



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

Jalan Negara Km. 56, Desa Firdaus, Kec. Sei Rampah, Kab. Serdang Bedagai, Sumatera Utara  
20995 Telepon/Faksimile. (061) 42076320 www.pn-seirampah.go.id, pn.seirampah@gmail.com

---

**MONITORING DAN EVALUASI 3 UNSUR TERENDAH DALAM  
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE 2 JANUARI 2025 SAMPAI 27 Maret 2025**

## **I. Pendahuluan**

### **1. Dasar Monitoring**

Berdasarkan Publikasi Indek Kepuasan Masyarakat periode 2 Januari 2025 sampai 27 Maret 2025 terdapat 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan, dengan nilai 420.
2. Pendapat pengguna layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan, dengan nilai 420.
3. Pendapat pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan, dengan nilai 420.

### **2. Tujuan Monitoring**

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) pada Pengadilan Negeri Sei Rampah;

### **3. Pelaksanaan Monitoring**

- 3.1. Monitoring diawali dengan penelitian hasil publikasi indeks kepuasan masyarakat periode 2 Januari 2025 sampai 27 Maret 2025 untuk fokus terhadap evaluasi yang akan dilaksanakan.

## **II. Uraian Hasil Monitoring**

Dari Monitoring yang dilakukan terhadap 3 Unsur Terendah diperoleh data sebagai berikut :

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
  - Bahwa masih kurangnya informasi kepada pengguna layanan tentang persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - Bahwa petugas layanan kurang memberikan informasi tentang persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Pemahaman pengguna layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.
  - Bahwa masih kurangnya kompetensi/kemampuan petugas terhadap prosedur pelayanan pada Pengadilan.
  - Bahwa masih kurangnya petugas layanan memberikan informasi tentang persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya dalam mempermudah pengguna layanan.

3. Pemahaman pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
- Bahwa petugas layanan masih belum menguasai secara maksimal waktu pelayanan di PTSP.

### III. Evaluasi

Setelah dilakukan monitoring terhadap 3 Unsur Terendah, maka dapat dilakukan evaluasi sebagai berikut:

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
  - Memberikan informasi secara lengkap kepada pengguna layanan tentang persyaratan yang diminta pada pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
  - Memberikan brosur kepada pengguna layanan
2. Pendapat pengguna layanan tentang pengguna layanan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pada Pengadilan.
  - Petugas pelayan untuk mempelajari SOP dan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
  - Memberikan pelatihan kepada petugas dalam memberikan pelayanan melalui briefing.
3. Pendapat pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
  - Meningkatkan pelayanan dengan menerapkan prioritas pelayanan.
  - Pelatihan, briefing, rapat, supervisi internal bagi petugas layanan untuk meningkatkan waktu pelayanan.

### IV. Penutup

Demikian Monitoring dan Evaluasi terhadap 3 Hasil Terendah Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat periode 2 Januari 2025 sampai 27 Maret 2025 terdapat 3 Unsur Terendah.

Sei Rampah, 8 April 2025  
a.n. Ketua Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Wakil Ketua

Maria Christine Natalia Barus, S.I.P., S.H., M.H.



### Tindak Lanjut 3 Unsur Terendah Dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

- Memberikan informasi secara lengkap kepada pengguna layanan tentang persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya.



- Memberikan brosur kepada pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanannya.



- Petugas pelayanan untuk memahami SOP kepada pengguna layanan.



- Memberikan pelatihan kepada petugas dalam memberikan pelayanan melalui briefing.



- Meningkatkan pelayanan dengan menerapkan prioritas pelayanan kepada pengguna layanan penyandang disabilitas, ibu hamil, usia lanjut, dan ibu mengandung anak/balita.



