

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB
Jalan Kartini No. 02 Singaraja

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

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI ATAS SURVEY
KEPUASAAN MASYARAKAT

PENGUNA PENGADILAN

TRIWULAN III



Disusun Oleh :

TIM SURVEY INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B

TAHUN 2023

Monitoring Dan Evaluasi Atas Survey Kepuasan Masyarakat

Periode Juli – September 2023

Pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 yang sudah dilaksanakan di seluruh instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dimana kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial akibatnya menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Dan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan 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 Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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.

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	4,000
2.	Prosedur Pelayanan	3,994
3.	Waktu Pelayanan	3,994
4.	Biaya/Tarif	3,987
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,994
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000
7.	Perilaku Pelaksana	4,000
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	4,000
9.	Penanganan Pengaduan	4,000

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)** : **99,91/4,00** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 626 dengan indeks 3,987.
2. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 627 dengan indeks 3,994.
3. Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 627 dengan indeks 3,994.

Tindak lanjut dari tiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara:

1. Pimpinan telah melakukan pembinaan dan pengarahan secara rutin dalam memberikan pelayanan yang dikehendaki oleh pelanggan sebagai pengguna layanan publik;
2. Pimpinan telah membuat Hakim Pengawas PTSP untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan petugas PTSP dan melakukan Brifing ke Petugas PTSP secara rutin;
3. Telah disediakan brosur/pamflet yang memuat informasi lengkap tentang prosedur, persyaratan yang harus dipenuhi serta jangka waktu pelayanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan terletak di meja PTSP;
4. Segala transaksi pembayaran dilakukan di PTSP yang sifatnya terbuka dan satu pintu dan diberikan kwitansi pembayaran;
5. Dibuatkannya baner yang berisikan biaya-biaya yang ada di Pengadilan dan ditempatkan pada ruang pelayanan dan segala informasi yang mengenai biaya-biaya telah dimasukkan dalam WEBSITE Pengadilan Negeri Singaraja;

Demikian Tindak Lanjut hasil survey 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.

Singaraja

3 Oktober 2023

Koordinator Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat,



Gusti Ayu Putu Parsini