

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB
Jalan Kartini No. 02 Singaraja

Telp (0362) 21445 - Fax : (0362) 26447
Website : www.pn-singaraja.go.id - Email : pnsingaraja@yahoo.co.id

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI ATAS SURVEY
KEPUASAAN MASYARAKAT**
PENGGUNA PENGADILAN
TRIWULAN IV



Disusun Oleh :

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

TAHUN 2023

Monitoring Dan Evaluasi Atas Survey Kepuasaan Masyarakat

Periode Oktober – Desember 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 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	4,000
2.	Prosedur Pelayanan	4,000
3.	Waktu Pelayanan	4,000
4.	Biaya/Tarif	3,953
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,922
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000
7.	Perilaku Pelaksana	3,984
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,969
9.	Penanganan Pengaduan	3,969

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)** : **99,44/3,98** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 251 dengan indeks 3,922.
2. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 253 dengan indeks 3,953.
3. Indikator/unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat nilai 254 dengan indeks 3,969.

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

1. Telah disediakan brosur yang memuat jenis pelayanan yang tersedia disetiap meja pelayanan PTSP secara jelas dan rinci;
2. Dibuatkan banner 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;
3. Dilakukan pemeriksaan berkala dan rutin terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan di PTSP untuk menjaga agar pelayanan selalu berjalan dengan prima.

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

3 Januari 2024

Koordinator Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat,

