

**PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB**  
**Jalan Kartini No. 02 Singaraja**

Telp (0362) 21445 - Fax : (0362) 26447  
Website : [www.pn-singaraja.go.id](http://www.pn-singaraja.go.id) - Email : [pn singlaraja@yahoo.co.id](mailto:pn singlaraja@yahoo.co.id)

---

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**  
**ATAS SURVEY HARIAN**  
**PENGUNA PENGADILAN**  
**BULAN SEPTEMBER 2024**



Disusun Oleh :  
**TIM SURVEY HARIAN**  
**PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B**  
  
**TAHUN 2024**

**Monitoring Dan Evaluasi Atas Survey Harian**  
**Bulan September 2024**  
**Pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 yang sudah dilaksanakan di seluruh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dimana kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial akibatnya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan public adalah dengan melakukan Survey Harian kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Harian dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dan seragam dalam peraturan ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survey Harian dalam rangka pelaksanaan SK Dirjen Badilum No. 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

Adapun uraian kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

| No | UNIT PELAYANAN | INDEKS KEPUASAN   |
|----|----------------|-------------------|
| 1. | Pidana         | Sangat Puas       |
| 2. | Perdata        | Sangat Puas       |
| 3. | Hukum          | Sangat Puas, Puas |
| 4. | Umum           | Sangat Puas       |
| 5. | e-Court        | Sangat Puas, Puas |

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut :

1. 22 responden menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Pidana Pengadilan Negeri Singaraja
2. 21 responden menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Perdata Pengadilan Negeri Singaraja
3. 115 responden menyatakan sangat puas dan 14 responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Hukum Pengadilan Negeri Singaraja
4. 17 responden menyatakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Umum Pengadilan Negeri Singaraja
5. 27 responden menyatakan sangat puas dan 1 responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan e-Court Pengadilan Negeri Singaraja.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap seluruh Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Dengan demikian laporan ini dapat digunakan oleh pimpinan sebagai bahan pemberian reward and punishment untuk Petugas PTSP. Kebijakan ini dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan/pencari keadilan dan pengguna jasa layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Singaraja

1 Oktober 2024

Koordinator Tim Survey Harian,



I Nengah Karyasa