



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
3 UNSUR TERENDAH
HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TRIWULAN IV 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

✉ info@pn-ciamis.go.id, 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada satuan kerja Pengadilan Negeri Ciamis.

3. Monitoring Implementasi Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B sebesar **3,97 / 99,14%** dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT SETUJU** bahwa selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah

digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.

- b. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT SESUAI** untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam setiap pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT MAMPU** dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- d. Waktu Penyelesaian pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT SESUAI** dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- e. Tarif/biaya Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT SESUAI** sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk bila biaya pelayanan gratis berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- f. Sarana dan Prasarana Pelayanan/sistem pelayanan online di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT MUDAH** dalam proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- g. Kecepatan Respon Pelayanan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT CEPAT** kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan daring berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.
- h. Sarana Konsultasi dan Pengaduan di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B **SANGAT MUDAH** dan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas berada pada kategori A “**SANGAT BAIK**”.

4. Evaluasi Implementasi 3 Kriteria Nilai Terendah

Berdasarkan 9 kriteria penilaian hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, diketahui terdapat **3 kriteria dengan nilai terendah**, antara lain sebagai berikut:

- a. Kriteria **Informasi Pelayanan** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SOPAN DAN RAMAH berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,83 poin
- b. Kriteria **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT CEPAT berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria skor sejumlah 3,94 poin
- c. Kriteria **Tarif/biaya Pelayanan** di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B SANGAT SESUAI berada pada kategori A “SANGAT BAIK” dengan rata-rata kriteria sejumlah 3,96 poin

Berdasarkan penilaian tersebut, disampaikan evaluasi dan tindak lanjut 3 Unsur nilai terendah sebagai berikut:

a. Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan baik melalui media elektronik maupun non elektronik sudah tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ di Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B lebih ditingkatkan lagi sehingga mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Telah ada tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan untuk diperbaiki sehingga waktu penyelesaian prosedur pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan baik lagi.

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga dapat memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.

c. Tarif/biaya Pelayanan

Telah tersedia biaya/tarif pada papan pengumuman dan tercantum pada standar pelayanan yang dapat dilihat melalui website Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B

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 Implementasi 3 Kriteria Nilai Terendah hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan periode Tri Wulan IV Tahun 2024 pada Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Ciamis Kelas 1B.

Ciamis, 8 Januari 2025

Ketua Tim Survey,
Pengadilan Negeri Ciamis



ARPISOL, SH

NIP. 198006102007041001