



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRI WULAN III TAHUN 2024**



**PENGADILAN NEGERI CIAMIS KELAS 1B**

Jl. Jenderal Sudirman No. 116, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis 46211, Jawa Barat

☎ (0265) 771021, Fax. (0265) 772028

@ [www.pn-ciamis.go.id](http://www.pn-ciamis.go.id)

✉ [info@pn-ciamis.go.id](mailto:info@pn-ciamis.go.id), [pnciamis@yahoo.co.id](mailto:pnciamis@yahoo.co.id)

## **1. Dasar Pelaksanaan Pengawasan Bidang Kepaniteraan Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KM A/SK/11/2 012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
6. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi pada Mahkamah Agung RI (Buku II);
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/I/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. SK Dirjen Badilum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.

## **2. Ruang Lingkup**

Monitoring dan Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hasil survey kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public pada satuan kerja Pengadilan Negeri Ciamis.

## **3. Monitoring Implementasi SOP Kepaniteraan Hukum**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B sebesar 3,95 / 98,790% dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SESUAI berada pada kategori A "SANGAT BAIK" dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,98 poin.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT MUDAH berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,89 poin.
- c. Waktu Penyelesaian dalam setiap pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT CEPAT berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,86 poin.
- d. Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SESUAI DENGAN TARIF RESMI berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,99 poin.
- e. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SESUAI berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 4,00 poin.
- f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT KOMPETEN berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 4,00 poin.
- g. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SOPAN DAN RAMAH berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria sejumlah 3,99 poin.
- h. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT BAIK berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria sejumlah 3,84 poin.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria sejumlah 4,00 poin.

#### 4. Evaluasi Implementasi 3 Kriteria Nilai Terendah

Berdasarkan 9 kriteria penilaian survey kepuasan masyarakat, diketahui terdapat **3 kriteria dengan nilai terendah**, antara lain sebagai berikut:

- a. Kriteria **Sarana dan Prasarana** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,84 poin.
- b. Kriteria **Waktu Penyelesaian** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT CEPAT berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,86 poin

- c. Kriteria **Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SESUAI berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria sejumlah 3,89 poin.

Berdasarkan penilaian tersebut, disampaikan evaluasi dan tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Agar Sarana dan Prasarana yang ada lebih ditingkatkan pengelolannya dan juga diganti dengan yang lebih menunjang pelayanan sehingga para pengguna pengadilan lebih cepat terlayani dengan baik.
- b. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan untuk diperbaiki sehingga prosedur pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- c. Agar kompetensi para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B lebih ditingkatkan lagi sehingga mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan dengan dilakukan kembali pelatihan Service Excellent untuk semua petugas pelayanan.
- d. Agar performa petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan untuk ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga dapat memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.

#### 4. Penutup

Pimpinan telah melakukan monitoring dan evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan SK Dirjen Badilum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat periode Tri Wulan III Tahun 2024 pada Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B.

Ciamis, 7 Oktober 2024

Ketua Tim Survei

Pengadilan Negeri Ciamis



**ARPISOL, SH.**

**NIP. 198006102007041001**

