

**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)

---

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI ATAS SURVEY**  
**KEPUASAAN MASYARAKAT**  
**PENGUNA PENGADILAN**  
**TRIWULAN I**



Disusun Oleh :

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

**TAHUN 2025**

## **Monitoring Dan Evaluasi Atas Survey Kepuasan Masyarakat**

**Periode Januari – Maret 2025**

### **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 aparaturnya 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	3,976
2.	Prosedur Pelayanan	3,959
3.	Waktu Pelayanan	3,959
4.	Biaya/Tarif	3,994
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,988
6.	Kompetensi Pelaksana	3,994
7.	Perilaku Pelaksana	3,994
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,976
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)** : **99,56% / 3,98;**
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A ;**
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 673 dengan indeks 3,959.
2. Indikator/unsur Waktu Pelayanan mendapat nilai 673 dengan indeks 3,959.
3. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 676 dengan indeks 3,976.

Tindak lanjut dari tiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan 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. Pelayanan pada masing-masing meja PTSP sudah ditunjang dengan aplikasi yang bisa membantu Petugas agar lebih cepat dalam memproses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, apabila ada keterlambatan dalam pelayanan maka Pengadilan Negeri Singaraja memberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
3. Petugas PTSP selalu menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan serta memberi penjelasan secara jelas terkait persyaratan pelayanan hingga pengguna layanan memahami dengan baik.

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

10 April 2025

Koordinator Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat,



I Nengah Karyasa