



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,99 / 99,82%

Jumlah	151 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 55	
	PEREMPUAN : 96	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 1 Diploma 2 : 0	
	SD : 3	Diploma 3 : 1
	SMP : 8	S1 : 78
	SMU : 56	S2 : 4
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
	Pekerjaan	
Pekerjaan	PNS : 47	SWASTA : 16
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 0
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 88	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,974
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,980
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3,987

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Bahwa Pengadilan Negeri Simalungun berkomitmen memberi kenyamanan pada pengguna layanan melalui sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Simalungun khususnya bagi peyandang disabilitas. Sarana dan prasarana di Pengadilan Simalungun terus menerus dikembangkan dan diperbaharui terbukti sejak dari halaman/parkir yang menyediakan parkir khusus bagi penyandang disabilitas, jalur khusus bagi penyandang disabilitas, ruang tunggu sidang yang semakin baik. Sarana dan prasarana tersebut juga terdapat pada layanan khusus bagi penyandang disabilitas, termasuk kursi roda dan alat bantu jalan. Ruang PTSP Pengadilan Negeri Simalungun juga mempunyai ruang tamu terbuka yang nyaman serta kursi pengunjung yang nyaman. Informasi mengenai layanan dan prosedur juga sudah tertampil pada monitor di ruang tunggu sidang, sehingga pengguna layanan dapat mengetahui informasi tentang layanan Pengadilan Negeri Simalungun.

2. Dalam rangka meningkatkan kemampuan PTSP dalam melayani masyarakat, Petugas PTSP telah diberikan Pelatihan Service Excellent. Dengan pelatihan ini, Petugas PTSP telah mendapatkan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan bagi masyarakat. Selain itu, juga telah diterapkan Aksi PTSP (Apel Kinerja dan Konsolidasi) yang dilaksanakan rutin setiap pagi dipimpin oleh KPN, WKPN, Para Hakim, Seluruh Panitera Muda dan Ka. Sub Bagian Umum dan Keuangan sehingga layanan PTSP termonitor setiap saat. Juga dilakukan Pengawasan rutin PTSP untuk mengetahui dan menindaklanjuti apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan di PTSP sehingga Pelayanan di PTSP dapat berjalan dengan baik.

3. Dalam rangka meningkatkan Kompetensi dan Kemampuan Petugas PTSP dalam pelayanan, telah dilakukan AKSI PTSP (Apel Kinerja dan Konsolidasi) yang dilakukan rutin setiap pagi guna melakukan evaluasi kinerja, menyelaraskan semangat kerja, memperkuat komunikasi, serta memotivasi dan mengasah kemampuan dan kompetensi Petugas PTSP dalam pelayanan. Petugas PTSP juga dibekali dengan pengetahuan dan SOP pelayanan di bagiannya masing masing. Sehingga Pelayanan yang diberikan bagi masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku.

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.

23 Oktober 2025
Ketua Pengadilan Negeri