

**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 III**



Disusun Oleh :

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

**TAHUN 2024**

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

**Periode Juli – September 2024**

**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 pelaksaaan 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	3,934
2.	Prosedur Pelayanan	3,921
3.	Waktu Pelayanan	3,921
4.	Biaya/Tarif	3,943
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,934
6.	Kompetensi Pelaksana	3,925
7.	Perilaku Pelaksana	3,939
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,947
9.	Penanganan Pengaduan	3,978

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)** : **98,45/3,94** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 894 dengan indeks 3,921.
2. Indikator/unsur Waktu Pelayanan mendapat nilai 894 dengan indeks 3,921.
3. Indikator/unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan mendapat nilai 895 dengan indeks 3,925.

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. Pimpinan beserta Penanggungjawab PTSP dan Hakim Pengawas PTSP secara rutin memberikan briefing untuk monitoring serta evaluasi kinerja Petugas PTSP. Selain itu untuk menunjang kompetensi, setiap tahun telah diberikan pelatihan pelayanan prima dan pelatihan bahasa isyarat bekerja sama dengan pihak ketiga yang berkompeten di bidangnya. Lalu juga bila ada peraturan-peraturan baru terkait pelayanan telah disosialisasikan kepada seluruh Petugas di 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

1 Oktober 2024

Koordinator Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat,



I Nengah Karyasa