

# **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 : [pnsingaraja@yahoo.co.id](mailto:pnsingaraja@yahoo.co.id)

---

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN I**



**Disusun Oleh :**

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B**

**TAHUN 2024**



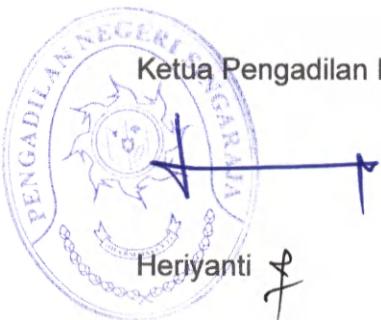
## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Pada Tanggal 1 April 2024



Ketua Pengadilan Negeri Singaraja,

Heriyanti

Koordinator Tim Survey,

I Nengah Karyasa

## KATA PENGANTAR

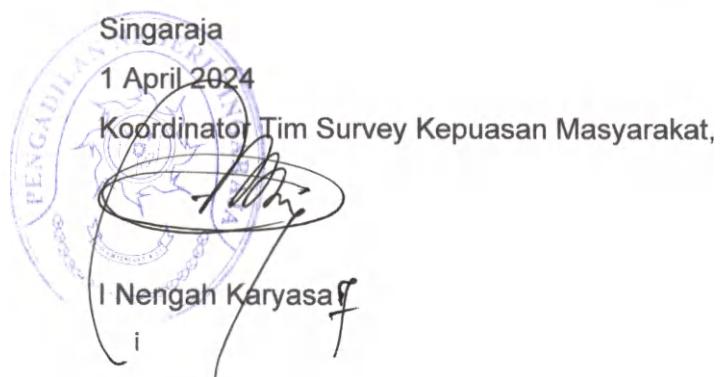
Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB Tahun 2024.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey 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 caranya adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut diatas, dan adanya petunjuk dari Dirjen Badan Peradilan Umum MARI (Surat Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 - tanggal 13 April 2016), maka Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B telah melaksanakan Survey Kepuasaan Masyarakat Pengguna 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 Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh pengadilan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Kami berharap, semoga hasil survey ini dapat memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna pengadilan, serta sebagai bahan evaluasi kinerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B untuk mewujudkan kinerja yang lebih efektif dan efisien, hingga mendapatkan akreditasi maksimal sesuai dengan yang diharapkan.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	2
E. Waktu Pelaksanaan Survey.....	3
F. Tahap Pelaksanaan Survey.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Survey.....	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.....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat 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 Kepuasaan Masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI serta Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey (SISUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya

**B. Tujuan :**

Tujuan Survey Kepuasaan 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 Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah:

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

**D. Prinsip :**

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

**1. Transparan**

Hasil Survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudak diakses oleh seluruh masyarakat.

**2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survey yang sebenarnya.

**3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan bersadarkan kaidah umum yang berlaku.

**4. Berkesinambungan**

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

**5. Keadilan**

Pelaksanaan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

**E. Waktu Pelaksanaan Survey**

Survey dilaksanakan pada Minggu pertama bulan Januari 2024 sampai dengan minggu keempat bulan Maret 2024 (12 Minggu) dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,00 (delapan puluh lima koma nol-nol).

**F. Tahap Pelaksanaan Survey**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survey menentukan jadwal pengumpulan data pada Android system.
2. Tim survey melakukan validasi data.
3. Tim survey melakukan pengambilan data pada ADK (Arsip Data Komputer)
4. Tim survey melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
6. Hasil analisa diserahkan kepada Manager Representative.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metodologi Survey**

Survey 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 yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka melalui aplikasi SI SUPER. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu dua belas minggu dan dengan jumlah data minimal 110 (seratus sepuluh) responden. Selanjutnya data yang masuk dalam aplikasi SI SUPER diambil data ADK (Arsip Data Komputer).

#### **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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan patokan : nilai, mutu, dan kinerja pelayanan.

Analisis data untuk menentukan Kepuasaan Masyarakat dalam memberikan pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi Kepuasaan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survey Indeks Kepuasaan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasaan Masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks Kepuasaan Masyarakat antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kepuasaan Masyarakat dalam memberikan pelayanan makin baik.

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSİ (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (X)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)</b>
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	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

#### **D. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat**

Variabel pada Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey 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 dilakukan 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. 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 pada Pengadilan Negeri Singaraja

#### **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 survey 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.	18 Tahun s/d 28 Tahun	21	21,21%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	55	55,56%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	21	21,21%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	1	1,01%
5	Umur di atas 59 Tahun	1	1,01%
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 55 orang dari total 99 responden (55,56%).

#### **B. Jenis Kelamin Responden**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	52	52,53%
2	Perempuan	47	47,47%
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 52 orang dari total 99 orang (52,53%).

#### **C. Pendidikan Terakhir Responden**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah/SD	1	1,01%
2	SMP	4	4,04%
3	SMA	70	70,71%
4	DIPLOMA	5	5,05%
5	S1	18	18,18%
6	S2	1	1,01%
7	S3	0	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 70 orang dari total 99 orang (70,71%).

#### D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	1	1,01%
2	TNI /POLRI	3	3,03%
3	Swasta	46	46,47%
4	Wirausaha	13	13,13%
5	Tenaga Kontrak	5	5,05%
6	Pekerjaan Lainnya	31	31,31%
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yang berjumlah 46 orang dari total responden 99 orang dengan prosentase sebesar 46,47% dan mayoritas kedua adalah Pekerjaan Lainnya sebanyak 31 orang dari total responden 99 orang dengan prosentase sebesar 31,31%.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

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

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **98,85 / 3,95** ;
- 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.

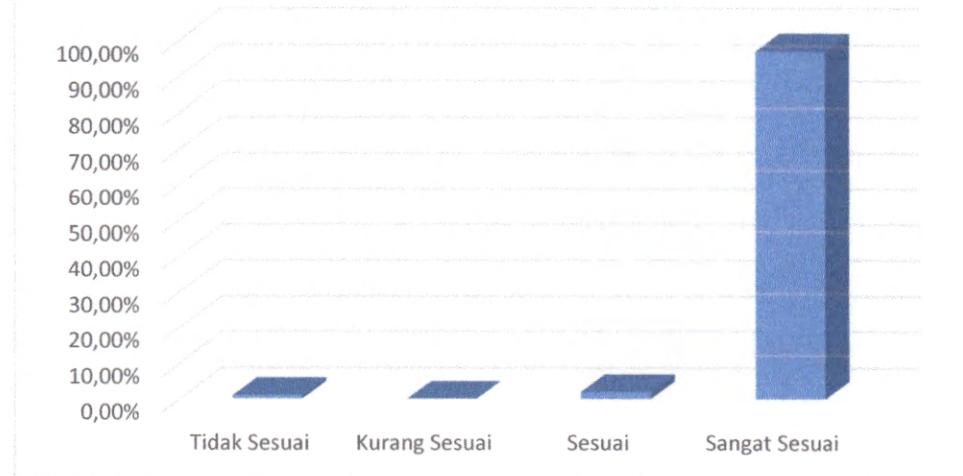
#### A. Persyaratan

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	1	1,01	1,01	1,01
	Kurang sesuai	0	0,00	0,00	1,01
	Sesuai	2	2,02	2,02	3,03
	Sangat sesuai	96	96,97	96,97	100
	Total	99	100	100	

**Persyaratan**



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasaan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 96,97% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,949.

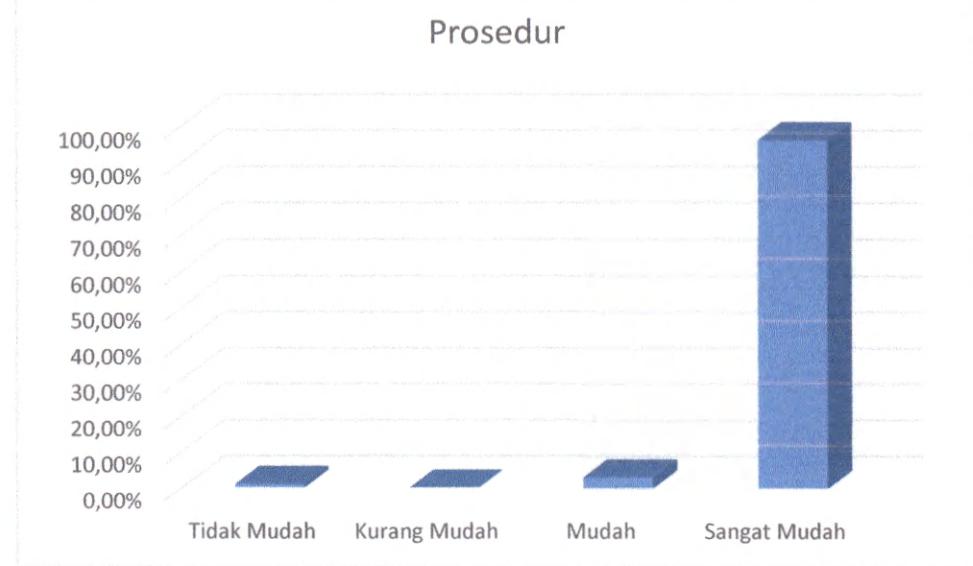
## B. Prosedur

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	1	1,01	1,01	1,01
Kurang mudah	0	0,00	0,00	1,01
Mudah	3	3,03	3,03	4,04
Sangat mudah	95	95,96	95,96	100
Total	99	100	100	

Prosedur



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh 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 95,96% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,939 hal ini disebabkan karena responden

tersebut telah paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

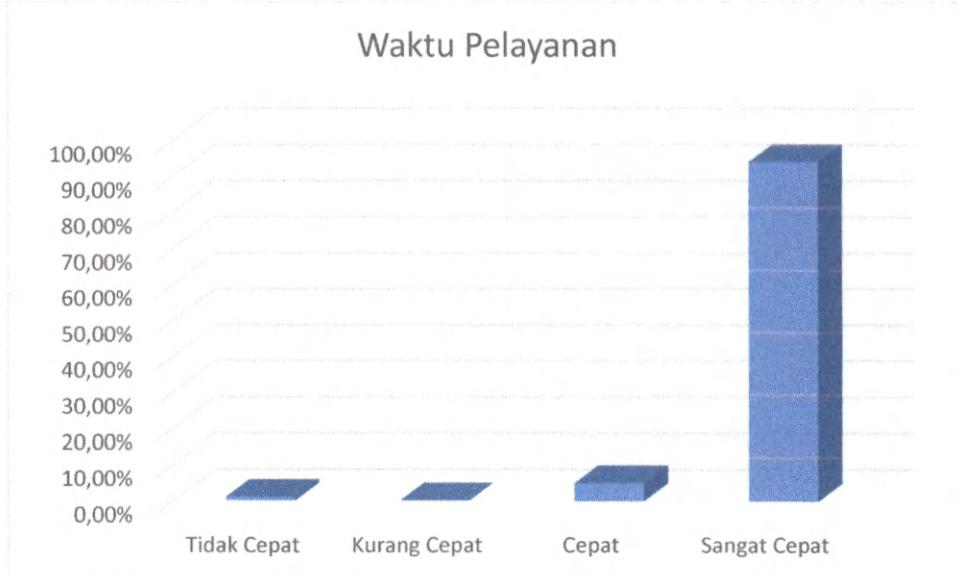
### C. Waktu pelayanan

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

Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vaid				
Tidak cepat	1	1,01	1,01	1,01
Kurang cepat	0	0,00	0,00	1,01
Cepat	5	5,05	5,05	6,06
Sangat cepat	93	93,94	93,94	100
Total	99	100	100	

Waktu Pelayanan



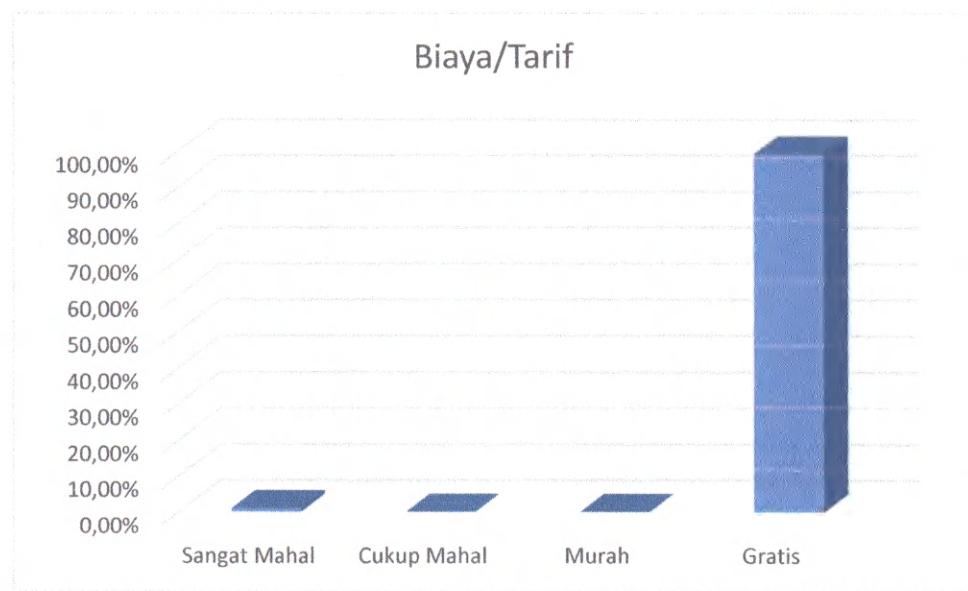
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar 93,94% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,919.

#### D. Biaya/Tarif

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

Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat mahal	1	1,01	1,01	1,01
Cukup mahal	0	0,00	0,00	1,01
Murah	0	0,00	0,00	1,01
Gratis	98	98,99	98,99	100
Total	99	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 98,99% yang menyatakan murah dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,970.

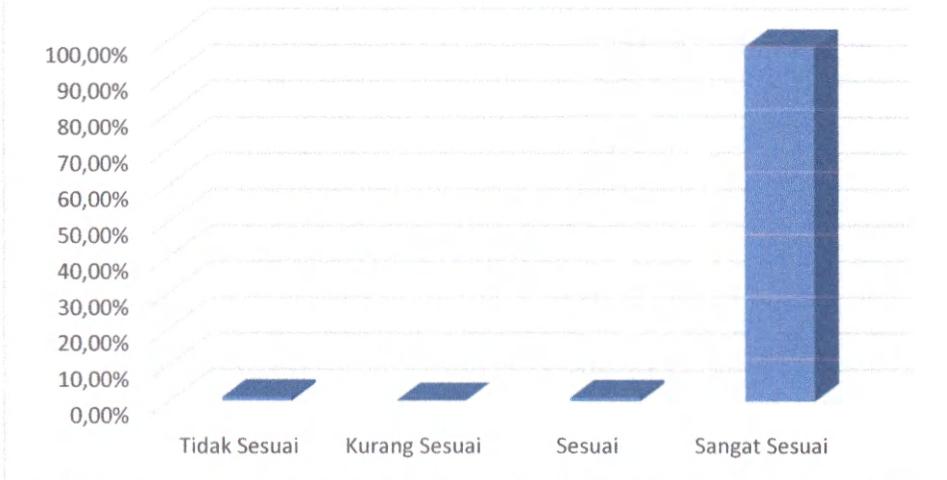
#### E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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	1	1,01	1,01	1,01
Kurang sesuai	0	0,00	0,00	1,01
Sesuai	1	1,01	1,01	2,02
Sangat sesuai	97	97,98	97,98	100
Total	99	100	100	

**Produk Spesifikasi Jenis Layanan**



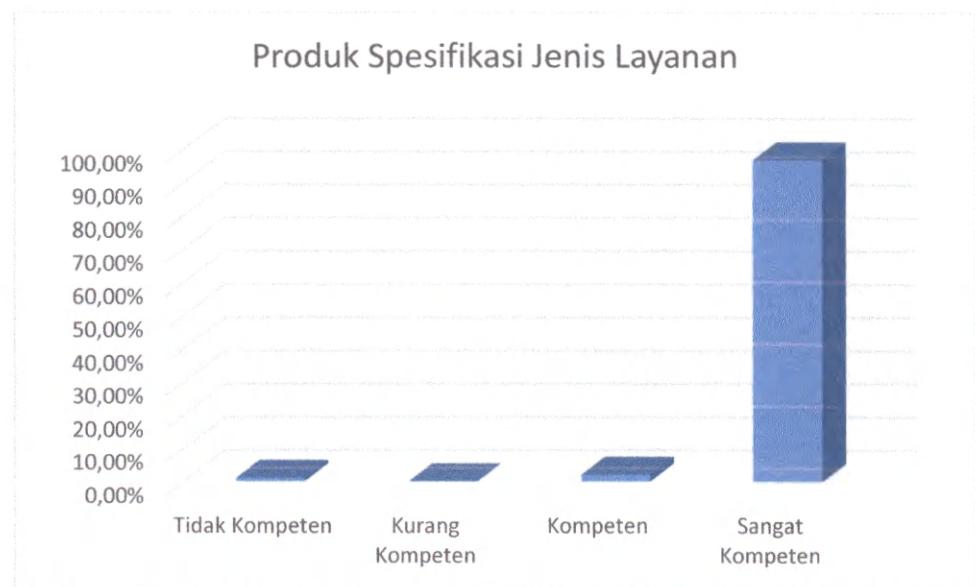
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis layanan dalam hal ini tentang kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat sesuai dengan prosentase responden sebesar 97,98% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,960.

#### 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	1	1,01	1,01	1,01
Kurang kompeten	0	0,00	0,00	1,01
Kompeten	2	2,02	2,02	3,03
Sangat kompeten	96	96,97	96,97	100
Total	99	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan kompetensi pelaksana dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 96,97% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,949.

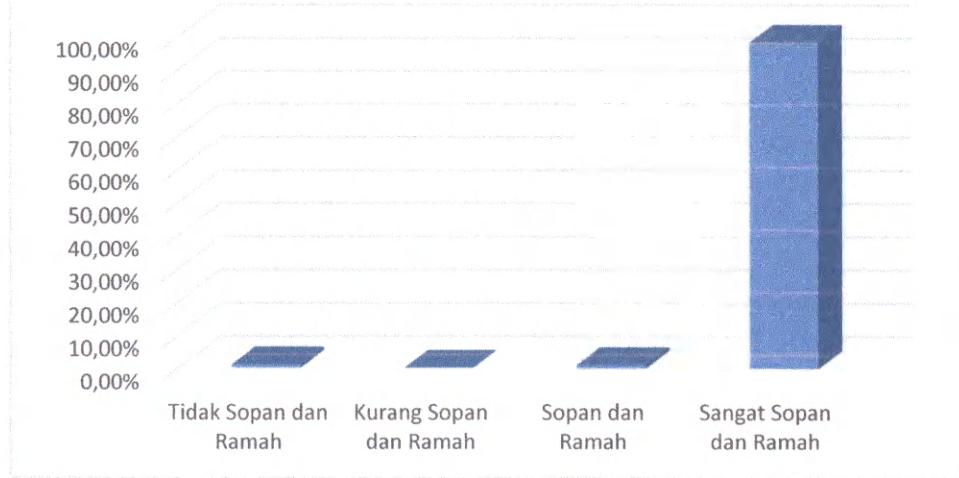
### G. Perilaku Pelaksana

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

**Perilaku Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan Ramah	1	1,01	1,01	1,01
	Kurang sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	1,01
	Sopan dan Ramah	1	1,01	1,01	2,02
	Sangat sopan dan Ramah	97	97,98	97,98	100
	Total	99	100	100	

**Perilaku Pelaksana**



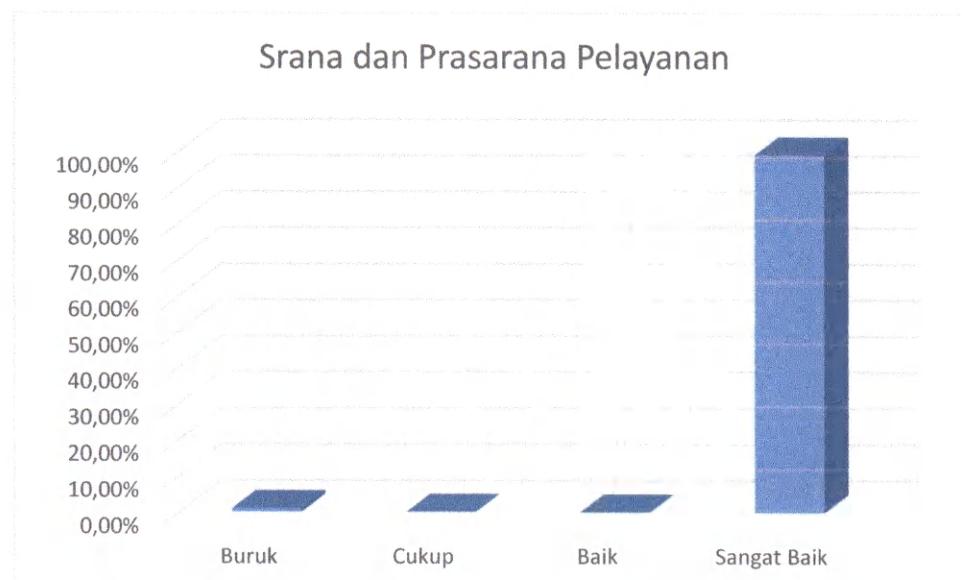
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana dalam hal sikap petugas Pengadilan Negeri Singaraja dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah dengan prosentase responden sebesar 97,98% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 3,960.

## H. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

### Sarana dan Prasarana Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Buruk	1	1,01	1,01	1,01
Cukup	0	0,00	0,00	1,01
Baik	0	0,00	0,00	1,01
Sangat baik	98	98,99	98,99	100
Total	99	100	100	



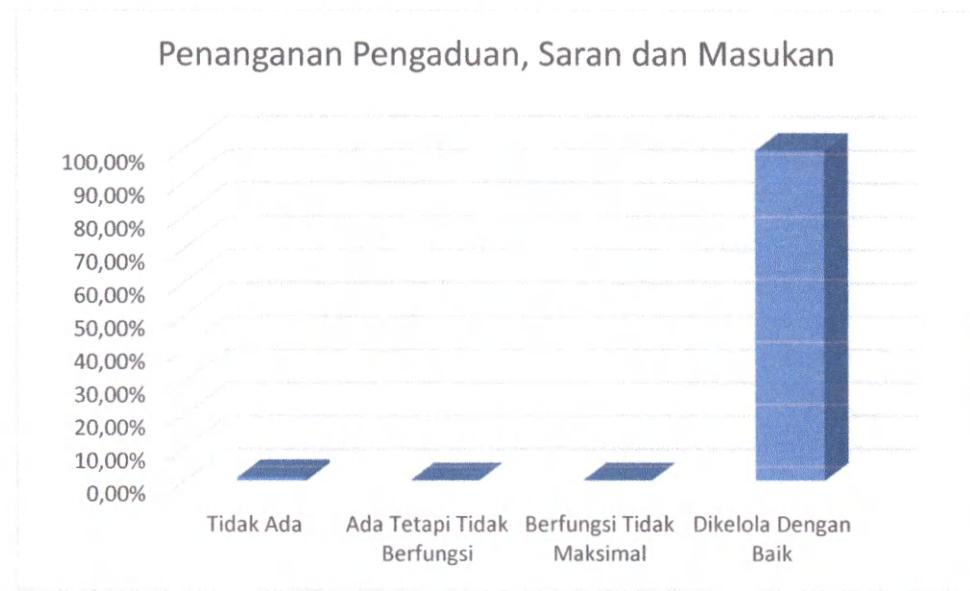
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya dianggap sangat baik dengan prosentase responden sebesar 98,99% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,970.

### 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	1	1,01	1,01	1,01
	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0,00	0,00	1,01
	Berfungsi tidak maksimal	0	0,00	0,00	1,01
	Dikelola dengan baik	98	98,99	98,99	100
	Total	99	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 98,99% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,970.

Dalam Survey 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 kesan pelayanan yang diberikan oleh Petugas sangat baik, ramah, sopan santun, cepat, dan memuaskan.
2. Petugas memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap.
3. Pelayanan sudah bagus dan mohon ditingkatkan lagi.

4. Penjelasan dan informasi dari Petugas mudah dimengerti oleh masyarakat.
5. Petugas membantu proses pendaftarannya dengan cepat.
6. Pelayanan prima.
7. Pelayanan sesuai dengan prosedur
8. Tolong ditingkatkan untuk kebersihannya.
9. Masyarakat merasa sangat terbantu sekali dan terlayani dengan baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengguna Layanan Pengadilan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **98,85/3,95**;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- 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 3,949
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,939
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,919
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,970
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,960
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,949
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,960
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,970

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,970.

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 388 dengan indeks 3,919.
2. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan mendapat nilai 390 dengan indeks 3,939.
3. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 391 dengan indeks 3,949.

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 393 dengan indeks 3,970.
2. Indikator/unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat nilai 393 dengan indeks 3,970.
3. Indikator/unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai 393 dengan indeks 3,970.

## B. Saran

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 388 dengan indeks 3,919 yang kedua Indikator/unsur Prosedur Pelayanan mendapat nilai 390 dengan indeks 3,939 dan yang ketiga Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 391 dengan indeks 3,949. Dengan dijabarkannya nilai terendah maka pimpinan segera mengambil kebijakan yang diharapkan dapat memperbaiki 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.

## **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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey (SISUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

- 1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEY**
- 2. PERHITUNGAN INDEKS**
  - **NILAI INDEKS**
  - **DATA RESPONDEN**
  - **NILAI PER UNSUR**



KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NOMOR : ६३ /KPN/SK.HM.1/I/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Singaraja;
  - b. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu :
    - 1) Persyaratan,
    - 2) Prosedur,
    - 3) Waktu Pelayanan,
    - 4) Biaya / Tarif,
    - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
    - 6) Kompetensi Pelaksana,
    - 7) Perilaku Pelaksana,
    - 8) Maklumat Pelayanan,
    - 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
  - c. bahwa tujuan dijadakannya survei untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan;
  - d. bahwa sasaran dijadakannya survei adalah :
    - 1) mendorong partisipasi pengguna pengadilan sebagai pengguna layanan pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan,

- 2) mendorong penyelenggara pelayanan pengadilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan,
- 3) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengadilan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;

2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;

3. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

7. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;

8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;

9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan di Pengadilan;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

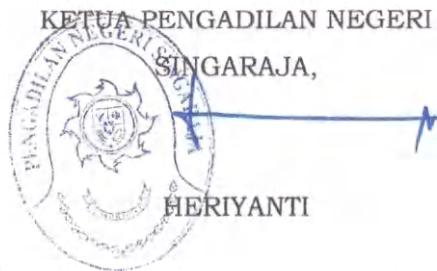
11. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tanggal 22 September 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

#### M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA TENTANG TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA.

- KESATU : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja.
- KEDUA : Tim survei secara bertahap menyampaikan kepada Ketua, mulai tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan tahap penyajian hasil survei.
- KETIGA : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- Salinan : keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singaraja  
Pada tanggal 16 Januari 2024



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KETUA  
 PENGADILAN NEGERI SINGARAJA  
 NOMOR : 017 /KPN/SK.HM.1/I/2024  
 TANGGAL : 16 JANUARI 2024

**TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA**

NO	NAMA, PANGKAT/GOL RUANG & NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	HERIYANTI, S.H., M.HUM. Pangkat/Gol Ruang: PEMBINA TK I (IV/b) NIP. 198003252002122004	KETUA	PENANGGUNG JAWAB
2	I NENGAH KARYASA, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197002091993031005	PANITERA MUDA HUKUM	KOORDINATOR
3	I NYOMAN RAI SUTIRKA, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 196905151992031005	PANITERA MUDA PIDANA	ANGGOTA
4	MADE OKA SARASMIJAYA, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 198605152011011021	PANITERA MUDA PERDATA	ANGGOTA
5	KETUT SUMAWAN, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 196910141993031004	KA. SUBBAG UMUM & KEUANGAN	ANGGOTA
6	I MADE SATRYAWAN, S.E. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197205132006041003	JURUSITA	ANGGOTA
7	IDA AYU PUTU MARIANI Pangkat/Gol Ruang: PENATA (III/c) NIP. 196703281994032003	PANITERA PENGGANTI	ANGGOTA
8	MADE WEDANI, S.E., S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA MUDA TK I (III/b) NIP. 198809102009122002	JURUSITA	SEKRETARIS
9	DEWA AYU INDAH KRISNAYANTI, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA MUDA TK I (III/b) NIP. 199512292019032013	ANALIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA
10	TITIK KURNIYATI, A.Md. Pangkat/Gol Ruang: PENGATUR (II/c) NIP. 199701132022032010	PENGELOLA PENANGANAN PERKARA	ANGGOTA

Ditetapkan di Singaraja  
 Pada tanggal 16 Januari 2024



## Lampiran : Nilai Indeks

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Title Bar:** sISUPER (SPAK, SKM, HARJAN) - Not secure esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\_ikm\_surveillance/perhitungan
- Header:** NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN
- Left Sidebar:** Survey Harian, Survey Zona Integrasi
- Main Content:**
  - SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**
  - PENGADILAN NEGERI SINGARAJA**
  - NILAI INDEKS**
  - 3,95 / 98,85 %**
  - Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024**
  - Detil Responden:** Jumlah: 99 RESPONDEN, Jenis Kelamin: LAKI-LAKI: 52 ORANG, PEREMPUAN: 47 ORANG, Pendidikan: Tidak / Belum Sekolah: 0 ORG, SD: 1 ORG, SMP: 4 ORG, SMU: 70 ORG, Diploma 1: 3 ORG, Diploma 2: 0 ORG, Diploma 3: 2 ORG, Pekerjaan: PNS: 1 ORG, SWASTA: 46 ORG, TNI: 1 ORG, WIRUSAHA: 13 ORG, POLRI: 2 ORG, TENAGA KONTRAK: 5 ORG, Lainnya: 31 ORG.
- Bottom:** Taskbar with various icons and system status (03:52, 01/04/2024)

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum







	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
41	Ida Lumangge Tambunan R-099794-IKM- DC4B525E30 No. HP : 85282086713	BALI	34 Tahun Laki-laki	SMPSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2024
42	Luh Sariningsih R-099794-IKM- FBB759E1BD No. HP : 81936665771	BALI	44 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2024
43	Agung Olin R-099794-IKM- 6636BDF3C8 No. HP : 081916162828	BALI	36 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2024
44	I KADEK SURABELA ADNYANA R-099794-IKM- CEE891DADC No. HP : 81339372942	BALI	44 Tahun Laki-laki	Diploma 3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Maret 2024
45	Kadek Susanti R-099794-IKM- B6E9CEA401 No. HP : 085792022114	BALI	25 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
46	PUTU YOGA MAHYANA WIGUNA R-099794-IKM- CB2447482E No. HP : 87762803985	BALI	30 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
47	Made Dodik Bagus Rinaldika R-099794-IKM- F1B9D07089 No. HP : 085738070130	BALI	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Maret 2024
48	Kadek Adhi Saputra R-099794-IKM- 4B4CA0719E No. HP : 087762575839	BALI	22 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Februari 2024
49	Dimas Putra Yudistira R-099794-IKM- D98CAE91C2 No. HP : 081997888817	BALI	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Februari 2024
50	Kadek Agus Gunawan R-099794-IKM- 3789C30A44 No. HP : 085847869124	BALI	32 Tahun Laki-laki	SMUWIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Februari 2024

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
51	KADEK WIDIANINGSIH R-099794-IKM-D48AB34786 No. HP : 87763985245	BALI	38 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Februari 2024
52	Dewa Msdr Sumatdana R-099794-IKM-3AA937ADD1 No. HP : 087762799491	BALI	35 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Februari 2024
53	NI KETUT DIAN ARI ZONA R-099794-IKM-4BEF1286B8 No. HP : 83117210529	BALI	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2024
54	Ni Nyoman Ayu Risna Maryuni R-099794-IKM-970B138003 No. HP : 085739236686	BALI	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2024
55	Putu Ary Prasetya Ningrum,M.H R-099794-IKM-E1EC631239 No. HP : 087863035895	BALI	37 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2024
56	I Kadek Agus Mahartana R-099794-IKM-48CC078F84 No. HP : 085858016299	BALI	30 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
57	Kadek Benny R-099794-IKM-6686E1EEEE No. HP : 081337913441	BALI	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
58	I Nyoman Widiyasa R-099794-IKM-3DCDACA370 No. HP : 081936444557	BALI	23 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Februari 2024
59	I Nyoman Ananta Presteka Wijaya R-099794-IKM-24E20EEF3F No. HP : 081246657499	BALI	29 Tahun Laki-laki	Diploma 1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Februari 2024
60	Sian Cen R-099794-IKM-DF7A9D789C No. HP :	BALI	32 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2024









## Lampiran : Nilai per Unsur