

**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 : [pn singlaraja@yahoo.co.id](mailto:pn singlaraja@yahoo.co.id)

---

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



**Disusun Oleh :**

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

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

**Periode Oktober- Desember 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 Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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>	3,985
2.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	3,985
3.	<b>Waktu pelayanan</b>	3,985
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	3,985
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	3,985
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	3,985
7.	<b>Prilaku Pelaksana</b>	3,985
8.	<b>Sarana dan Prasarana Pelayanan</b>	3,985
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) : **99,66/3,99** ;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : **A** ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator /unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 259 dengan indeks 3,985
2. Indikator/unsur prosedur Pelayanan dengan nilai 259 dengan indeks 3,985
3. Indikator/unsur waktu Pelayanan, dengan nilai 259 dengan indeks 3,985

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 Brifing 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, 31 Desember 2021  
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B

  
**Kadek Darna, SH**

# **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 : [pn singlaraja@yahoo.co.id](mailto:pn singlaraja@yahoo.co.id)

---

## **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI ATAS SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**TRIWULAN VI**



**Disusun Oleh :**

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

**Monotoring Dan Evaluasi Atas Survey Persepsi Anti Korupsi**  
**Periode Oktober- Desember 2021**  
**Pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB**

Sistem penyelenggaraan pemerintahan disetiap Kementerian/ Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, setiap K/L diharuskan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik. Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Permenpan dan RB Nomor 60 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya. ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

### Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Singaraja

No	Ruang Lingkup	Nilai rata-rata IPK	IPK Tertimbang
1	Manipulasi Data	3,985	0,399
2	Penyalahgunaan Jabatan	3,985	0,399
3	Menjual Pengaruh	3,868	0,3867
4	Transaksi Biaya	3,926	0,393
5	Biaya Tambahan	3,926	0,393
6	Hadiah	3,912	0,391
7	Tranparansi Biaya	3,926	0,393
8	Percaloan	3,912	0,391
9	Perbuatan Curang	3,882	0,388
10	Transaksi Rahasia	3,882	0,388
Jumlah		39,206	3,921
<b>INDEK PERSEPSI KORUPSI</b>			<b>3,92 / 98,01%</b>

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Singaraja sebesar **3,92 / 98,01%**

Tiga unsur terendah Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi yaitu:

1. Indikator Transaksi Rahasia, dengan nilai 264 dengan indeks 3,882
2. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks nilai 264 dengan indeks 3,882
3. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat nilai 263 dengan indeks 3,887

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. Mengingat visi dan misi PN Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil kinerja yang baik, transparan dan berkualitas
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. Untuk menghindari percaloan telah dibuatkan aplikasi Singa\_Instance (Sistem Informasi Gabungan antar Instansi) dan Siarta (Sistem Informasi Auto Respond dan Tanggap)



Demikian Tindak Lanjut hasil survey yang dilakukan diharapkan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK (Wilayah Bebas Dari Korupsi) Dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani) di Lingkungan wilayah Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB.

Singaraja, 31 Desember 2021  
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B



**Kadek Darna, SH**