

**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**  
**PENGGUNA PENGADILAN**  
**TRIWULAN II**



Disusun Oleh :

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

**TAHUN 2023**

**Monitoring Dan Evaluasi Atas Survey Kepuasaan Masyarakat**  
**Periode April – Juni 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 Kepuasaan Masyarakat dalam rangka pelaksaan 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	3,970
2.	Prosedur Pelayanan	3,924
3.	Waktu Pelayanan	3,945
4.	Biaya/Tarif	3,979
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,966
6.	Kompetensi Pelaksana	3,962
7.	Perilaku Pelaksana	3,975
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,970
9.	Penanganan Pengaduan	3,970

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) : 99,06/3,96 ;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 962 dengan indeks 3,924.
2. Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 931 dengan indeks 3,945.
3. Indikator/unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai 935 dengan indeks 3,962.

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

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 dan melakukan Briefing ke Petugas PTSP
3. Telah disediakan brosur/pamflet yang memuat informasi lengkap tentang syarat yang harus dipenuhi 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
6. Telah disediakan pamflet yang memuat jenis pelayanan yang tersedia disetiap meja pelayanan PTSP.

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, 4 Juli 2023

Koordinator Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B

Gusti Ayu Putu Parsini, S.H.

