.00
2.	Prosedur	4.00
3.	Waktu Pelayanan	4.00
4.	Biaya/Tarif	4.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00
6.	Kompetensi Pelaksana	4.00
7.	Perilaku Pelaksana	4.00
8.	Penanganan Pengaduan	3.94
9.	Sarana dan Prasarana	4.00

**II. EVALUASI**

Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 (terlampir) yang memuat telah dilakukannya hasil survei sebanyak 51 (limapuluh satu) responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sibolga diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat** yaitu **4,00 / 100%** atau masuk pada kategori **SANGAT BAIK**.

Merujuk berdasarkan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum, pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Sibolga Triwulan I Tahun 2024 tersebut di atas

memenuhi nilai 160 yang merupakan nilai maksimal, sehingga seluruh unsur memenuhi nilai unsur tertinggi dan terendah dengan nilai yang sama yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan, dengan indeks nilai 160;
2. Prosedur, dengan indeks nilai 160;
3. Waktu Pelayanan, dengan indeks nilai 160;

Selain tiga indikator yang memiliki nilai indeks tertinggi, dalam survei ini juga terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sepuluh indikator lainnya, yakni

1. Persyaratan, dengan indeks nilai 160;
2. Prosedur, dengan indeks nilai 160;
3. Waktu Pelayanan, dengan indeks nilai 160;

Yang perlu ditingkatkan agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks yang tinggi.

### III. TINDAK LANJUT

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan I Tahun 2024 terdapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Persyaratan, Prosedur, dan Waktu Pelayanan.

Meskipun hasil survei tersebut berulang sebagaimana dalam survei triwulan III, namun Pengadilan Negeri Sibolga telah berupaya melakukan peningkatan dan pembenahan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan

Dalam survei kepuasan masyarakat pertanyaan indikator ini yaitu "*bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada dengan jenis pelayanan pada Pengadilan?*"

Rekomendasi tindak lanjutnya adalah telah ada informasi mengenai persyaratan layanan pada Pengadilan Negeri Sibolga pada *website* Pengadilan, agar menyelaraskan pelayanan *online* yang telah ada dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih sederhana, cepat, dan biaya ringan.

## 2. Prosedur

Dalam survei kepuasan masyarakat pertanyaan indikator ini yaitu *“bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?”*

Rekomendasi tindak lanjutnya adalah telah dilakukan peningkatan publikasi SOP pelayanan pada Pengadilan baik melalui media sosial, *website*, maupun informasi langsung yang diberikan oleh petugas layanan yang dengan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) hingga pengguna layanan merasa lebih nyaman dan mengerti akan prosedur yang ada.

## 3. Waktu Pelayanan

Dalam survei kepuasan masyarakat pertanyaan indikator ini yaitu *“bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?”*

Rekomendasi tindak lanjutnya adalah Pengadilan Negeri Sibolga telah menerapkan maklumat dan standar pelayanan. Waktu pelayanan tetap memperhatikan sesuai SOP dan dapat memberikan kompensasi jika waktu pelayanan melebihi sesuai SOP.

Dalam hal waktu persidangan merupakan proses pemeriksaan yang dilakukan membutuhkan waktu yang relatif cukup lama sesuai dengan keadaan persidangan, dikarenakan bukan hanya kehadiran pihak Pengadilan saja, namun ada pihak Kejaksaan, saksi-saksi dalam pemeriksaan perdata dan pidana, yang tentu saja tidak dapat diprediksi kehadiran dari saksi-saksi tersebut meskipun Pengadilan telah menjadwalkan dalam kalender persidangan.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan informasi bagi pimpinan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Negeri Sibolga.



Ketua Tim Survei,

Frans Martin Sihotan, S.H.