



**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 masa 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 kepuasan 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 kepuasan 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 :


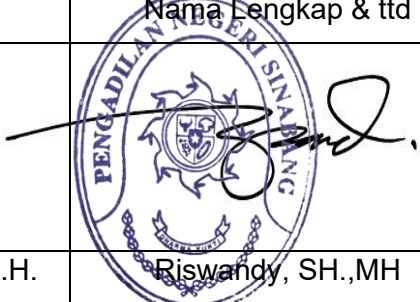
1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan 4,00;
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 4,00;
3. Perilaku Pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 4,00;

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 ditindaklanjuti dengan cara disediakan sarana pengaduan lewat SIWAS, Telp, Email, dan kotak pengaduan serta telah disediakan form saran dan masukan 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 Direjn 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 disediakan 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