



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TIGA UNSUR TERENDAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
OKTOBER - DESEMBER 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 99,31% 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. Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,94;
2. Biaya / Tarif dengan nilai unsur pelayanan 3,94 ;
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,94 ;

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

1. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan telah ditinjaulanjuti dengan cara meningkatkan kinerja layanan oleh staf PTSP dan mengurangi tumpah tindh pekerjaan diantara petugas PTSP.

2. Biaya Tarif

Biaya Tarif telah ditindak lanjuti dengan cara menyesuaikan biaya tarif sesuai dengan surat keputusan yang telah diterbitkan oleh Ketua Pengadilan Negeri.Sarana dan Prasarana

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan telah ditindak lanjuti dengan cara menambahkan panduan pengajuan perkara Pengadilan Negeri Sinabang, agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui penuh spesifikasi jenis pelayanan yang tersedia di Pengadilan Negeri Sinabang.

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, 02 Januari 2026

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