

**PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KLAS 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)

---

**LAPORAN MONITORING TINDAK LANJUT ATAS  
EVALUASI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021**



**Disusun Oleh :**

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

**TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga laporan Tindak Lanjut atas Evaluasi Hasil Survei Indeks Kepuasa Masyarakat Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memastikan rekomendasi yang disampaikan dalam laporan monitoring dan evaluasi telah ditindak lanjuti.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi bahwa Pengadilan Negeri Singaraja telah melakukan tindak lanjut untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan Tindak Lanjut atas Evaluasi hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat imi, kami ucapkan terima kasih

Singaraja, 30 Juni 2021

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Sasaran.....	2
D. Dasar Hukum .....	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING DAN EVALUASI.....	3
BAB III REKOMENDASI ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI .....	4
BAB IV PENUTUP.....	5

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai bentuk penilaian atas pelayanan publik yang telah diberikan, Pengadilan Negeri Singaraja telah melaksanakan Survey sebagai indikator baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengadilan Negeri Singaraja telah melaksanakan survey tersebut dari Bulan Juni 2021 dengan responden sebanyak 170 (Seratus Tujuh Puluh) orang penerima layanan. Dan hasil survey tersebut, pelayanan publik dipersepsikan sangat baik (97,63). Untuk mengetahui indicator-indikator dalam survey tersebut dapat diperbaiki atau ditingkatkan, telah diadakan kegiatan monitoring dan evaluasi atas hasil Survey Indeks Kepuasaan Masyarakat tersebut serta telah dikeluarkan rekomendasi untuk peningkatan layanan berdasarkan hasil survey dimaksud.

#### **1.2 Tujuan**

Tujuan Survei 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.

#### **1.3 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 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.

#### **1.4 Dasar Hukum**

- Permenpan 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.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS)

## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN MONITORING TINDAK LANJUT ATAS EVALUSI HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARKAT

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Indeks kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2021 pada pengadilan Negeri Singaraja telah dilaksanakan dari 30 Mei 2021 sampai dengan tanggal 31 Juni 2021 dengan capaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar (97,63) yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Negeri singaraja dan diikuti oleh Tim Survey pengadilan Negeri Singaraja dengan hasil sebagaimana berikut:

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar (97,63), yaitu kategori sangat baik dengan rincian sebagai berikut:

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	3,88
2.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	3,86
3.	<b>Waktu pelayanan</b>	3,86
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	3,89
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	3,91
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	3,91
7.	<b>Prilaku Pelaksana</b>	3,91
8.	<b>Sarana dan Prasarana Pelayanan</b>	3,92
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	3,97

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

- b. 3 katagori dengan nilai terendah yaitu Prosedur Pelayanan (3.86), Waktu pelayanan (3,86), dan Persyaratan Pelayanan (3,88)

- c. Walaupun nilai-nilai indeks kepuasan masyarakat tersebut masih dalam kategori Sangst Baik, Namun perlu ditingkatkan agar indicator-indikator tersebut menjadi lebih baik lagi
- d. Atas hal tersebut diatas, telah dikeluarkan rekomendasi sebagai berikut:
  - Pimpinan telah melakukan pembinaan dan pengarahan dalam memberikan pelayanan yang dikehendaki oleh pelanggan sebagai pengguna layanan publik;
  - Pimpinan telah membuat Hakim Pengawas PTSP untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan petugas PTSP
  - Pengaduan dilakukan melalui aplikasi SIWAS
  - Mengingat visi dan misi PN Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil kinerja yang baik, transparan dan berkualitas

### **BAB III**

### **TINDAK LANJUT HASIL SURVEY IKM**

Berdasarkan penilaian yang telah diberikan oleh responden sebagai pengguna layanan Pengadilan Negeri Singaraja kelas I B yang tertuang dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan sebagai tindak lanjut dalam penanggulangan terhadap rendahnya penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat seperti:

- unsur prosedur dengan nilai rata-rata 3,86
- unsur Waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,86
- unsur persyaratan nilai rata-rata 3,88

dari penilaian unsur-unsur tersebut diatas yang nilainya paling rendah maka dalam rapat tinjauan manajemen, pimpinan mengambil langkah-langkah kebijakan:

1. Pimpinan telah melakukan pembinaan dan pengarahan 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
3. Pengaduan dilakukan melalui aplikasi SIWAS
4. Mengingat visi dan misi PN Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil kinerja yang baik, transparan dan berkualitas.
5. Telah membuat aplikasi Sisinga dan Siarta untuk memproleh prosedur pelayanan

## **BAB IV PENUTUP**

Demikian Laporan Monitoring Dan Evaluasiini disusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam peningkatan public di lingkungan Pengadilan negeri Singaraja Kelas IB