LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

3 (TIGA) HASIL TERENDAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SERTA TINDAK LANJUTNYA

PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN MARET

TAHUN 2026

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
3 (TIGA) HASIL TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SERTA TINDAK LANJUT NYA TRIWULAN I TAHUN 2026

A. DASAR HUKUM

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Monitoring dan Evaluasi ini dimaksudkan sebagai penilaian bagi Pengadilan Negeri Kalabahi dalam membangun Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi tersebut adalah memberikan koreksi dalam membangun Zona Integritas menuju WBK dan WBBM agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai dalam waktu yang telah ditentukan.

C. 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN NEGERI KALABAHI

Berdasarkan hasil analisa nilai Survey diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat periode Januari sampai dengan Maret 2026 di Pengadilan Negeri Kalabahi dengan nilai indeks **3,99/99,71%** kategori **"SANGAT BAIK".**

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi berada pada kategori **SANGAT BAIK** (4,000%).
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi berada pada kategori **SANGAT BAIK** (3,971%).
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK** (3,981%).
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK** (3,990%).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK** (3,981%).

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK (**3,990%**).**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK (**4,000%**).**
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK (**3,990%**).**
9. Sarana dan Prasaran di Pengadilan Negeri Kalabahi pada kategori **SANGAT BAIK (**4,000%**).**

Berdasarkan kesimpulan masing-masing nilai perunsur tersebut diatas maka terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan terendah antara lain:

1. Biaya/tarif Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu pelayanan

D. TINDAK LANJUT 3 (TIGA) HASIL TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil analisis terhadap 3 (tiga) unsur terendah tersebut diatas Pengadilan Negeri Kalabahi mengambil langkah konkrit untuk menindak lanjuti 3 (tiga) unsur/hasil terendah Survey Kepuasan Masyarakat tersebut yang antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan Breafing kepada Petugas PTSP saat breafing harian maupun pada saat rapat berjenjang, bahwa jika ada pungutan PNBP saat selesai pelayanan maka harus memberikan kwitansi / tanda terima bagi pengguna layanan selain itu Pengadilan Negeri Kalabahi juga selalu mempublikasikan panjar biaya perkara perdata dan tarif pemungutan PNBP pada ruang PTSP maupun pada Website Pengadilan Negeri Kalabahi juga biaya sisa panjar dikembalikan pada para pihak tanpa biaya tambahan.
2. Meberikan sosialisasi bagi pengguna layanan contohnya sosialisasi e-court, sosialisasi e-berpadu, dan sosialisasi upaya hukum, selain itu Pengadilan Negeri Kalabahi juga mempublikasikan prosedur layanan pada setiap meja PTSP, media website, medsos, benner, brosur dan juga melalui video yang ditampilkan pada ruang PTSP Pengadilan Negeri Kalabahi agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi mendapat informasi dan paham terkait prosedur layanan yang digunakan.
3. Berkaitan dengan waktu pelayanan maka Ketua Pengadilan Negeri Kalabahi menghimbau kepada petugas PTSP dan penanggungjawab PTSP agar setiap

layanan harus mempedomani SOP dan maklumat pelayanan, jika ada layanan yang melebihi waktu pelayanan maka pengguna layanan wajib mendapatkan kompensasi pelayanan sebagaimana tertuang dalam SK KPN Nomor : 36/KPN.Klb/SK/OT.0/IV/2024 tentang Kompnesasi Layanan.

Demikian laporan ini dibuat dan disusun dengan sebenar-benarnya.

Kalabahi, 1 April 2026
Plh. Ketua Pengadilan Negeri Kalabahi,

I GUSTI NGURAH DAMA GALANG DEVARA, S.H.

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI KALABAHI
JL. Jend. Sudirman No. 20, Kalabahi KAB. ALOR
NUSA TENGGARA TIMUR
http://www.pn-kalabahi.go.id/

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,99 / 99,71%

Jumlah	105 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 69	
	PEREMPUAN : 36	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 3
	SMP : 1	S1 : 23
	SMU : 70	S2 : 2
	Diploma 1 : 4	S3 : 2
Pekerjaan	PNS : 14	SWASTA : 37
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 7
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 2
	LAINNYA : 45	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,971
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,971
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? 3,981

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Kalabahi kami tindaklanjuti dengan menyediakan bener-bener alur dan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi, kami menyediakan brosur yang kami siapkan di lobi PTSP serta e-brosur pada website pn-kalabahi.go.id yang selalu di akses oleh publik.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Kecepatan waktu pelayanan pada Pengadilan Negeri Kalabahi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pengadilan masih lambat, maka dalam hal ini kami sudah membuat standar pelayanan yang di pasang pada masing-masing bagian di PTSP dan tersedianya kompnesasi waktu yang kami sediakan di lobi PTSP yang mudah diakses.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Kompotensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung Pengadilan Negeri Kalabahi, sangat berkompoten hal ini dapat dilihat pada register pengaduan tersedia pada PTSP yang disiapkan tidak ada pengeluhan dari pengunjung sidang dan kami juga telah menyediakan kotak saran dan juga survei harian kami sangat baik.

1. Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku ?

Pelayanan oleh petugas di Pengadilan Negeri Kalabahi pada prinsipnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan Mahkamah Agung, serta ketentuan perundang-undangan terkait pelayanan publik, dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, profesionalitas, dan non-diskriminatif.

2. Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?

Dalam memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi selalu cepat dan mudah, tidak ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan, ha ini sudah kami tindaklanjuti dengan pemasangan CCTV pada setiap bagian gedung kantor, juga pada PTSP tersedia 2 CCTV yakni bagian lobi PTSP dan Meja Petugas PTSP yang terhubung ke Dirjen Badilum, selain itu bagian meja PTSP selalu kami sediakan standart pelayanan pada masing-masing meja PTSP yang bisa diakses pengguna layanan.

3. Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?

Dalam memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi tidak pernah ada petugas yang akan menjanjikan dan membantu dalam kepengurusan surat / berkas perkara dalam hal kepengurusan selalu cepat dan mudah, tidak ada penyalahggunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan, ha ini sudah kami tindaklanjuti dengan pemasangan CCTV pada setiap bagian gedung kantor, juga pada PTSP tersedia 2 CCTV yakni bagian lobi PTSP dan Meja Petugas PTSP, selain itu bagian meja PTSP selalu kami sediakan standart pelayanan pada masing-masing meja PTSP yang bisa diakses pengguna layanan.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

5 April 2026
Ketua Pengadilan Negeri