

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

---

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN II**



**TAHUN 2023**



## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

#### **TRIWULAN II**

#### **PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B**

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Singaraja

Pada Tanggal 4 Juli 2023

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja



Heiyanti, S.H., M.Hum.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB Triwulan II Tahun 2023.

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat, yang salah satu caranya adalah dengan melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Kami berharap, semoga hasil Survei ini dapat memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna pengadilan, serta sebagai bahan evaluasi kinerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B untuk mewujudkan kinerja yang lebih efektif dan efisien, hingga mendapatkan akreditasi maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

# **BAB I**

## **KUESIONER SURVEI**

### **A. Latar Belakang**

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. Sejalan dengan 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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan predikat WBK/WBBM Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI serta Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 518/DJU/SK/OT01.3/4/2023 tentang Pengisian Survei Mandiri Zona Integritas pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

**B. Tujuan :**

Tujuan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B serta tersusunnya rekomendasi terkait kajian pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

**C. Sasaran :**

Sasaran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

**D. Kuesioner Survei**

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementrian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
  - Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
  - Hanya pada media non elektronik
  - Hanya pada media elektronik
  - Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
  - Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas kurang jelas
  - Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti
4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
  - Sesuai
  - Kurang sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
  - Tidak sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
  - Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)
5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
  - Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan

- Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
  - Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
  - Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas
6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
  - System online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah
  - Ada system layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
  - Tidak ada layanan online pada pengadilan
7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah, dan sopan
  - Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah, dan sopan
  - Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
  - Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan, dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

- Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
- Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

Survei atau penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### A. Kriteria Responden

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Pengadilan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh gambaran responden sebagaimana tersebut di bawah ini.

##### 1. Umur Responden

| No.           | Klasifikasi           | Frekuensi  | Prosentase  |
|---------------|-----------------------|------------|-------------|
| 1.            | 18 Tahun s/d 28 Tahun | 37         | 18,14%      |
| 2.            | 29 Tahun s/d 39 Tahun | 94         | 46,08%      |
| 3.            | 40 Tahun s/d 49 Tahun | 42         | 20,59%      |
| 4.            | 50 Tahun s/d 59 Tahun | 30         | 14,71%      |
| 5.            | Umur di atas 59 Tahun | 1          | 0,49%       |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>204</b> | <b>100%</b> |

Dari data tersebut mayoritas responden ini berumur antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 94 orang dari total 204 responden (46,08%).

##### 2. Jenis Kelamin Responden

| No            | Klasifikasi | Frekuensi  | Prosentase  |
|---------------|-------------|------------|-------------|
| 1             | Laki-Laki   | 125        | 61,27%      |
| 2             | Perempuan   | 79         | 38,73%      |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>204</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 125 orang dari total 204 orang (61,27%).

### 3. Pendidikan Terakhir Responden

| No | Klasifikasi         | Frekuensi  | Prosentase  |
|----|---------------------|------------|-------------|
| 1  | Tidak/Belum Sekolah | 1          | 0,49%       |
| 2  | SD                  | 0          | 0,00%       |
| 3  | SMP                 | 2          | 0,98%       |
| 4  | SMU                 | 108        | 52,94%      |
| 5  | Diploma 1           | 7          | 3,43%       |
| 6  | Diploma 2           | 1          | 0,49%       |
| 7  | Diploma 3           | 3          | 1,47%       |
| 8  | S1                  | 79         | 38,73%      |
| 9  | S2                  | 3          | 1,47%       |
| 10 | S3                  | 0          | 0,00%       |
|    | <b>Jumlah</b>       | <b>204</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMU yang berjumlah 108 orang dari total 204 orang (52,94%).

### 4. Pekerjaan Utama Responden

| No | Klasifikasi       | Frekuensi  | Prosentase  |
|----|-------------------|------------|-------------|
| 1  | PNS               | 8          | 3,92%       |
| 2  | TNI               | 0          | 0,00%       |
| 3  | POLRI             | 5          | 2,45%       |
| 4  | Swasta            | 93         | 45,59%      |
| 5  | Wirausaha         | 34         | 16,67%      |
| 6  | Tenaga Kontrak    | 20         | 9,80%       |
| 7  | Pekerjaan Lainnya | 44         | 21,57%      |
|    | <b>Jumlah</b>     | <b>204</b> | <b>100%</b> |

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pekerjaan Swasta yang berjumlah 93 orang dari total responden 204 orang dengan prosentase sebesar 45,59% dan mayoritas kedua adalah Pekerjaan Lainnya sebanyak 44 orang dari total responden 204 orang dengan prosentase sebesar 21,57%.

## B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan

untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

#### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan di Pengadilan Negeri Singaraja I B dapat digunakan sebagai sampel atau sumber data.

#### 2. Lokasi Survei dan Unit Analisis

Lokasi survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di PTSP Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

#### 3. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka melalui aplikasi SiSUPER. Pengumpulan data dilaksanakan pada Minggu pertama bulan April 2023 sampai dengan minggu keempat bulan Juni 2023 (12 Minggu). Selanjutnya data yang masuk dalam aplikasi SI SUPER diambil data ADK (Arsip Data Komputer) dan dikumpulkan oleh petugas pelaksana. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua

Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Setelah data terkumpul, penelitian ini berupa penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif. Berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Analisis data untuk menentukan indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan makin baik.

**Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :**

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL (NI)</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b> | <b>MUTU PELAYANAN (X)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)</b> |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1                     | 1,00-2,5996                | 25,00-64,99                          | D                         | TIDAK BAIK                        |
| 2                     | 2,60-3,064                 | 65,00-76,60                          | C                         | KURANG BAIK                       |
| 3                     | 3,0644-3,532               | 76,61-88,30                          | B                         | BAIK                              |
| 4                     | 3,5324-4,00                | 88,31-100,00                         | A                         | SANGAT BAIK                       |

#### **D. Variabel Pengukuran Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**

Variabel pada Pengukuran Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dari hasil Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, yang terdiri dari 8 (delapan) aspek yang meliputi :

1. Ketersediaan Informasi
2. Persyaratan
3. Prosedur
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya
6. Sarana Prasarana
7. Performa
8. Pengaduan.

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan analisis data hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Unit PTSP pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh :

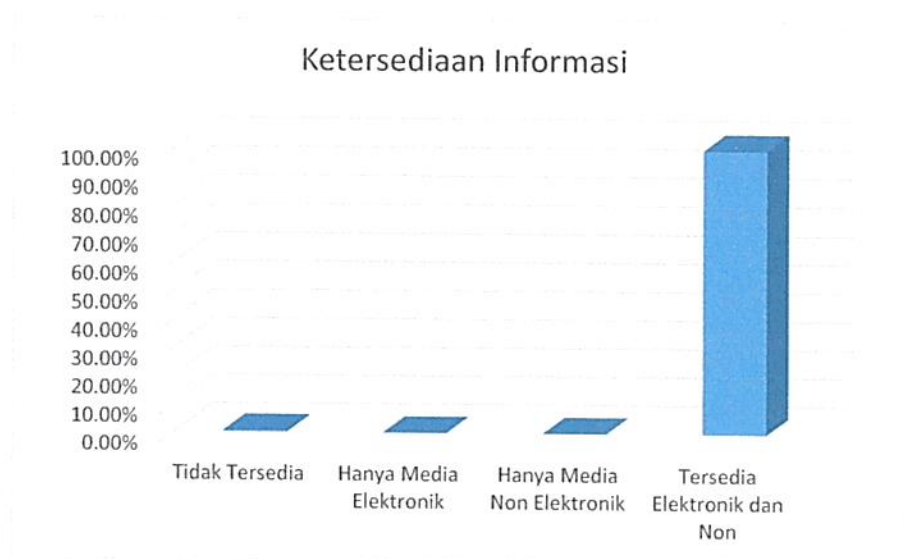
- Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) : 99,00 / 3,96 ;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing aspek pelayanan diuraikan sebagaimana tersebut di bawah ini.

#### 1. Ketersediaan Informasi

Hasil analisis pada aspek ketersediaan informasi secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak Tersedia        | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
| Hanya Media Elektronik      | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
| Hanya Media Non Elektronik  | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
| Tersedia Elektronik dan Non | 203       | 99,51   | 99,51         | 100                |
| Total                       | 204       | 100     | 100           |                    |



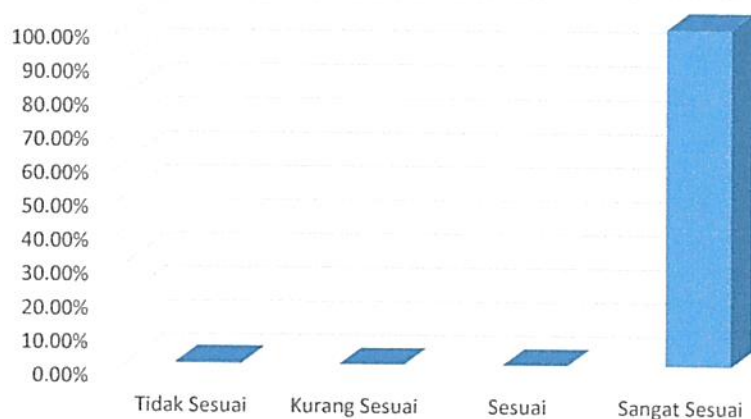
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Informasi di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B tersedia pada media elektronik dan non elektronik dengan prosentase responden sebesar 99,51% dan dengan nilai rata-rata unsur Ketersediaan Informasi sebesar 3,985.

## 2. Persyaratan

Hasil analisis pada aspek persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Sesuai  | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Kurang Sesuai | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Sesuai        | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Sangat Sesuai | 203       | 99,51   | 99,51         | 100                |
|       | Total         | 204       | 100     | 100           |                    |

Persyaratan

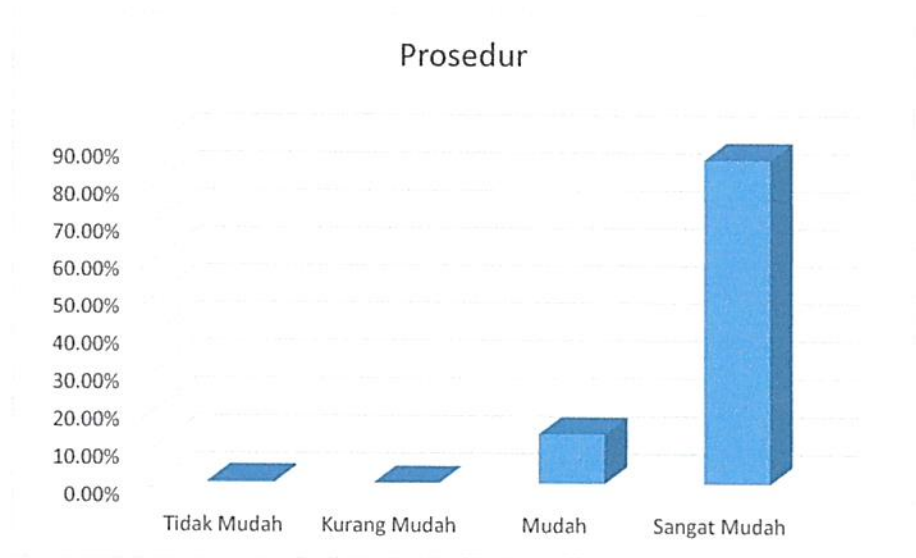


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 99,51% dan dengan nilai rata-rata unsur Persyaratan sebesar 3,985.

### 3. Prosedur

Hasil analisis pada aspek prosedur pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Mudah  | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Kurang Mudah | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Mudah        | 27        | 13,23   | 13,23         | 13,72              |
|       | Sangat Mudah | 176       | 86,28   | 86,28         | 100                |
|       | Total        | 204       | 100     | 100           |                    |



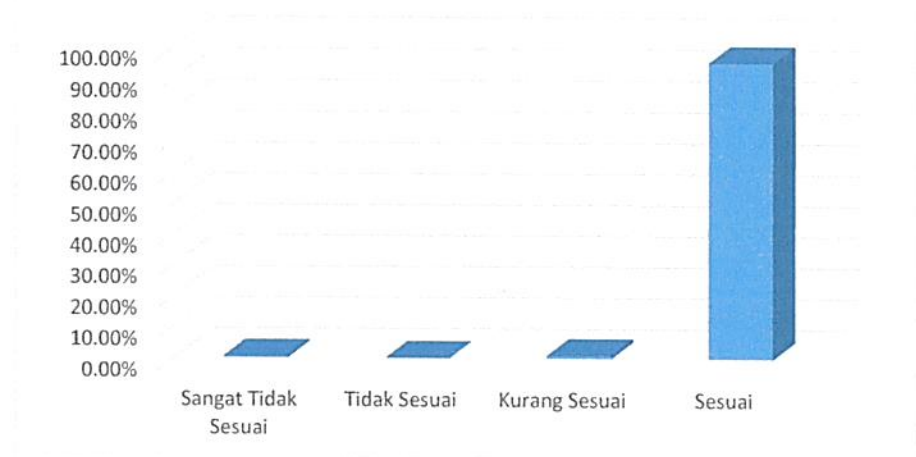
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat mudah dengan prosentase responden sebesar 86,28% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,853.

### 4. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis pada aspek waktu penyelesaian pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat Tidak Sesuai | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Tidak Sesuai        | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Kurang Sesuai       | 2         | 0,97    | 0,97          | 1,46               |
|       | Sesuai              | 201       | 95,24   | 95,24         | 100                |
|       | Total               | 204       | 100     | 100           |                    |

Waktu Penyelesaian

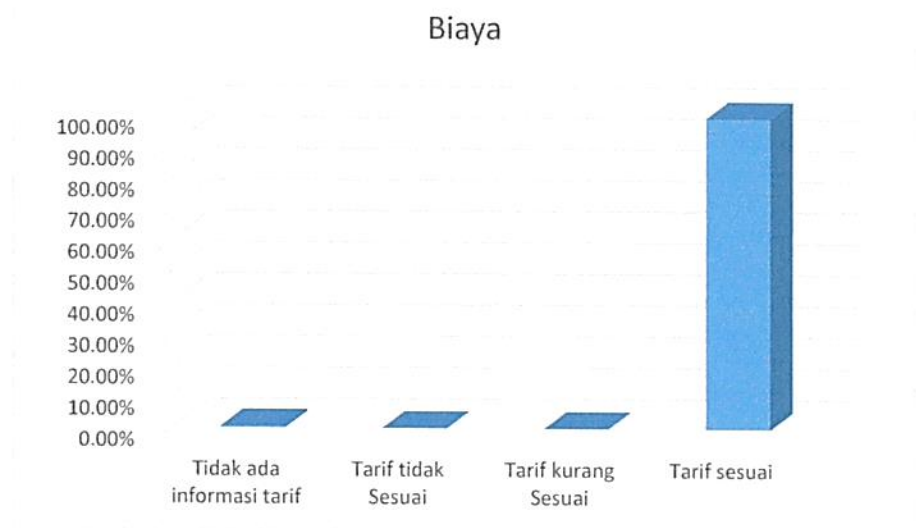


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan waktu diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan dengan prosentase responden sebesar 95,24% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu penyelesaian terhadap sebesar 3,975.

## 5. Biaya

Hasil analisis pada aspek biaya secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |                           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak ada informasi tarif | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Tarif tidak Sesuai        | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Tarif kurang Sesuai       | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Tarif sesuai              | 203       | 99,51   | 99,51         | 100                |
|       | Total                     | 204       | 100     | 100           |                    |



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dengan prosentase responden sebesar 99,51% dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,985.

#### 6. Sarana Prasarana

Hasil analisis pada kualitas sarana dan prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid                 |           |         |               |                    |
| Tidak Ada             | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
| Tersedia Tidak Mudah  | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
| Tersedia Kurang Mudah | 12        | 5,88    | 5,88          | 6,37               |
| Tersedia dan Mudah    | 191       | 93,63   | 93,63         | 100                |
| Total                 | 204       | 100     | 100           |                    |

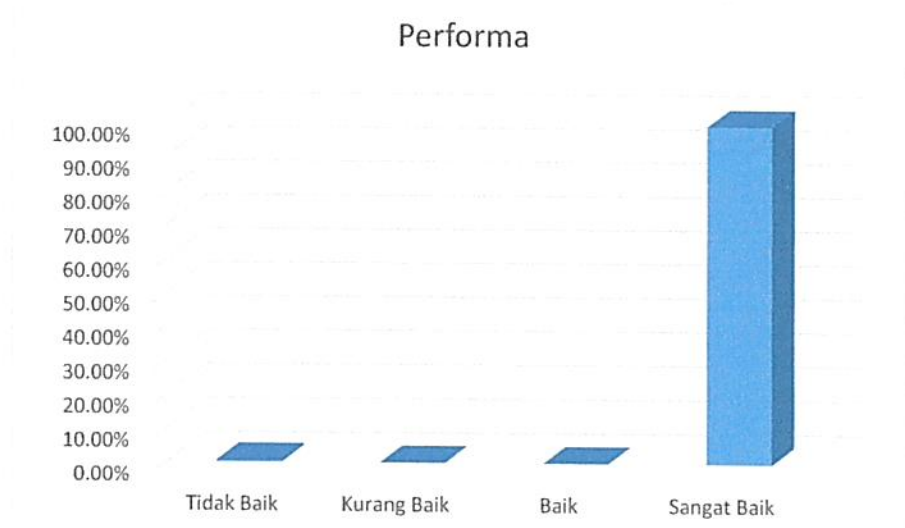


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan disediakan sistem online dan mempersingkat waktu dengan prosentase responden sebesar 93,63% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,926.

## 7. Performa

Hasil analisis pada aspek performa pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik  | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Kurang Baik | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Baik        | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Sangat baik | 203       | 99,51   | 99,51         | 100                |
|       | Total       | 204       | 100     | 100           |                    |

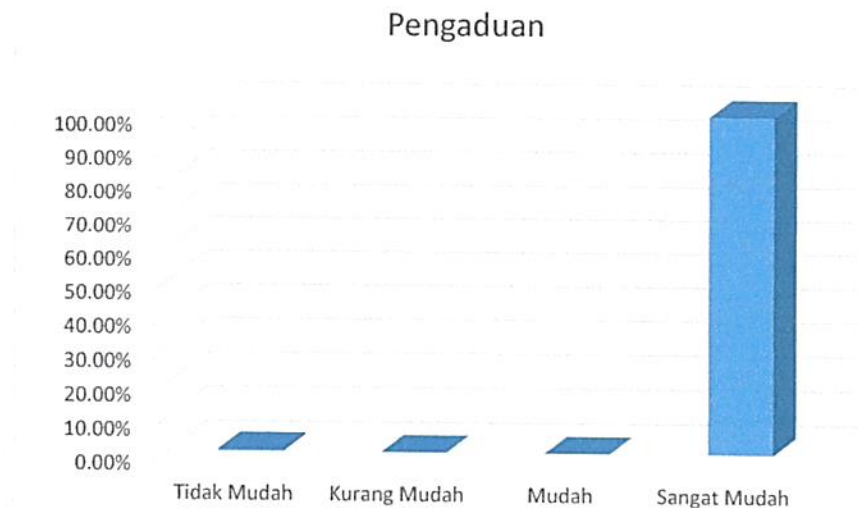


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan performa pelayanan yang diberikan oleh Petugas PTSP Pengadilan Negeri Singaraja sangat baik baik pelayanan secara langsung maupun online dengan prosentase responden sebesar 99,51% dan dengan nilai rata-rata unsur Performa sebesar 3,385.

#### 8. Pengaduan

Hasil analisis pada aspek layanan konsultasi dan pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Mudah  | 1         | 0,49    | 0,49          | 0,49               |
|       | Kurang Mudah | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Mudah        | 0         | 0,00    | 0,00          | 0,49               |
|       | Sangat Mudah | 203       | 99,51   | 99,51         | 100                |
|       | Total        | 204       | 100     | 100           |                    |



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi dan Pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sangat mudah dan segera ditanggapi dengan prosentase responden sebesar 99,51% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,985.

#### **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan(SPKP) : 99,00/3,96;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik.

Adapun uraian kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Ketersediaan Informasi Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
2. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985

3. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,853
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,975
5. Biaya Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
6. Sarana Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,926
7. Performa Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
8. Pengaduan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985

Tiga unsur terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Indikator/unsur Prosedur dengan nilai 786 dengan indeks 3,853.
2. Indikator/unsur Sarana Prasarana dengan nilai 801 dengan indeks 3,926.
3. Indikator/unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 811 dengan indeks 3,975.

Tiga unsur tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Indikator/unsur Ketersediaan Informasi mendapat nilai 813 dengan indeks 3,985.
2. Indikator/unsur Persyaratan mendapat nilai 813 dengan indeks 3,985.
3. Indikator/unsur Biaya mendapat 813 dengan indeks 3,985.

Dengan dijabarkannya nilai terendah maka pimpinan segera mengambil kebijakan yang 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. Tindaklanjut atas 3 nilai terendah tersebut antara lain dengan cara:

1. Telah disediakan brosur/pamflet yang memuat informasi lengkap tentang prosedur pelayanan suatu jenis pelayanan terletak di meja PTSP.
2. Pimpinan telah melakukan pembinaan dan pengarahan dalam memberikan pelayanan yang dikehendaki oleh pelanggan sebagai pengguna layanan publik serta secara rutin melakukan pengecekan terhadap sarana prasarana pendukung di PTSP agar tetap berfungsi dengan baik.
3. Pimpinan telah membuat Hakim Pengawas PTSP untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan petugas PTSP dan melakukan Briefing ke Petugas PTSP terutama dalam hal waktu penyelesaian perkara.

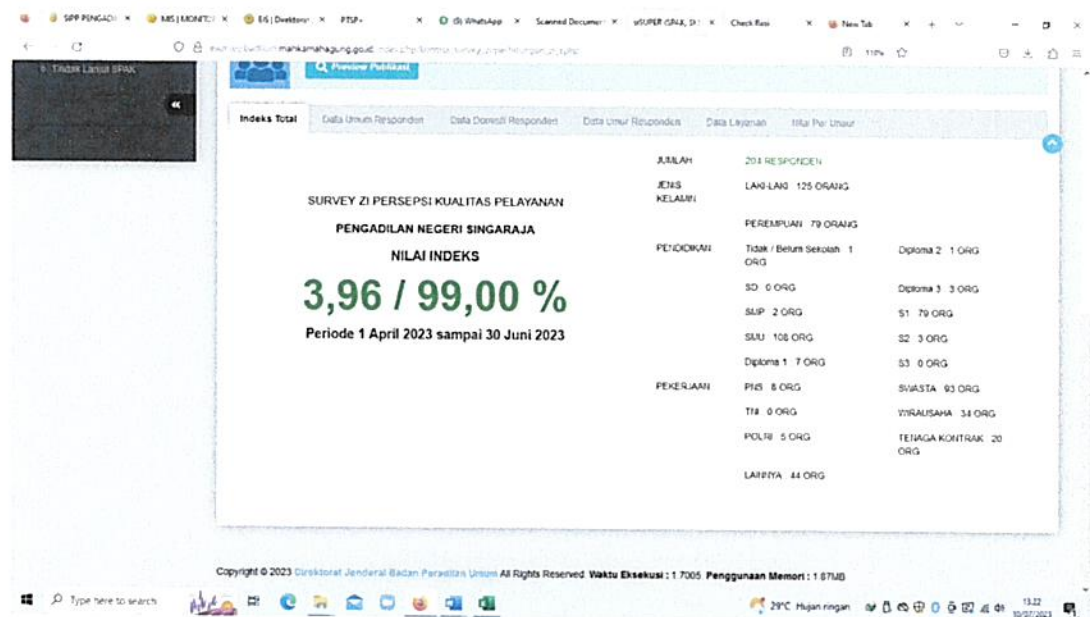
Demikian Tindak Lanjut hasil Survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan/pencari keadilan dan pengguna jasa layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. Indeks Survei dari Aplikasi SiSUPER

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B pada Triwulan II Tahun 2023 berhasil meraih kategori **“PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA”** dengan nilai indeks sebesar 3,96 berdasarkan nilai indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi SiSUPER.





## siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

|    | Nama/Kode Responden                                                                                | Domisili | Umur/JK               | Pendidikan/<br>Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Waktu Rekam |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
|    | Adnyani<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>881C71B0A7<br>No. HP :<br>8810381703778                        |          | Perempuan             |                          |    |    |    |    |    |    |    |    | 2023        |
| 82 | Ni Komang Desi<br>Adnyani<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>5CE4773A9E<br>No. HP :<br>8810381703778      | BALI     | 24 Tahun<br>Perempuan | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 19 Mei 2023 |
| 83 | Gede<br>Sumandiasa<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>07B4867467<br>No. HP :<br>87762785224               | BALI     | 52 Tahun<br>Laki-laki | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 19 Mei 2023 |
| 84 | I Kadek Antartika,<br>S.S.,M.Hum.<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>E89AA959FF<br>No. HP :<br>8123627546 | BALI     | 35 Tahun<br>Laki-laki | S2LAINNYA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 19 Mei 2023 |
| 85 | PUTU FIRMA<br>SARI<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>53E585CF8E<br>No. HP :<br>82145503139               | BALI     | 26 Tahun<br>Perempuan | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 19 Mei 2023 |
| 86 | Kadek Adnan<br>Dwi Cahya<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>294A8F5D87<br>No. HP :<br>081913324091        | BALI     | 29 Tahun<br>Laki-laki | Diploma<br>3SWASTA       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 Mei 2023 |
| 87 | Nyoman Ariana<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>759462EFAB<br>No. HP :<br>087863043027                   | BALI     | 40 Tahun<br>Laki-laki | S1WIRAUSAHA              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 Mei 2023 |
| 88 | I Nyoman<br>Wiswara<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>22180D634E<br>No. HP :<br>081337781108             | BALI     | 35 Tahun<br>Laki-laki | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 Mei 2023 |
| 89 | Dewa Putu<br>Suhaditiya<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>5FCD7FC519                                     | BALI     | 34 Tahun<br>Laki-laki | SMUWIRAUSAHA             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 17 Mei 2023 |

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

|     | Nama/Kode Responden                                                                   | Domisili | Umur/JK            | Pendidikan/<br>Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Waktu Rekam |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
|     | 040E45E339<br>No. HP :<br>087768844455                                                |          |                    |                          |    |    |    |    |    |    |    |    |             |
| 134 | Moh Kholili Ikhsan<br>R-099794-ZI-IPKP-11FD18A2BD<br>No. HP :<br>081999267656         | BALI     | 35 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5 Mei 2023  |
| 135 | Ni Ketut Wati Saridewi<br>R-099794-ZI-IPKP-3E92F82D15<br>No. HP :<br>085903152811     | BALI     | 23 Tahun Perempuan | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 Mei 2023  |
| 136 | GDE MARSONO<br>R-099794-ZI-IPKP-03C2CE4CFD<br>No. HP :<br>081803683511                | BALI     | 45 Tahun Laki-laki | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 Mei 2023  |
| 137 | I Made Wibawa Sh<br>R-099794-ZI-IPKP-BFEE1C99BA<br>No. HP :<br>8123623936             | BALI     | 49 Tahun Laki-laki | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 Mei 2023  |
| 138 | Leny Lerebulan<br>R-099794-ZI-IPKP-BD9139A971<br>No. HP :<br>85339013155              | BALI     | 43 Tahun Perempuan | S1LAINNYA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 Mei 2023  |
| 139 | Nyoman Sukarsa<br>R-099794-ZI-IPKP-A4226AC36D<br>No. HP :<br>083115001030             | BALI     | 38 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 Mei 2023  |
| 140 | Ni Made Sitiari, SH<br>R-099794-ZI-IPKP-2A154157EF<br>No. HP :<br>081246283165        | BALI     | 58 Tahun Perempuan | S1WIRAUSAHA              | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 Mei 2023  |
| 141 | Luh Putu Nopi Seri Jayanti<br>R-099794-ZI-IPKP-B01FECD1D2<br>No. HP :<br>081297972121 | BALI     | 38 Tahun Perempuan | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 Mei 2023  |
| 142 | Ni Luh Putu Widiasih<br>R-099794-ZI-                                                  | BALI     | 48 Tahun Perempuan | SMUWIRAUSAHA             | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2 Mei 2023  |

[illegible]

|     | Nama/Kode Responden                                                                            | Domisili | Umur/JK               | Pendidikan/<br>Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Waktu Rekam         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------|
|     | 082145146833                                                                                   |          |                       |                          |    |    |    |    |    |    |    |    |                     |
| 151 | I Gede Anci<br>Kusuma Artha<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>7A2D576ED1<br>No. HP :<br>085904325729 | BALI     | 28 Tahun<br>Laki-laki | S1PNS                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 152 | Putu Gibson,sh<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>EE77F0762E<br>No. HP :<br>081936484930              | BALI     | 26 Tahun<br>Laki-laki | S1WIRAUSAHA              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 153 | I Nyoman<br>Sumanegara<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>5C66857EC4<br>No. HP :<br>08123612893       | BALI     | 45 Tahun<br>Laki-laki | SMUTENAGA<br>KONTRAK     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 154 | Suparno<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>05981E1B3C<br>No. HP :<br>081802053085                     | BALI     | 50 Tahun<br>Laki-laki | SMUWIRAUSAHA             | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 155 | PUTU YUSLI<br>YANTI<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>4A5F87E529<br>No. HP :<br>082247407928         | BALI     | 31 Tahun<br>Perempuan | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 156 | Luh Anggaryani<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>25C3D2F95B<br>No. HP :<br>0895382579039             | BALI     | 30 Tahun<br>Perempuan | SMUTENAGA<br>KONTRAK     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26<br>April<br>2023 |
| 157 | NI PUTU DEWI<br>MARHAENI<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>55E0C2217D<br>No. HP :<br>816584489       | BALI     | 38 Tahun<br>Perempuan | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 18<br>April<br>2023 |
| 158 | I Nyoman<br>Supartha<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>2E423106C5<br>No. HP :<br>087861214479        | BALI     | 39 Tahun<br>Laki-laki | Diploma<br>1SWASTA       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 18<br>April<br>2023 |
| 159 | Dewa Gede Dipa<br>K Sutamaya<br>R-099794-ZI-<br>IPKP-<br>C005790425                            | BALI     | 38 Tahun<br>Laki-laki | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17<br>April<br>2023 |

|     | Nama/Kode Responden                                                                         | Domisili | Umur/JK            | Pendidikan/<br>Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Waktu Rekam   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|
|     | No. HP :<br>08123811539                                                                     |          |                    |                          |    |    |    |    |    |    |    |    |               |
| 160 | I Gusti Bagus Angga Putrawan<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>7D7C133B3E<br>No. HP :<br>087803478529 | BALI     | 28 Tahun Laki-laki | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 April 2023 |
| 161 | I Nyoman Sumanegara<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>1BD5B953C9<br>No. HP :<br>08123612893           | BALI     | 45 Tahun Laki-laki | S1POLRI                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 April 2023 |
| 162 | Kadek Ayu Ningsih<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>5394450005<br>No. HP :<br>85238927309             | BALI     | 35 Tahun Perempuan | SMULAINNYA               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 17 April 2023 |
| 163 | Komang Riana<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>232B2652A7<br>No. HP :<br>081339733407                 | BALI     | 31 Tahun Laki-laki | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |
| 164 | Dewa Ayu Putu Sri Wigunawati<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>618703B042<br>No. HP :<br>085738255582 | BALI     | 38 Tahun Perempuan | S1SWASTA                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |
| 165 | Ketut Parianing<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>DCEEEDD01D<br>No. HP :<br>085904405371              | BALI     | 31 Tahun Perempuan | SMUTENAGA KONTRAK        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |
| 166 | Firmansyah,SH.<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>2B5C973F92<br>No. HP :<br>87863261999                | BALI     | 53 Tahun Laki-laki | S1LAINNYA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |
| 167 | KADEK REDIANI<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>7E84F7323E<br>No. HP :<br>87858891474                 | BALI     | 47 Tahun Perempuan | SMUSWASTA                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |
| 168 | Lanang<br>R-099794-ZI-IPKP-<br>92C720FE16<br>No. HP :                                       | BALI     | 41 Tahun Laki-laki | S1LAINNYA                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 13 April 2023 |

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]