

# **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)

---

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN II**



**TAHUN 2024**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN II PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Singaraja

Pada Tanggal 6 Mei 2024

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja  
  
Heriyanti, S.H., M.Hum.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB Triwulan II Tahun 2024.

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat, yang salah satu caranya adalah dengan melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei 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 Survei 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.

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

#### **A. Latar Belakang**

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Sejalan dengan 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksaaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan predikat WBK/WBBM Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI serta Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1115/DJU/OT1.6./IV/2043 tentang Pengisian Survei Mandiri dan Penilaian Evaluasi Mandiri Zona Integritas pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

**B. Tujuan :**

Tujuan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B serta tersusunnya rekomendasi terkait kajian pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

**C. Sasaran :**

Sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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. Kuesioner Survei**

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
  - Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
  - Hanya pada media non elektronik
  - Hanya pada media elektronik
  - Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
  - Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas kurang jelas
  - Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti
4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
  - Sesuai
  - Kurang sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
  - Tidak sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
  - Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)
5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
  - Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan

- Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
- Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
- Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas

6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- System online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada system layanan online tapi malah lebih sulit disanding langsung dating ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan

7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah, dan sopan
- Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah, dan sopan
- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
- Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan, dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

- Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

- Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
- Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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.

#### **A. Kriteria Responden**

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

##### **1. Umur Responden**

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	14	40,00%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	7	20,00%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	4	11,43%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	9	25,71%
5	Umur di atas 59 Tahun	1	2,86%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari data tersebut mayoritas responden ini berumur antara 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 14 orang dari total 35 responden (40,00%).

##### **2. Jenis Kelamin Responden**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	22	62,86%
2	Perempuan	13	37,14%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 22 orang dari total 35 orang (62,86%).

### 3. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP	0	0,00%
4	SMU	5	14,29%
5	Diploma 1	0	0,00%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	0	0,00%
8	S1	28	80,00%
9	S2	2	5,71%
10	S3	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah S1 yang berjumlah 28 orang dari total 35 orang (80,00%).

### 4. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	2	5,71%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	0	0,00%
4	Swasta	6	17,14%
5	Wirausaha	0	0,00%
6	Tenaga Kontrak	1	2,86%
7	Pekerjaan Lainnya	26	74,29%
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pekerjaan Lainnya yang berjumlah 26 orang dari total responden 35 orang dengan prosentase sebesar 74,29% dan mayoritas kedua adalah pekerjaan Swasta sebanyak 6 orang dari total responden 35 orang dengan prosentase sebesar 17,14%.

## B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa

membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan di Pengadilan Negeri Singaraja I B dapat digunakan sebagai sampel atau sumber data.

### 2. Lokasi Survei dan Unit Analisis

Lokasi survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di PTSP Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

### 3. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka melalui aplikasi SiSUPER. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu sembilan hari kerja dan dengan jumlah data minimal 30 (tiga puluh) responden. Selanjutnya data yang masuk dalam aplikasi SI SUPER diambil data ADK (Arsip Data Komputer) dan dikumpulkan oleh petugas pelaksana. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat

berkomunikasi dengan responden, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Setelah data terkumpul, penelitian ini berupa penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif. Berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Analisis data untuk menentukan indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk scoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**

Variabel pada Pengukuran Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dari hasil Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, yang terdiri dari 8 (delapan) aspek yang meliputi :

1. Ketersediaan Informasi
2. Persyaratan
3. Prosedur
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya
6. Sarana Prasarana
7. Performa
8. Pengaduan.

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan analisis data hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Unit PTSP pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh :

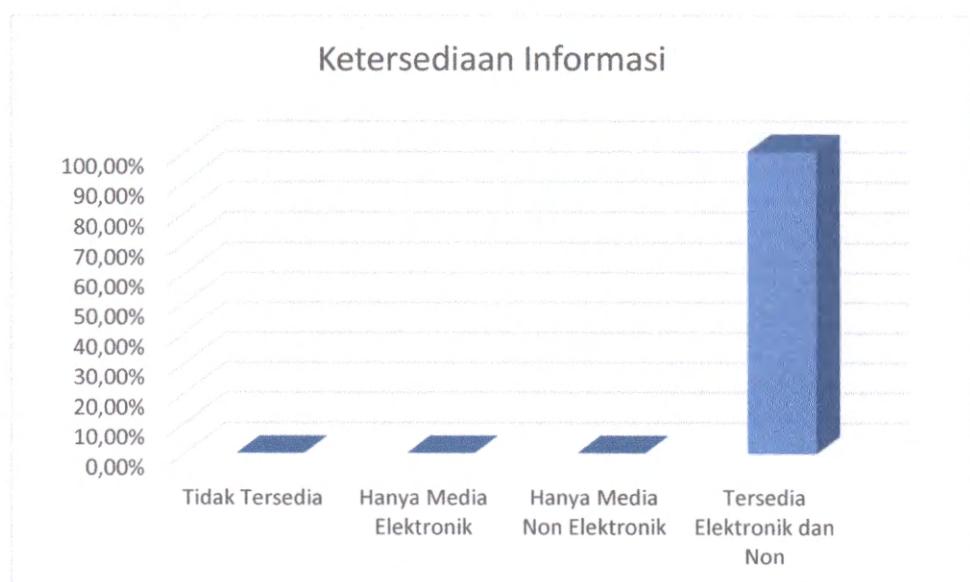
- Nilai **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** : **99,77 / 3,99** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

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

#### 1. Ketersediaan Informasi

Hasil analisis pada aspek ketersediaan informasi secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tersedia	0	0,00	0,00
	Hanya Media Elektronik	0	0,00	0,00
	Hanya Media Non Elektronik	0	0,00	0,00
	Tersedia Elektronik dan Non	35	100	100
	Total	35	100	100

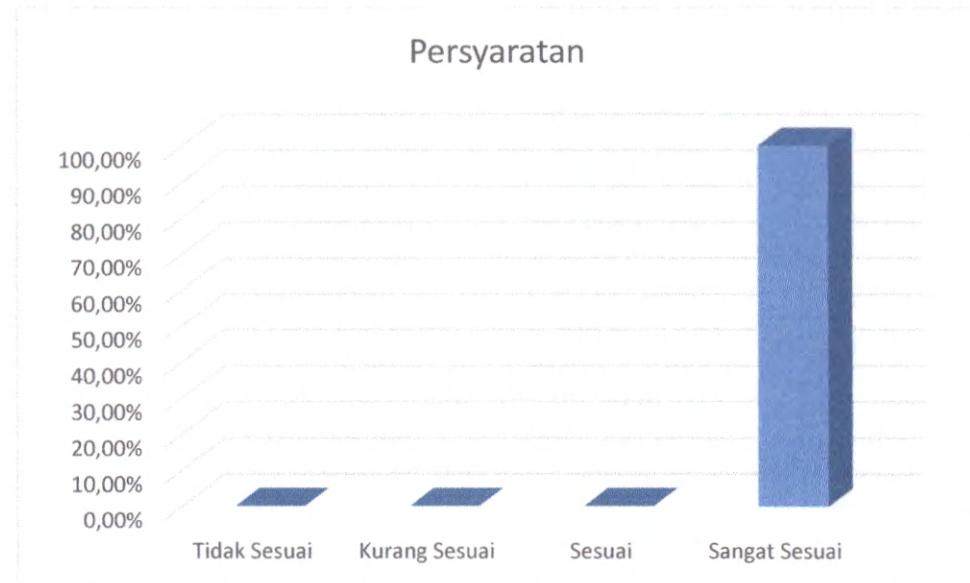


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Informasi di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B tersedia pada media elektronik dan non elektronik dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Ketersediaan Informasi sebesar 4,000.

## 2. Persyaratan

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

		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	0	0,00	0,00	0,00
	Sangat Sesuai	35	100	100	100
	Total	35	100	100	

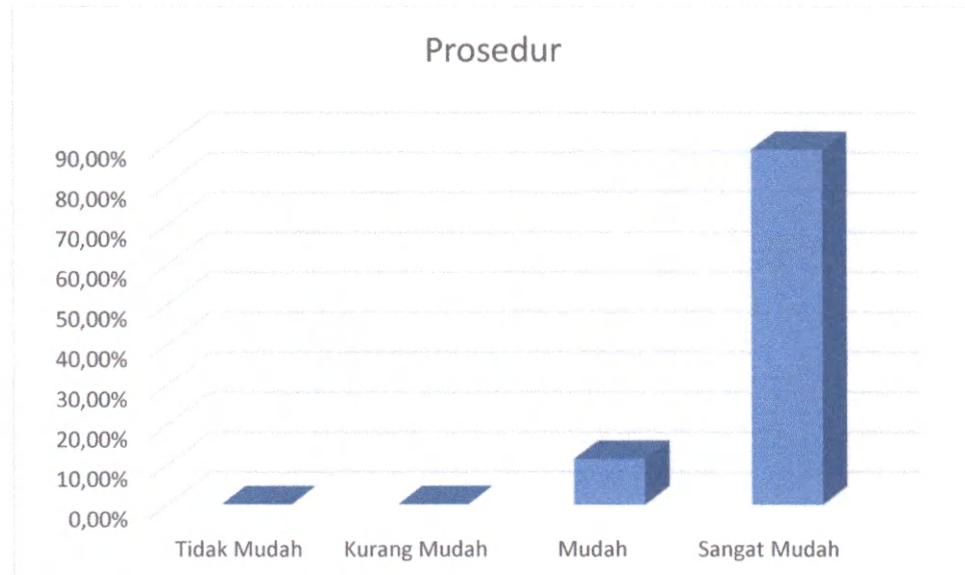


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasaan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Persyaratan sebesar 4,000.

### 3. Prosedur

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Mudah	4	11,43	11,43	11,43
	Sangat Mudah	31	88,57	88,57	100
	Total	35	100	100	

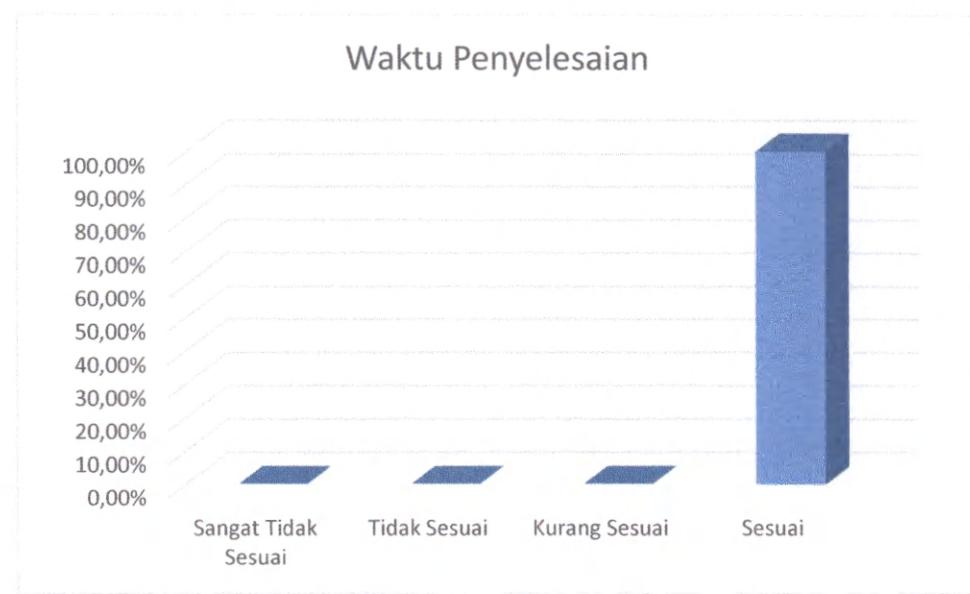


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat mudah dengan prosentase responden sebesar 88,57% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,926.

### 4. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis pada aspek waktu penyelesaian pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	35	100	100	100
	Total	35	100	100	

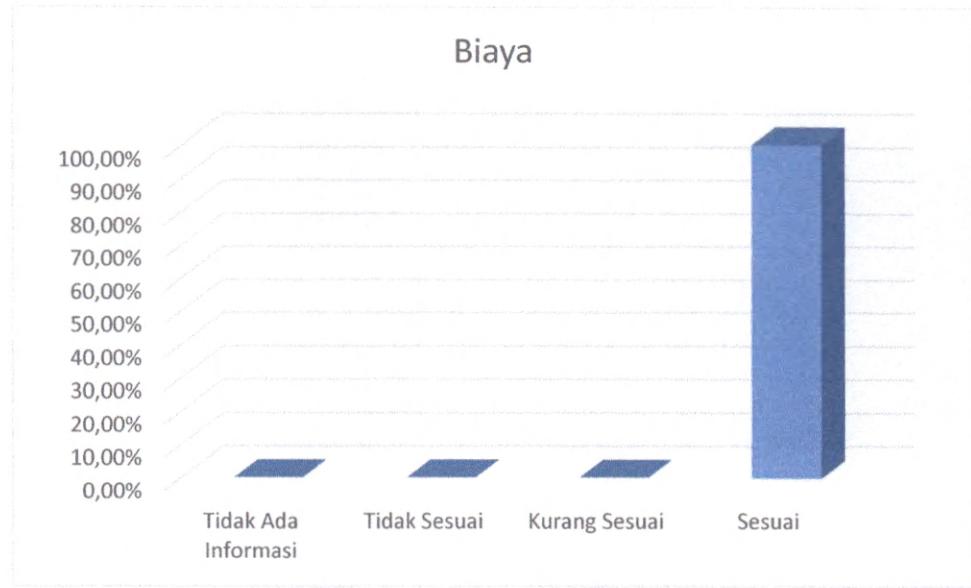


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan waktu diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu penyelesaian terhadap sebesar 4,000.

## 5. Biaya

Hasil analisis pada aspek biaya secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada informasi	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	35	100	100	100
	Total	35	100	100	

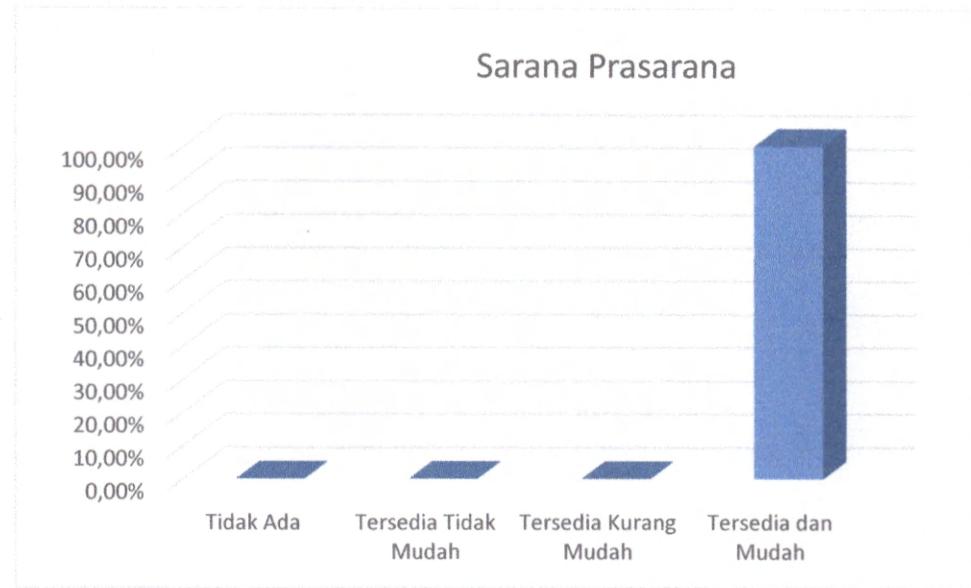


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dengan prosentase responden sebesar 100% dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 4,000.

## 6. Sarana Prasarana

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

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak Ada	0	0,00	0,00	0,00
Tersedia Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
Tersedia Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
Tersedia dan Mudah	35	100	100	100
Total	35	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan disediakan sistem online dan mempersingkat waktu dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 4,000.

## 7. Performa

Hasil analisis pada aspek performa pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Baik	0	0,00	0,00	0,00
	Baik	0	0,00	0,00	0,00
	Sangat baik	35	100	100	100
	Total	35	100	100	

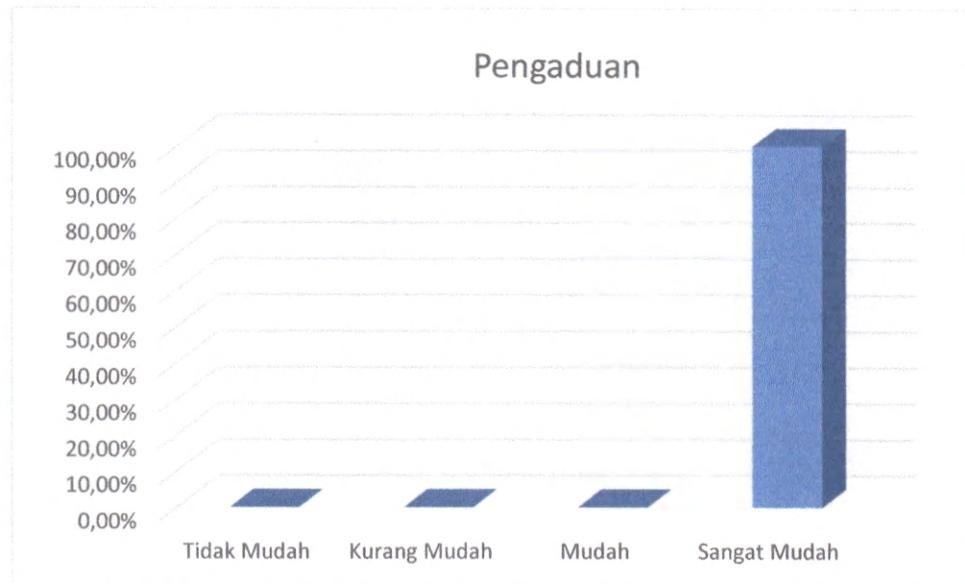


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan performa pelayanan yang diberikan oleh Petugas PTSP Pengadilan Negeri Singaraja sangat baik baik pelayanan secara langsung maupun online dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Performa sebesar 4,000.

#### 8. Pengaduan

Hasil analisis pada aspek layanan konsultasi dan pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Sangat Mudah	35	100	100	100
	Total	35	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan Layanan konsultasi dan Pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat mudah dan segera ditanggapi dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 4,000.

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- Nilai **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan(SPKP)** : **99,77/3,99;**
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A ;**
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik.**

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

1. Ketersediaan Informasi Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
2. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000

3. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,962
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
5. Biaya Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
6. Sarana Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
7. Performa Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
8. Pengaduan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000.

Tiga unsur terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 212 dengan indeks 3,926.
2. Indikator/unsur Ketersediaan Informasi Pelayanan dengan nilai 216 dengan indeks 4,000.
3. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 216 dengan indeks 4,000.

Tiga unsur tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Indikator/unsur Ketersediaan Informasi Pelayanan dengan nilai 216 dengan indeks 4,000.
2. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 216 dengan indeks 4,000.
3. Indikator/unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan mendapat 216 dengan indeks 4,000.

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. Tindaklanjut atas 3 nilai terendah tersebut antara lain dengan cara:

1. Telah disediakan brosur dan standar pelayanan pada masing-masing meja PTSP yang memuat prosedur pelayanan secara jelas dan rinci sebagai pedoman Petugas PTSP dalam melayani masyarakat;
2. Pimpinan telah melakukan pembinaan dan pengarahan kepada Petugas PTSP agar dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SK KMA No. 2-144/KMA/SK/VIII/2022 serta lebih menyebarluaskan informasi pelayanan melalui website, sosial media, serta sarana prasarana pendukung di ruang PTSP baik media elektronik maupun non elektronik;
3. Pimpinan telah menetapkan Hakim Pengawas PTSP dan Penanggungjawab PTSP untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan petugas PTSP agar persyaratan pelayanan yang dijelaskan kepada pengguna layanan sesuai dengan yang tertera pada brosur dan standar pelayanan masing-masing meja PTSP.

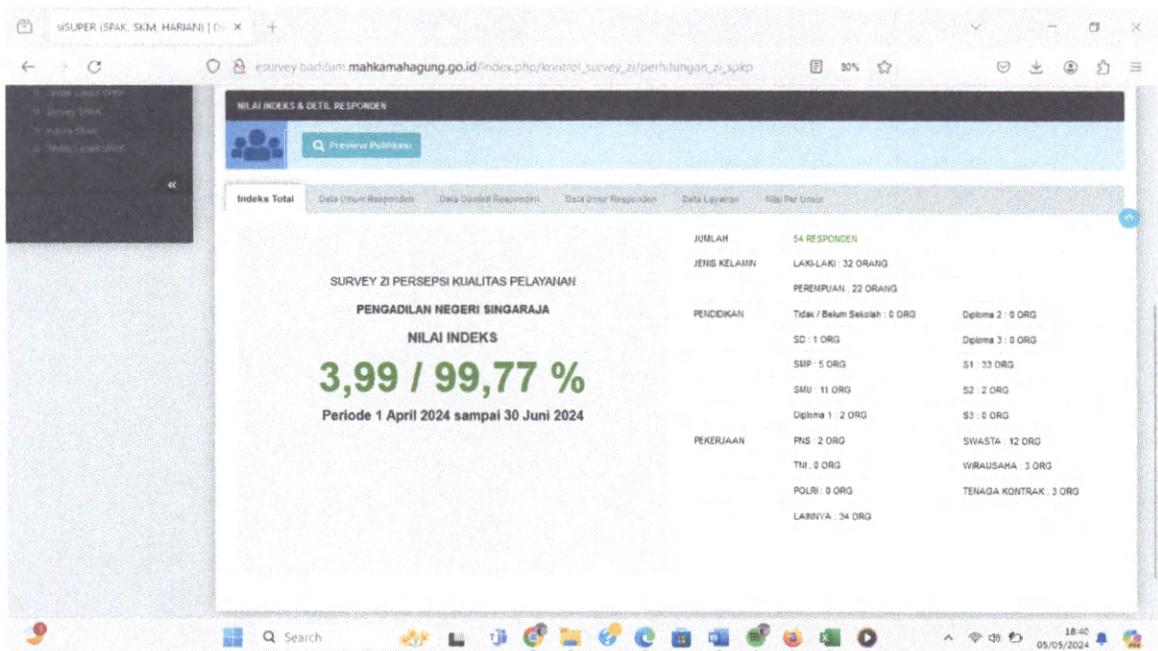
Demikian Tindak Lanjut hasil Survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan/pencari keadilan dan pengguna jasa layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. Indeks Survei dari Aplikasi SiSUPER

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B pada Triwulan II Tahun 2024 berhasil meraih kategori **“PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA”** dengan nilai indeks sebesar 3,99 berdasarkan nilai indek Persepsi Kualitas Pelayanan yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi SiSUPER.



## B. Nilai Per Unsur

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	216	216	212	216	216	216	216	216	
NRR Per RL	4,000	4,000	3,926	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	31,926
NRR Tertimbang	0,500	0,500	0,491	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	3,991

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/persyaratan pelayanan yang diterapkan pengadilan mudah untuk diikuti?	212
2	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan di) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dsb)?	216
3	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang diterapkan pengadilan?	216

## C. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B Triwulan II Tahun 2024 (dimulai dari tanggal 22 April 2024 hingga 3 Mei 2024) diikuti oleh 35 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Adapun data dari para responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Triwulan II Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

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	Waktu Rekam	
	R-099794-ZI-IPKP-55090FCD7F No. HP : 85739251531													
27	Made Sutrawan R-099794-ZI-IPKP-D98CDEF01C No. HP : 8113981333	BALI	48 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024	
28	Gede Suryadilaga R-099794-ZI-IPKP-2A50948E7F No. HP : 81338694026	BALI	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024	
29	Ketut Widiada, S.H. R-099794-ZI-IPKP-3BBF5B292D No. HP : 81936373000	BALI	58 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024	
30	I.B. Praystha Mahardika R-099794-ZI-IPKP-94FDBA3C60 No. HP : 82247368615	BALI	27 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 April 2024	
31	Made Ngurah Arik Suharsana Putra, S.H. R-099794-ZI-IPKP-85688CCEC9 No. HP : 81936323903	BALI	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024	
32	Kadek Lenny Endrawati R-099794-ZI-IPKP-189FC7C0F9 No. HP : 81936582538	BALI	38 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024	
33	Gusti Ayu Putu Nia Priyantini R-099794-ZI-IPKP-3375C435A7 No. HP : 87814841803	BALI	24 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024	
34	Ni Nyoman Ayu Risma Maryuni R-099794-ZI-IPKP-A01D929C09 No. HP :	BALI	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	22 April 2024	

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam	
85739236686													
35	Leny R Lerebulan	BALI	45 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 April 2024