

LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV
PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2025**



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

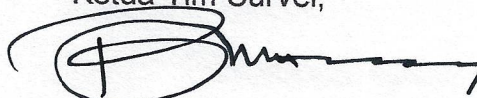
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai kedepannya.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi untuk dapat diambil langkah-langkah perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Pangkalan Balai, 5 Januari 2026
Ketua Tim Survei,



BAINAL HAKIM, S H.

NIP. 19690903 199403 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI.....	2
BAB III REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....	3
BAB IV PENUTUP.....	4

BAB I

PENDAHUULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagai bentuk penilaian atas pelayanan publik yang telah diberikan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei sebagai indikator baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei tersebut dari bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2025 dengan responden sebanyak 34 (Tiga Puluh Empat) orang penerima layanan. Dan hasil survei tersebut, pelayanan publik dipersepsikan Sangat Baik (4,00 / 100,00%). Untuk mengetahui indikator-indikator dalam survei tersebut yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan, maka diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut.

I.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Monitoring dan Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan IV Tahun 2025 yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.
2. Sebagai referensi untuk menentukan langkah perbaikan pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

I.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

I.4 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah dilaksanakan pada tanggal 10 Desember 2025 yang dipimpin oleh Wakil Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan diikuti oleh seluruh Hakim serta Karyawan/Karyawati Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan sebagai berikut :

1. a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 4,00 yaitu kategori Sangat Baik dengan rincian sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Persyaratan	4,00	0,444
2	Prosedur	4,00	0,444
3	Waktu Pelayanan	4,00	0,444
4	Biaya/Tarif	4,00	0,444
5	Produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	0,444
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	0,444
7	Prilaku Pelaksana	4,00	0,444
8	Sarana Prasarana	4,00	0,444
9	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444
NILAI INDEKS			4,000
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			100,00

- b. 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yaitu Persyaratan (4,00), Prosedur (4,00), dan Waktu Pelayanan (4,00);
- c. Nilai-nilai SKM tersebut dalam kategori baik dan sangat baik, namun perlu ditingkatkan dan ditindaklanjuti agar indikator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi;

BAB III

REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Atas hasil Kegiatan Monitoring dan Evaluasi tersebut, dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

- Untuk indikator Persyaratan kami merekomendasikan agar Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP selalu memberikan briefing kepada petugas pemberian informasi terkait SOP dan memastikan menjelaskan persyaratan apa saja yang diperlukan.

2. Prosedur

Untuk indikator Prosedur Pelayanan kami merekomendasikan agar Penanggung Jawab Pelaksanaan PTSP selalu memberikan briefing kepada petugas pengaduan terkait SOP dan memastikan memberikan penjelasan yang lebih mudah dimengerti oleh pemohon dalam mengikuti setiap prosedur pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

- Untuk indikator Waktu Pelayanan kami memberi rekomendasi untuk petugas dan seluruh aparatur pengadilan agar senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan memastikan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi ini disusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam pelaksanaan perbaikan pelayanan publik di Lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.