

**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 DAN EVALUASI ATAS SURVEY  
KEPUASAAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA PENGADILAN**  
**TRIWULAN III**



**Disusun Oleh :**

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

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

**Periode Juli- September 2021**

**Pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan reformasi borokrasi 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 Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dan seragam dalam peraturan ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survei Kepuasaan Masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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.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.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	3,946
2.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	3,952
3.	<b>Waktu pelayanan</b>	3,952
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	3,952
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	3,946
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	3,946
7.	<b>Prilaku Pelaksana</b>	3,973
8.	<b>Sarana dan Prasarana Pelayanan</b>	3,966
9.	<b>Penanganan pengaduan</b>	4,00

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pengguna Layanan Pengadilan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 98,98/3,96 ;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator /unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 580 dengan indek 3,946
2. Indikator/unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 580 dengan indek 3, 946
3. Indikator/unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan, dengan nilai 580 dengan indek 3, 946

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. Pengaduan dilakukan melalui aplikasi SIWAS
4. Telah membuat aplikasi Antrian Sidang sehingga panitera pengganti dengan membuka aplikasi sudah mengetahui kehadiran para pihak untuk selanjutnya menyampaikan kepada Majelis agar segera persidangan dapat dilaksanakan

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, 30 September 2021

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B



Anak Agung Ketut Ngurah, SH



**BRIEFING PAGI PETUGAS PELAYANAN PTSP**  
**Singaraja, 8 November 2021**





## **BRIEFING PAGI PETUGAS PELAYANAN PTSP**

**Singaraja, 8 November 2021**





## BRIEFING PAGI PETUGAS PELAYANAN PTSP

Singaraja, 8 November 2021

