

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KLAS IB

Jalan Kartini No. 02 Singaraja

Telp (0362) 21445 - Fax : (0362) 26447

Website : www.pn-singaraja.go.id - Email : pn singlaraja@yahoo.co.id

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN SEMESTER I TAHUN 2021



Disusun Oleh :

**TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukhur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah berhasil menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B Tahun 2021.

Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat, yang salah satu cara adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat dalam terhadap kinerja Pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna layanan khususnya di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB ..

Maka sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut diatas dan petunjuk dari Dirjen Badan Peradilan Umum MARI (Surat Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 - tanggal 13 April 2016), maka Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban dan tindaklanjut atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan informasi bahwa Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB mempunyai komitmen dan tekad yang kuat, untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil kinerja yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan.

Kami berharap, semoga hasil survey ini dapat memberikan masukan dan sebagai acuan kedepan yang positif bagi Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada pengguna Pengadilan, serta sebagai bahan evaluasi kinerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B untuk mewujudkan kinerja yang

lebih efektif dan efisien serta akuntebel sehingga mendapatkan nilai akreditasi maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pimpinan.

Singaraja, 30 Juni 2021

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB

Anak Agung Ketut Ngurah, SH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran	2
D. Prinsip	2
E. Waktu Pelaksanaan Survei.....	3
F. Tahap Pelaksanaan Survei.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Teknik Analisa Data.....	4
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	19
A. Kesimpulan	19
B. Saran	20

DAFTAR PUSTAKA

21

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi serta 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 yang dikehendaki oleh masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial yang akibatnya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dan seragam dalam peraturan ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI.

B. Tujuan :

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan

pengadilan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

C. Sasaran :

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih berinovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.

D. Prinsip :

Dalam melaksanakan Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
Hasil Survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada tanggal 30 Mei 2021 sampai tanggal 30 Juni 2021 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,31 (delapan puluh delapan koma tigapuluh satu) dengan katagori pelayanan sangat baik.

F. Tahap Pelaksanaan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
3. Tim survei memperbanyak kuesioner dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada Ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuestioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada Manager Representative.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Survei

Survei atau penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 170 (seratus tujuh puluh) orang responden yang diambil secara simple random sampling, terdiri dari:

1. Aparatur Sipil Negara, POLRI dan TNI
2. Karyawan Swasta
3. Wiraswasta.
4. Masyarakat lainnya selaku pengguna layanan Pengadilan.

C. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, dan berpedoman pada Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan patokan : nilai, mutu dan kinerja pelayanan sebagaimana tersebut di bawah ini.

Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,065 - 3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,533- 4.00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

D. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Variabel pada Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi / kemampuan Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan

Sarana Pelayanan adalah segala macam alat yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan. Jadi sarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan yang digunakan petugas PTSP untuk memudahkan penyampaian pelayanan kepada pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB. Sedangkan prasarana pelayanan adalah segala macam alat yang tidak secara langsung digunakan dalam proses pelayanan. Jadi prasarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan petugas PTSP

untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

Dalam pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh gambaran responden sebagaimana tersebut di bawah ini.

A. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	16 Tahun s/d 26 Tahun	19	11%
2.	27 Tahun s/d 37 Tahun	93	55%
3.	38 Tahun s/d 48 Tahun	48	28%
4.	Umur di atas 49 Tahun	10	6 %
	Jumlah	170	100%

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 27 tahun sampai dengan 37 tahun dengan jumlah 93 orang dari total 170 responden (55%).

B. Jenis Kelamin Responden

N o	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	105	62%
2	Perempuan	65	38%
	Jumlah	170	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 105 orang dari total 170 orang (62%).

C. Pendidikan Terakhir Responden

N o	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	4	2 %
2	SMP	7	4 %
3	SMA	99	59 %
4	S1	58	34 %
5	S2	2	1%

6	S3	0	-
	Jumlah	170	100%

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 99 orang dari total 170 orang (59%)

D. Pekerjaan Utama Responden

N o	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	ASN	10	6%
2	TNI /POLRI	17	10%
3	Karyawan Swasta	44	26%
4	Wiraswasta	29	17 %
5	Pekerjaan Lainnya	70	41%
	Jumlah	170	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Masyarakat lainnya yang terdiri dari (Petani, Dagang, Nelayan dan Buruh Harian Lepas) yang berjumlah 70 orang dari total responden 170 orang (39%)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh :

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **97,63** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

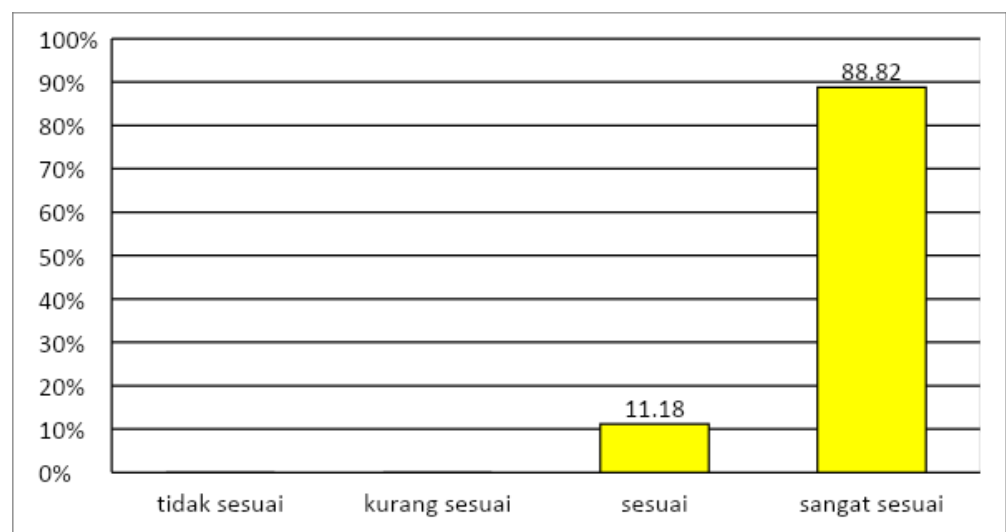
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan diuraikan sebagaimana tersebut di bawah ini.

A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	19	11,18	11,18	11,18
	Sangat sesuai	151	88,82	88,82	100
	Total	170	100	100	



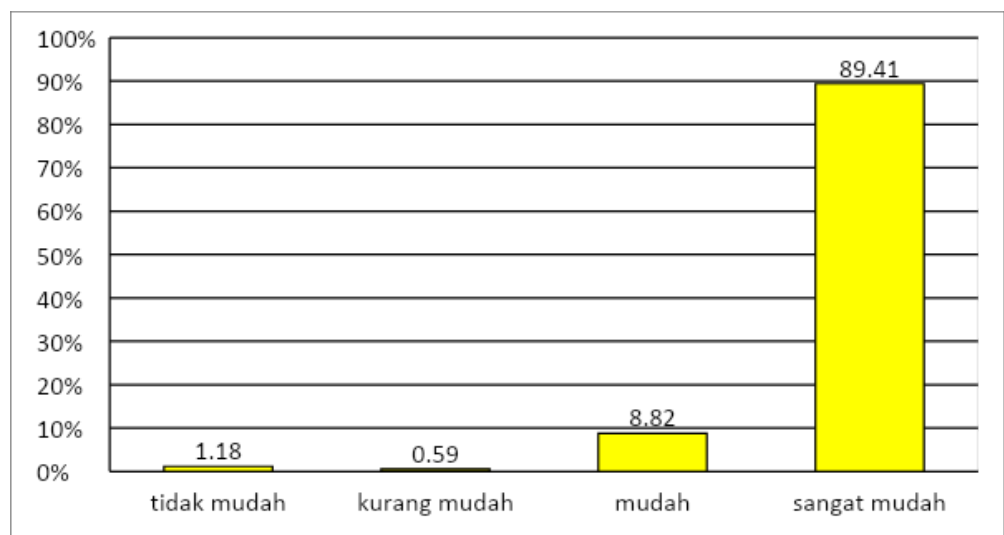
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 88,82% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,88

B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup prosedur pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak mudah	2	1,18	1,18	1,18
Kurang mudah	1	0,59	0,59	1,77
mudah	15	8,82	8,82	10,59
Sangat mudah	152	89,41	89,41	100
Total	170	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi maupun pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B yang diberikan oleh petugas sifatnya sangat mudah dengan prosentase sebesar 89,41% dan dengan nilai rata-rata

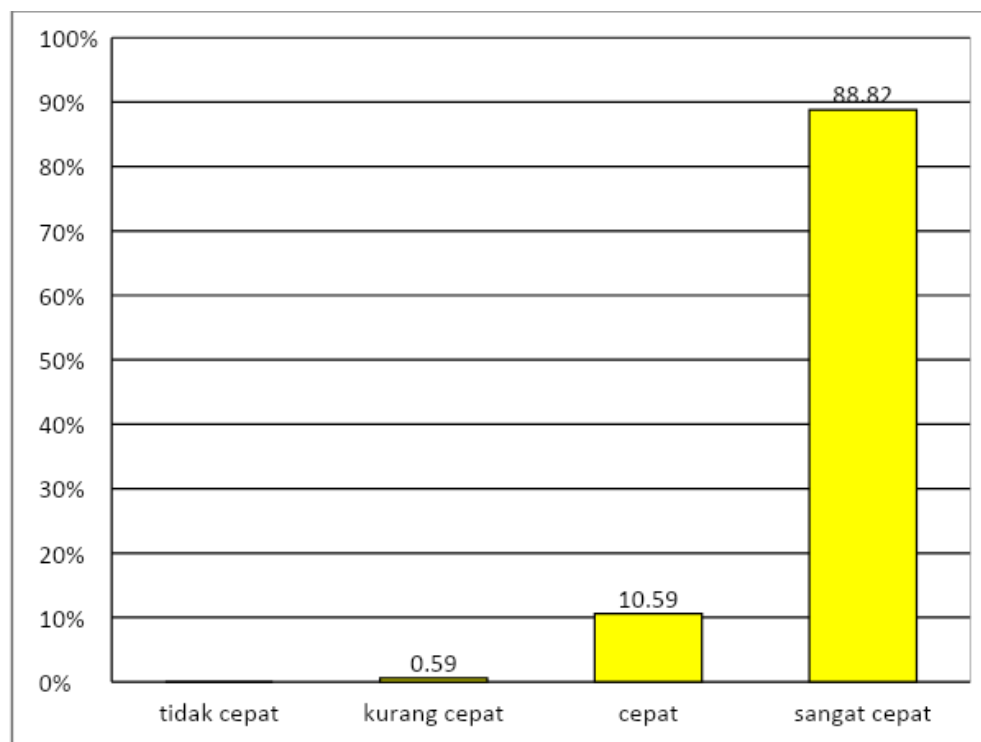
unsur Prosedur sebesar 3,86, namun masih ada responden yang menyatakan tidak mudah maupun kurang mudah hal ini disebabkan karena responden tersebut tidak paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang cepat	1	0,59	0,59	0,59
	Cepat	18	10,59	10,59	11,18
	Sangat Cepat	151	88,82	88,82	100
	Total	170	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan

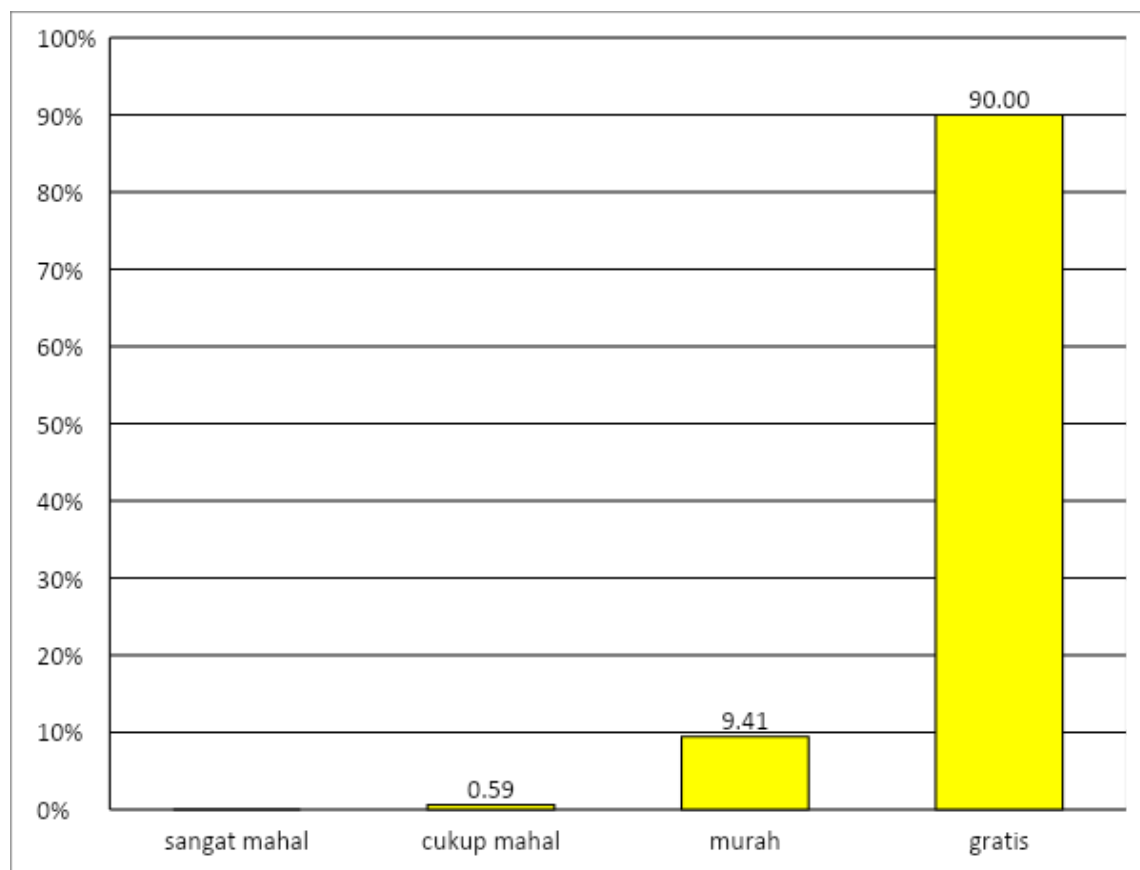
untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar 88,82% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,86

D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat Mahal	0	0,00	0,00	0,00
Cukup mahal	1	0,59	0,59	0,59
murah	16	9,41	9,41	10
gratis	153	90	90	100
Total	170	100	100	



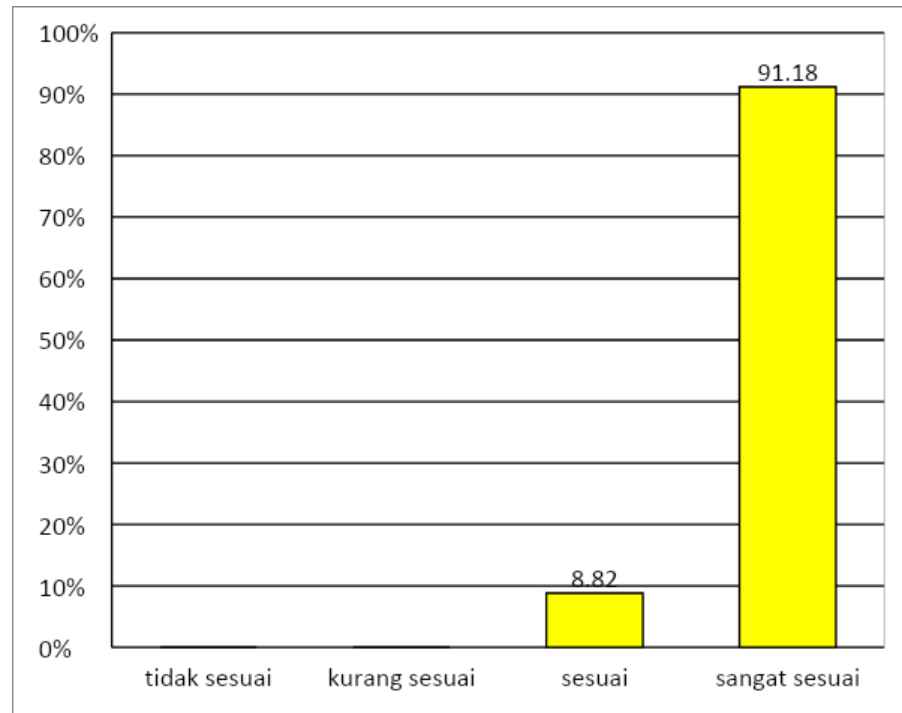
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B murah dengan prosentase responden sebesar 90% yang meytakan gratis dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,89, namun masih ada responden yang menyatakan cukup mahal dengan prosentase yang sangat rendah yaitu 0,59%

E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Hasil analisis pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis Layanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Produk spesifikasi jenis layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
sesuai	15	8,82	8,82	8,82
Sangat sesuai	155	91,18	91,18	100
Total	170	100	100	



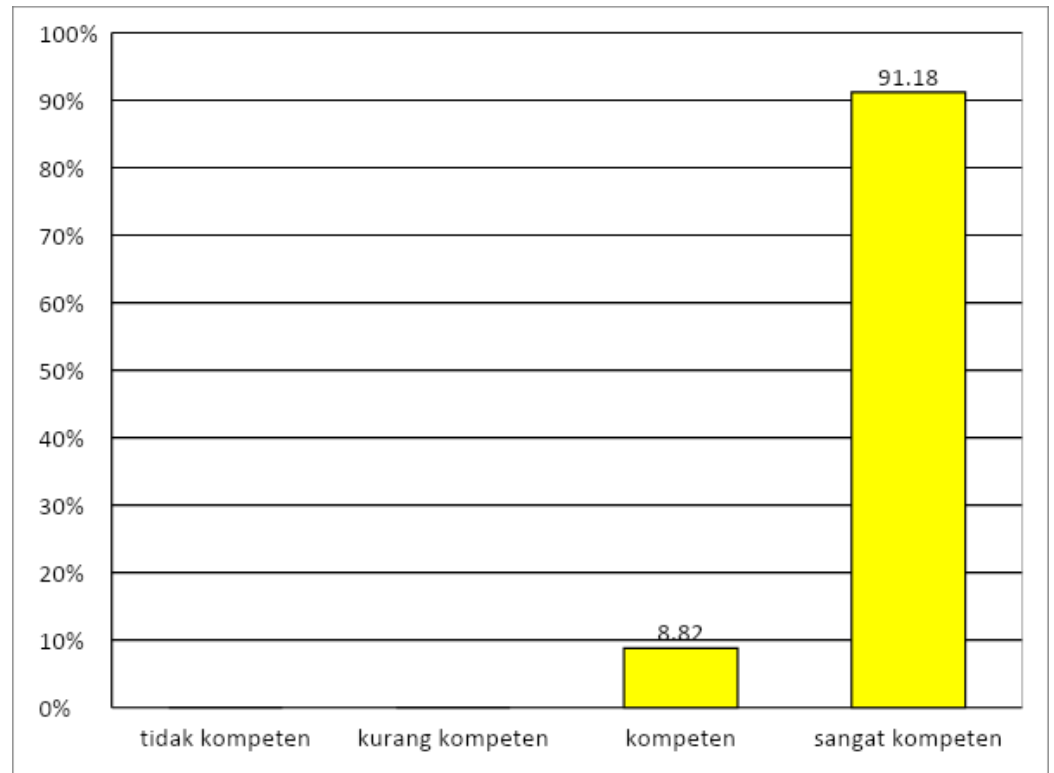
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis layanan dalam hal ini tentang kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kleas I B sangat sesuai dengan prosentase responden sebesar 91,18% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,91

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	kompeten	15	8,82	8,82	8,82
	Sangat kompeten	155	91,18	91,18	100
	Total	170	100	100	



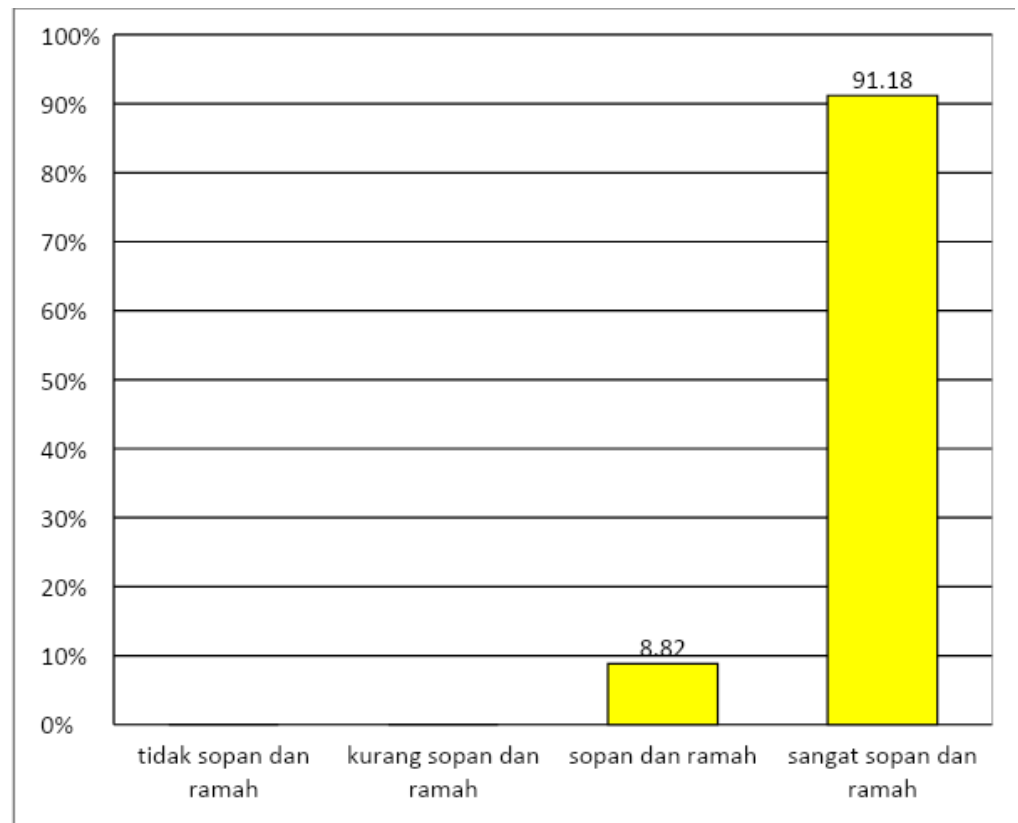
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksanaan dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 91,18% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,91

G. Prilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Prilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Prilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan dan Ramah	15	8,82	8,82	8,82
	Sangat sopan dan Ramah	155	91,18	91,18	100
	Total	170	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana dalam hal sikap petugas Pengadilan Negeri Singaraja dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah dengan prosentase responden sebesar 91,18% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 3,91.

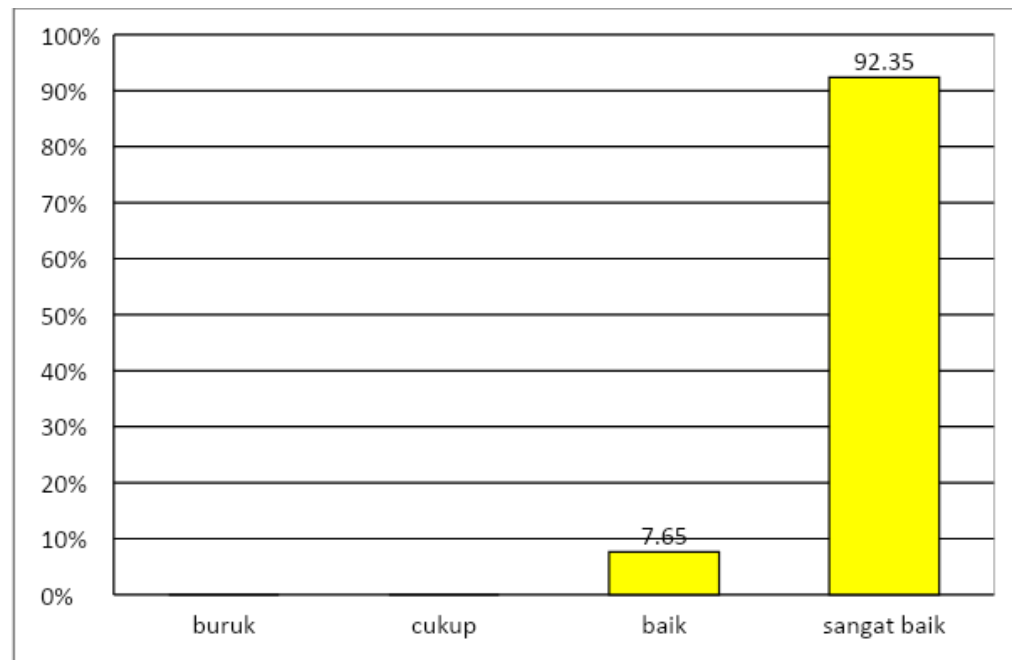
H. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil analisis pada kualitas sarana dan prasarana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
buruk	0	0,00	0,00	0,00
cukup	0	0,00	0,00	0,00
baik	13	7,65	7,65	7,65
sangat baik	157	92,35	92,25	100

Total	170	100	100	
-------	-----	-----	-----	--



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya dianggap sangat baik dengan prosentase responden sebesar 92,35% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,92

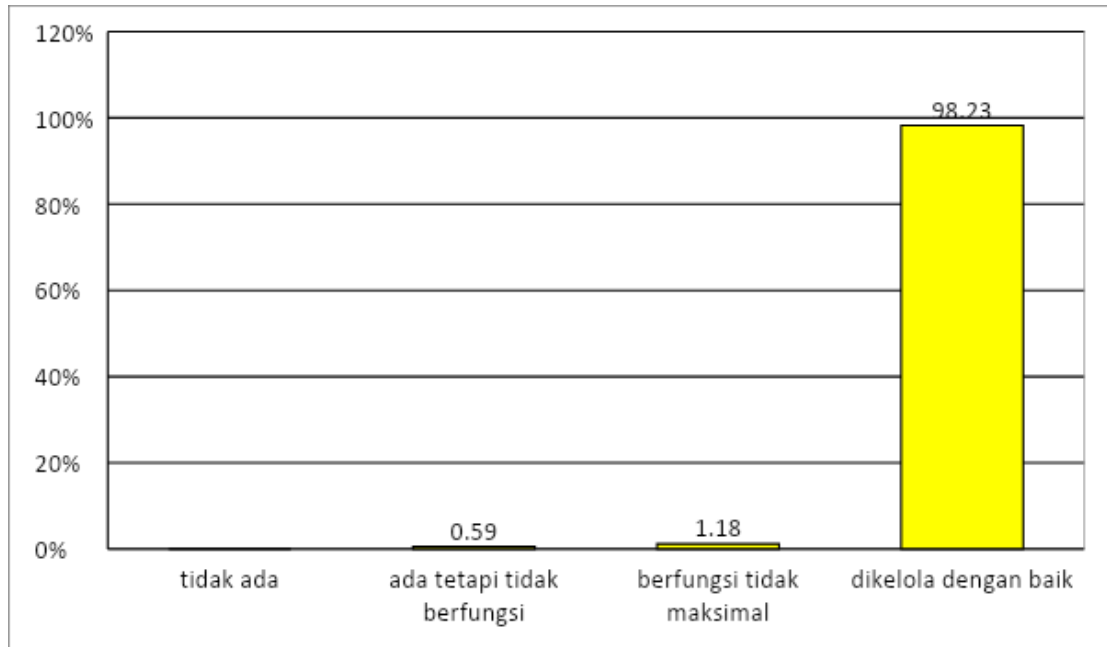
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak ada	0	0,00	0,00	0,00
Ada tetapi tidak berfungsi	1	0,59	0,59	0,59

Berfungsi tidak maksimal	2	1,18	1,18	1,76
Dikelola dengan baik	167	98,23	98,23	100
Total	170	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan /respon terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dikelola dengan baik dengan prosentase responden sebesar 98,23% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,97

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini, ada beberapa responden yang memberikan saran dan masukan, yang pada pokoknya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden memberikan saran dan masukan agar pelayanan kepada Masyarakat Pengguna Pengadilan ditingkatkan kembali
2. Biaya-biaya perkara diturunkan lagi agar lebih murah dan bisa dijangkau masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pengguna Layanan Pengadilan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, dari target 88,31 (delapan puluh delapan koma tigapuluh satu) ternyata nilai capaian diperoleh:

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **97,63** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

Sehingga dapat disimpulkan Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **97,63**, Kategori **Kinerja Unit Pelayanan**: **Sangat Baik**.

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

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,88
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,86
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,86
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,89
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,91

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,91
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,91
8. sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,92
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,97

B. Saran

Berdasarkan penilaian survey rata-rata setiap unsur prosedur dengan hasil yang diberikan nilai rata-rata 3,86 yang menempati nilai terendah, unsur waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,86 yang menempati nilai terbawah kedua dan yang terbawah ketiga adalah unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,88 maka pimpinan segera mengambil kebijakan untuk tetap mempertahankan dan berusaha meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan Peradilan dengan mempermudah proses seperti menerapkan Sisinga dan Siarta

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
2. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar - dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEI**
- 2. KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT**
- 3. PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEK KEPUASAAN**