



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TIGA UNSUR TERENDAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
JULI - SEPTEMBER 2025**

PENGADILAN NEGERI SINABANG

KEPANITERAAN HUKUM

Jln. Tgk. Di Ujung No.406
Sinabang - Kab. Simeulue

2025

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI URAIAN TUGAS (JOB DESCRIPTIONS)

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sinabang melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan Sasaran dan Target

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sinabang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sinabang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sinabang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sinabang.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Sinabang dengan nilai Baik dengan indeks kepuasan sebesar 100,00% dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sinabang dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Sinabang diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sinabang.

Hasil Monitoring dan Evaluasi serta Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan, terdapat hasil survei 3 (tiga) terendah. Antara lain :

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan 4,00;
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 4,00;
3. Perilaku Pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 4,00;

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara :

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ditinjau lanjuti dengan cara disediakannya sarana pengaduan lewat SIWAS, Telp, Email, dan kotak pengaduan serta telah disediakannya form saran dan masukkan pada saat mengisi kuesioner.
2. Sarana dan Prasarana
Sarana dan Prasarana telah ditindak lanjuti dengan cara dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Keputusan Direktorat Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan juga Pengadilan Negeri Sinabang telah membuat layanan ramah untuk penyandang disabilitas, seperti disediakannya kursi roda, jalur khusus disabilitas.
3. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana Telah Ditindak Lanjuti Setiap Minggu Selalu Diadakan Briefing / Pengarahan Oleh Super Visi di Meja Pelayanan dan Selalu Diingatkan Terkait Tertip Administrasi Perkantoran dan Tertip Jam Kerja.

Tindak lanjut atas hasil survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan kepada para pencari keadilan dan masyarakat pada umumnya, sehingga dapat mewujudkan Pengadilan Negeri Sinabang menjadi Court Performance Excellent.

Sinabang, 01 Oktober 2025

Tanda tangan		
Panmud Hukum	Diperiksa Oleh :	Mengetahui
Nama lengkap & ttd	Nama Lengkap & ttd	Nama Lengkap & ttd
		
Roni, S.H.	Derry Yusuf Hendriana, S.H.	Riswandy, SH.,MH