



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,97 / 99,35%**

Jumlah	47 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 29	
	PEREMPUAN : 18	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 2	Diploma 2 : 0
	SMP : 1	Diploma 3 : 1
	SMU : 20	S1 : 21
	Diploma 1 : 1	S2 : 1
		S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 11
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 7
	POLRI : 3	TENAGA KONTRAK : 2
	LAINNYA : 22	

**Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :**

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,936 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?  | 3,936 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?  | 3,957 |

**Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :**

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

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

27 April 2022  
Ketua  
Pengadilan  
Negeri

# **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)

---

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN I**



**Disusun Oleh :**

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

**TAHUN 2022**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### TRIWULAN I

#### PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Singaraja

Pada Tanggal 31 Maret 2022

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja



Heriyanti, SH., M.Hum.

Ketua Tim Survey

Ida Ayu Putu Mariani



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	2
E. Waktu Pelaksanaan Survey.....	3
F. Tahap Pelaksanaan Survey.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Survey.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Teknik Analisa Data.....	4
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA .....	21
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	22



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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 (SI SUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya

**B. Tujuan :**

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengadilan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B.

**C. Sasaran :**

Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat 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. Prinsip :**

Dalam melaksanakan Survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

**1. Transparan**

Hasil Survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

**2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survey yang sebenarnya.

**3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.



4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

**E. Waktu Pelaksanaan Survey**

Survey dilaksanakan pada Minggu pertama bulan Januari 2022 sampai dengan minggu kedua bulan Maret 2022 (10 Minggu) dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,00 (delapan puluh lima koma nol-nol).

**F. Tahap Pelaksanaan Survey**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survey menentukan jadwal pengumpulan data pada Android system.
2. Tim survey melakukan validasi data.
3. Tim survey melakukan pengambilan data pada ADK (Arsip Data Komputer)
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
6. Hasil analisa diserahkan kepada Manager Representative.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metodologi Survey**

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

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka melalui aplikasi SI SUPER. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu sepuluh minggu dan dengan jumlah data minimal 110 (seratus sepuluh) responden. Selanjutnya data yang masuk dalam aplikasi SI SUPER diambil data ADK (Arsip Data Komputer).

#### **C. Teknik Analisa Data**

Setelah data terkumpul, data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan patokan : nilai, mutu, dan kinerja pelayanan.

Analisis data untuk menentukan Kepuasan Masyarakat 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 persepsi Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Kepuasan Masyarakat antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan makin baik.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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 Kepuasan Masyarakat**

Variabel pada Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yang meliputi :

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi / kemampuan Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **8. Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan**

Sarana Pelayanan adalah segala macam alat yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan. Jadi sarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan yang digunakan petugas PTSP untuk memudahkan penyampaian pelayanan kepada pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Singaraja. Sedangkan prasarana pelayanan adalah segala macam alat yang tidak secara langsung digunakan dalam proses pelayanan. Jadi prasarana pelayanan dapat juga diartikan segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan petugas PTSP untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Singaraja

#### **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

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

##### A. Umur Responden

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	12	25,53%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	12	25,53, %
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	17	36,17%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	4	8,51 %
5	Umur di atas 59 Tahun	2	4,26 %
Jumlah		47	100%

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 40 tahun sampai dengan 49 tahun dengan jumlah 17 orang dari total 47 responden (36,17%).

##### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	29	61,70%
2	Perempuan	18	38,30%
Jumlah		47	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 29 orang dari total 47 orang (61,70%).

##### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	2	4,26%
2	SMP	1	2,12%
3	SMA	20	42,56%
4	DIPLOMA	2	4,26%
5	S1	21	44,68%
6	S2	1	2,12%
7	S3	0	0%
Jumlah		47	100%

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah S1 yang berjumlah 21 orang dari total 47 orang (44,68%)

**D. Pekerjaan Utama Responden**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	ASN	2	4,26%
2	TNI /POLRI	3	6,38%
3	Swasta	11	23,40%
4	Wirausaha	7	14,90%
5	Tenaga Kontrak	2	4,26%
6	Pekerjaan Lainnya	22	46,80%
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pekerjaan lainnya yang terdiri dari (Petani, Dagang, Nelayan dan Buruh Harian Lepas) yang berjumlah 22 orang dari total responden 47 orang dengan prosentase sebesar 46,80% da mayoritas kedua adalah pekerjaan swasta sebanyak 11 orang.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan analisis data hasil Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh :

- Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : **99,35 / 3,97** ;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

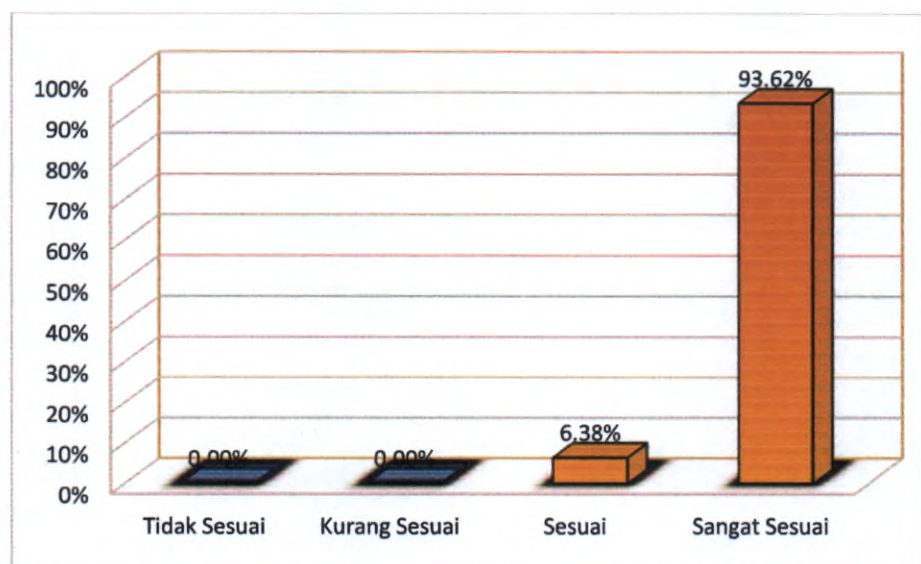
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan diuraikan sebagaimana tersebut di bawah ini.

#### A. Persyaratan

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

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	3	6,38	6,38	6,38
	Sangat sesuai	44	93,62	93,62	100
	Total	47	100	100	



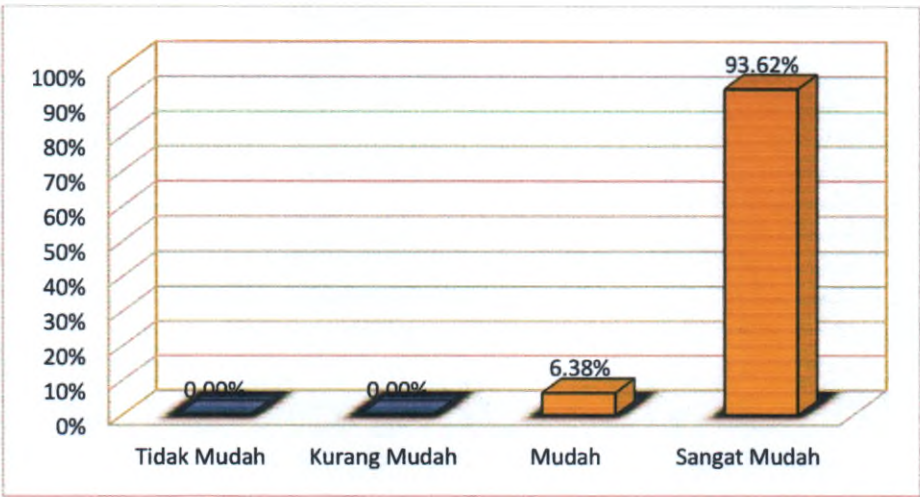
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 93,62% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,936

**B. Prosedur**

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

prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang mudah	0	0,00	0,00	0,00
	mudah	3	6,38	6,38	6,38
	Sangat mudah	44	93,62	93,62	100
	Total	47	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi maupun pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B yang diberikan oleh petugas sifatnya sangat mudah dengan prosentase sebesar 93,62% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,936 hal ini disebabkan karena responden



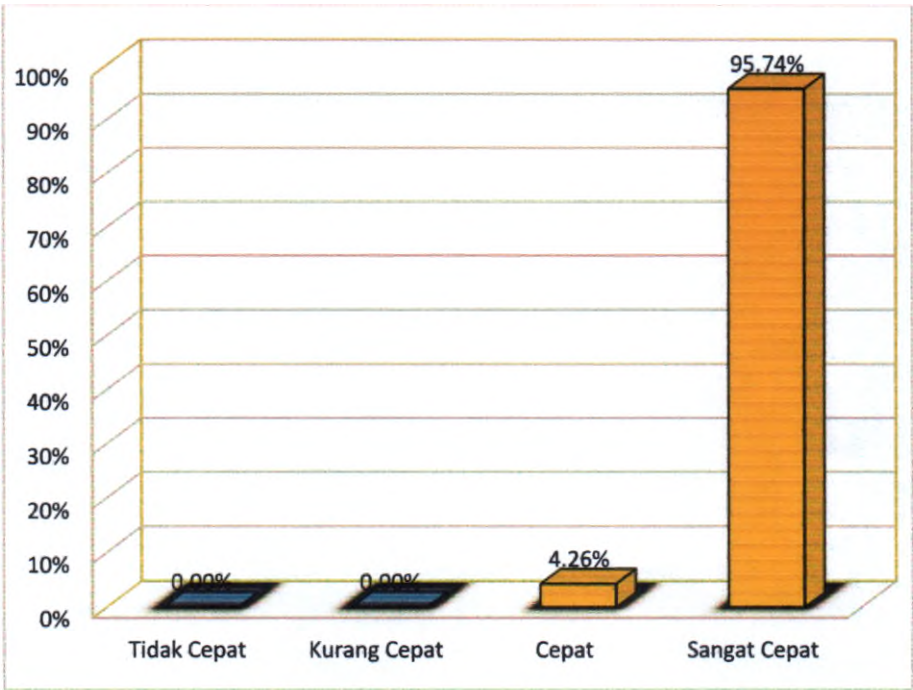
tersebut telah paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vaid	Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Cepat	2	4,26	4,26	4,26
	Sangat Cepat	45	95,74	95,74	100
	Total	47	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar

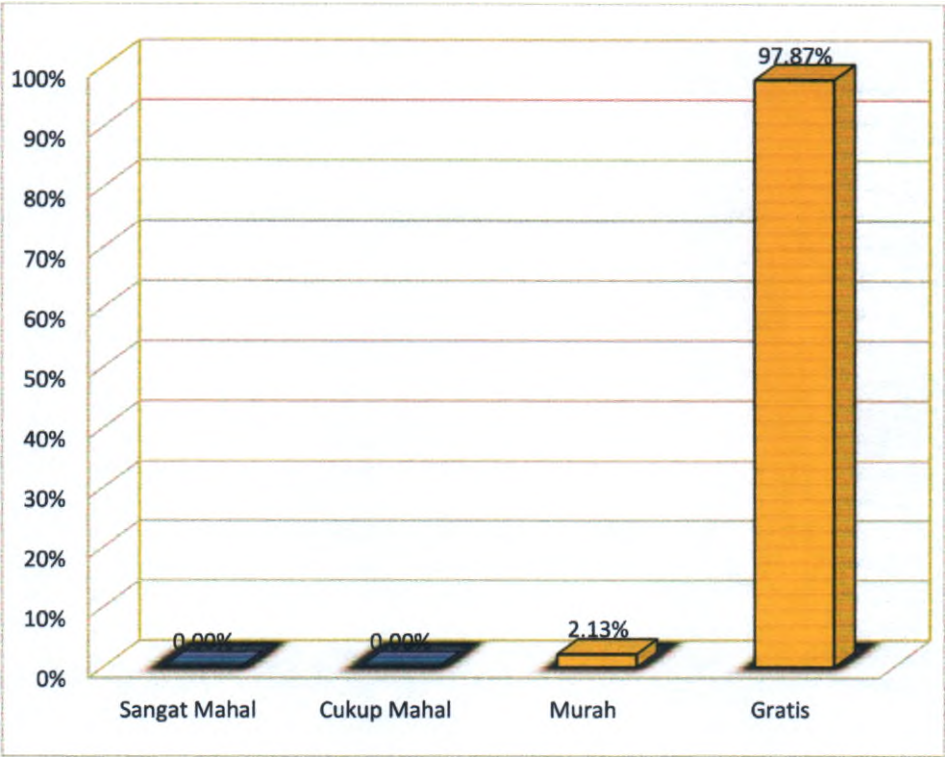
95,74%dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,957

D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat Mahal	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup mahal	0	0,00	0,00	0,00
	Murah	1	2,13	2,13	2,13
	Gratis	46	97,87	97,87	100
	Total	47	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 murah dengan prosentase responden sebesar 97,87% yang



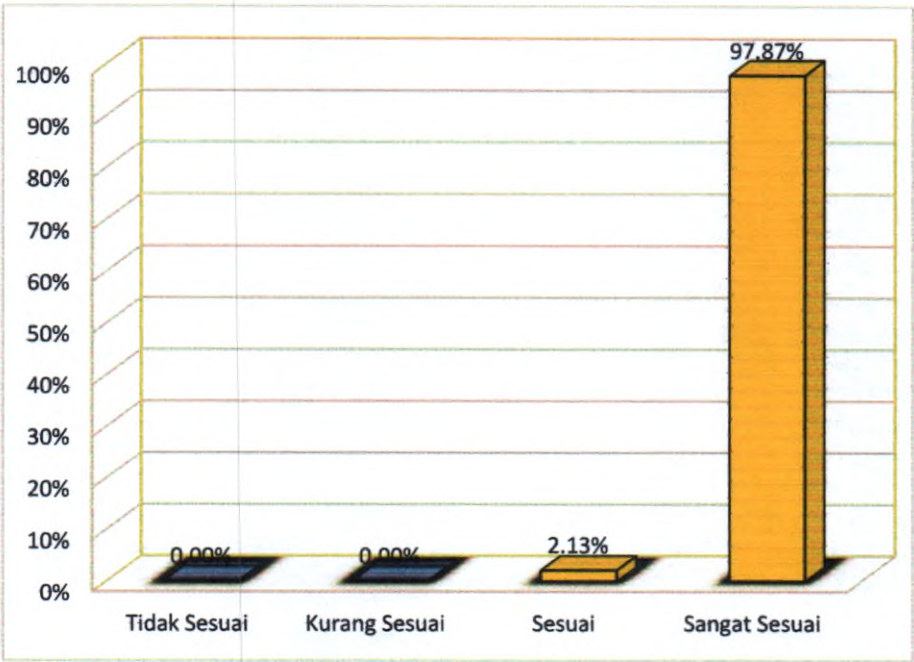
menyatakan gratis dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,979.

E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Hasil analisis pada ruang lingkup produk spesifikasi jenis Layanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Produk spesifikasi jenis layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	sesuai	1	2,13	2,13	2,13
	Sangat sesuai	46	97,87	97,87	100
	Total	47	100	100	



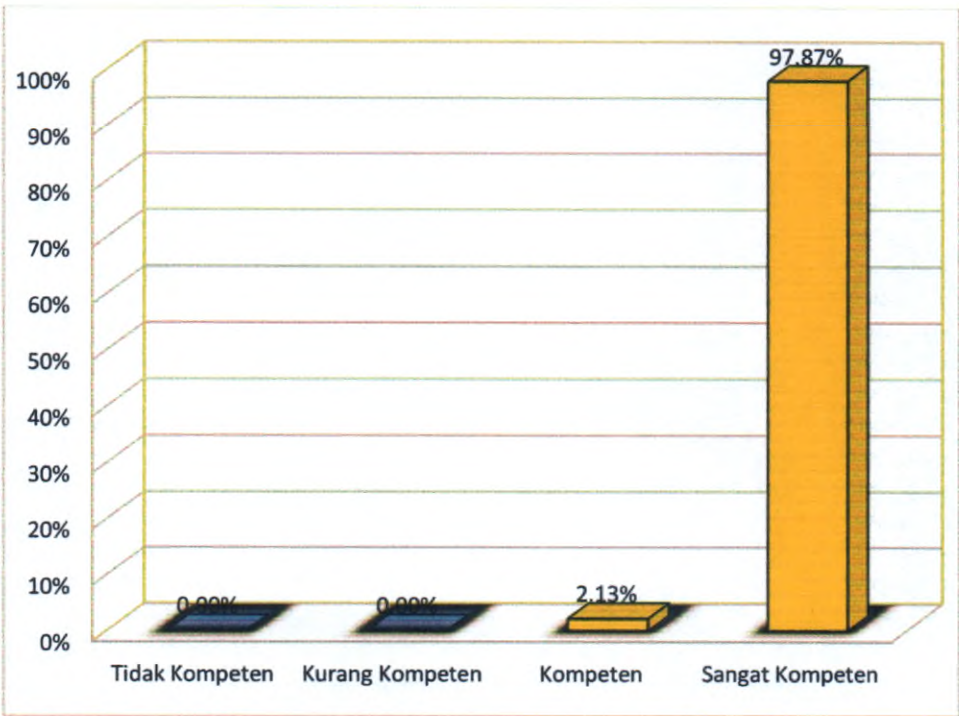
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis layanan dalam hal ini tentang kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kleas I B sangat sesuai dengan prosentase responden sebesar 97,87% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,979.

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	kompeten	1	2,13	2,13	2,13
	Sangat kompeten	46	97,87	97,87	100
	Total	47	100	100	



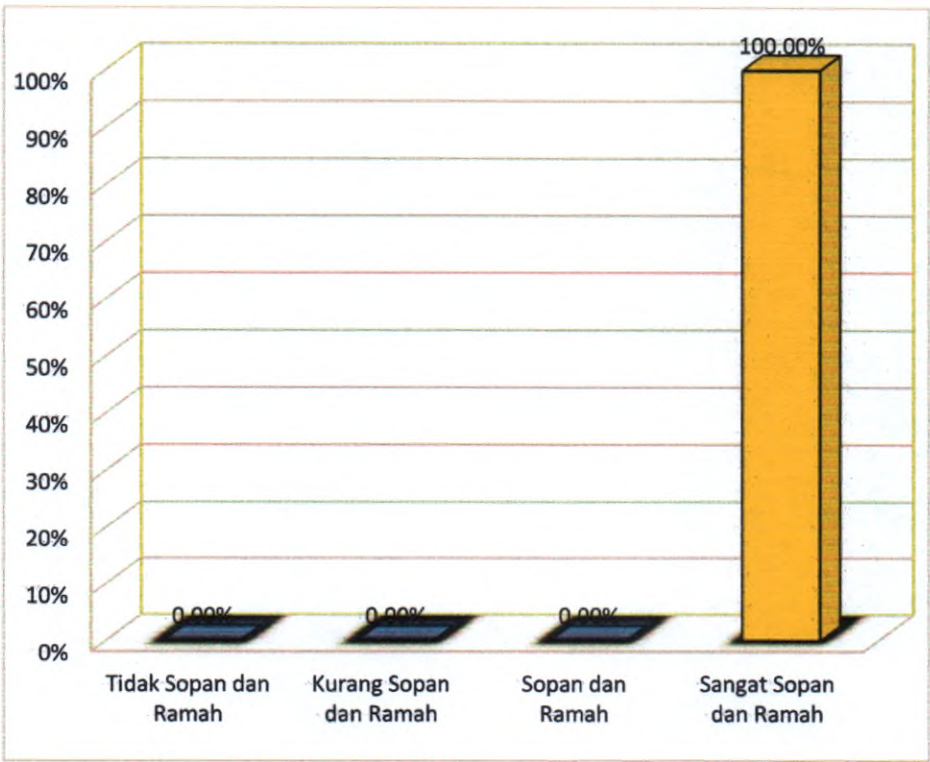
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksana dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 97,87% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,979.



G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Prilaku Pelaksana		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sangat sopan dan Ramah	47	100	100	100
	Total	47	100	100	



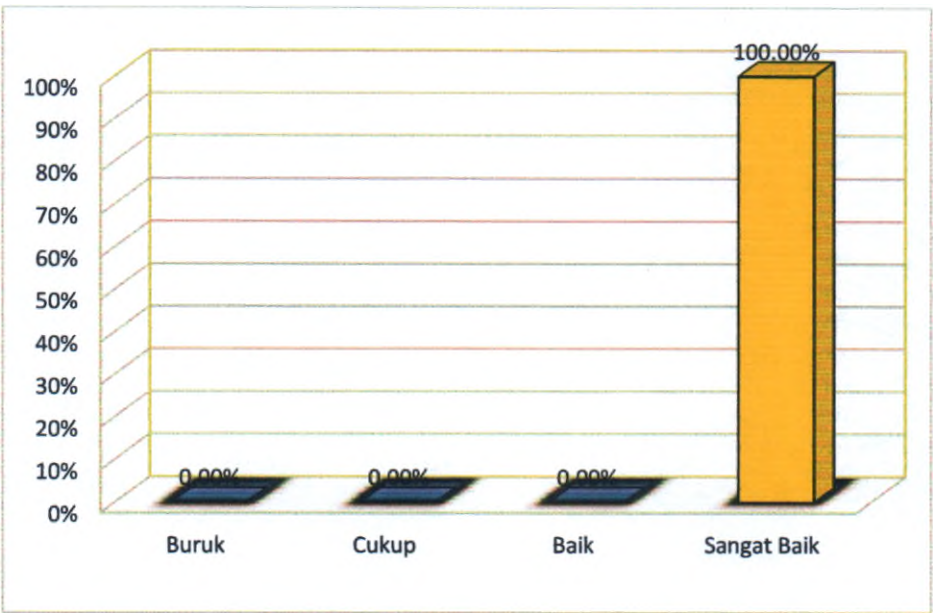
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana dalam hal sikap petugas Pengadilan Negeri Singaraja dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 4,000 dan dengan nilai sempurna.

H. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

Maklumat Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup	0	0,00	0,00	0,00
	Baik	0	0,00	0,00	0,00
	sangat baik	47	100	100	100
	Total	47	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B kedepan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya dianggap sangat baik dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 4,000 dan dengan nilai sempurna.

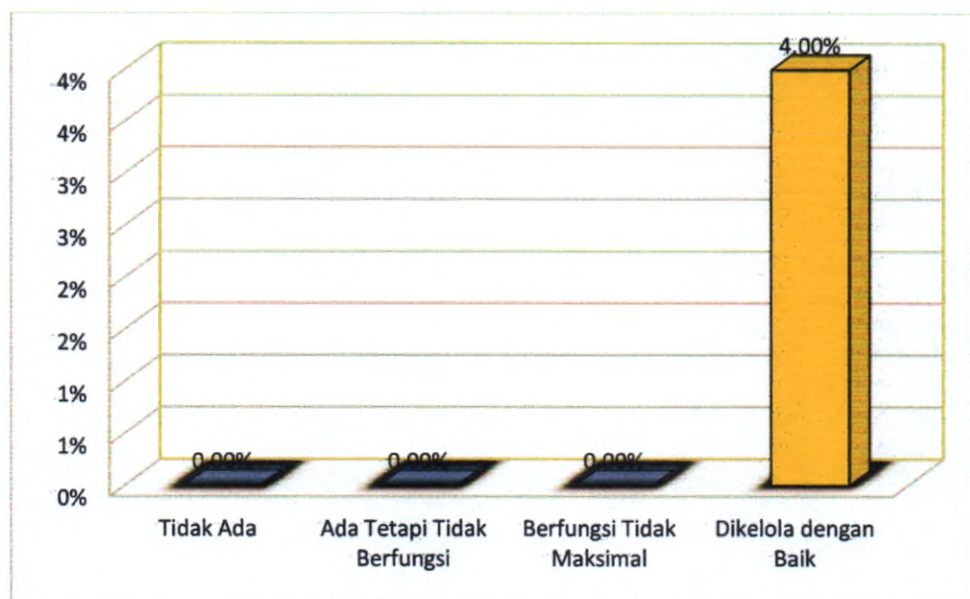


## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak ada	0	0,00	0,00	0,00
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0,00	0,00	0,00
Berfungsi tidak maksimal	0	0,00	0,00	0,00
Dikelola dengan baik	47	100	100	100
Total	47	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan/respon terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dikelola dengan baik dengan prosentase responden sebesar 100% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 4,000 dan dengan nilai sempurna.

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini, ada beberapa responden yang memberikan saran dan masukan, yang pada pokoknya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden memberikan kesan pelayanan yang diberikan oleh Petugas sangat baik, ramah, sopan, cepat, dan memuaskan dalam melaksanakan tugas.
2. Penjelasan tentang alur perkara yang diberikan dapat diterima dengan sangat baik oleh responden.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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)** : **99,35/3,97**;
- Kualifikasi **Mutu Pelayanan** : **A** ;
- Kategori **Kinerja Unit Pelayanan** : **Sangat Baik**.

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

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,936
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,936
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,957
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,979
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,979
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,979
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,000

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator /unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 185 dengan indeks 3,936.
2. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 185 dengan indeks 3,936.
3. Indikator/unsur Waktu Pelayanan, dengan nilai 186 dengan indeks 3,957.

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Perilaku Pelaksana, mendapat nilai 188 dengan indeks 4,000.
2. Indikator/unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapat nilai 188 dengan indeks 4,000.
3. Indikator/unsur Penanganan pengaduan mendapat nilai 188 dengan indeks 4,000.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator /unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 185 dengan indeks 3,936 yang kedua Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 185 dengan indeks 3,936 dan yang ketiga Indikator/unsur Waktu Pelayanan, dengan nilai 186 dengan indeks 3,957. 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.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
2. Prof.Drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit Andi. Yogyakarta. 1977.
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar - dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. 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 (SI SUPER) Pada Dirjen Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **1. SK PEMBENTUKAN TIM SURVEY**

### **2. PERHITUNGAN INDEKS**

- **NILAI INDEKS**
- **DATA RESPONDEN**
- **NILAI PER UNSUR**



Lampiran : Nilai Indeks

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Kepuasan Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Tingkat Peringkat
<div><div>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</div><div>PENGADILAN NEGERI SINGARAJA</div><div>NILAI INDEKS</div><div>3,97 / 99,35 %</div><div>Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022</div></div>	JUMLAH	47 RESPONDEN			
	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 29 ORANG			
		PEREMPUAN : 18 ORANG			
	PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG			
		Diploma 2 : 0 ORG			
		SD : 2 ORG			
		Diploma 3 : 1 ORG			
		SMP : 1 ORG			
		S1 : 21 ORG			
		SMU : 20 ORG			
		S2 : 1 ORG			
		Diploma 1 : 1 ORG			
		S3 : 0 ORG			
	PEKERJAAN	PNS : 2 ORG			
		SWASTA : 11 ORG			
		TNI : 0 ORG			
		WIRUSAHA : 7 ORG			
		POLRI : 3 ORG			
		TENAGA KONTRAK : 2 ORG			
		LAINNYA : 22 ORG			

### Lampiran : Data Responden

[illegible]



[illegible]

[illegible]



**Lampiran : Nilai per Unsur**

[illegible]



# 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)

---

## KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

**NOMOR : W.24-U2/1323/PB.00/4/2022**

### TENTANG

### PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

#### KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB;
  - b. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu :
    - 1) Persyaratan,
    - 2) Prosedur,
    - 3) Waktu Pelayanan,
    - 4) Biaya / Tarif,
    - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
    - 6) Kompetensi Pelaksana,
    - 7) Perilaku Pelaksana,
    - 8) Maklumat Pelayanan,
    - 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
  - c. bahwa tujuan diadakannya survei untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan;
  - d. bahwa sasaran diadakannya survei adalah :
    - 1) mendorong partisipasi pengguna pengadilan sebagai pengguna layanan pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan,
    - 2) mendorong penyelenggara pelayanan pengadilan untuk



- meningkatkan kualitas pelayanan,
- 3) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengadilan.

- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
  2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
  3. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
  7. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;
  8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
  9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan di Pengadilan;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
  11. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tanggal 22 September 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

## **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB TENTANG TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN**

**NEGERI SINGARAJA KELAS IB.**

- Pertama** : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pengadilan pada Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB;
- Kedua** : Tim survei mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam surat keputusan ini;
- Ketiga** : Tim survei secara bertahap menyampaikan kepada Ketua, mulai tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan tahap penyajian hasil survei;
- Keempat** : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya;

**Salinan:** keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Singaraja  
Pada Tanggal : 13 April 2022  
Ketua,



Heriyanti, S.H., M.Hum.  
NIP. 19800325 200212 2 004



Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Singaraja  
 Nomor : W.24-U/ 1323 /PB.00/4/2022  
 Tanggal : 13 April 2022

**TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
 PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB**

NO	NAMA & NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	HERIYANTI, S.H., M.Hum. NIP. 19800325 200212 2 004	Pembina Tk. I (IV/b)	KETUA	PENANGGUNG JAWAB
2	IDA AYU PUTU MARIANI NIP. 19670328 199403 2 003	Penata (III/c)	PLT PANMUD HUKUM	KOORDINATOR
3	I KETUT DUNIA, S.H. NIP. 19640111 198603 1 003	Penata Tk I (III/d)	PANITERA PENGANTI	SEKRETARIS
4	I KETUT CATUR WIJAYA KUSUMA, S.H. NIP. 19711118 199303 1 003	Penata Tk I (III/d)	PANMUD PERDATA	ANGGOTA
5	MADE OKA SARASMIJAYA, S.H., M.H. NIP. 19860515 201101 1 021	Penata (III/c)	PANMUD PIDANA	ANGGOTA
6	KETUT SUMAWAN, S.H. NIP. 19691014 199303 1 004	Penata Tk I (III/d)	KASUBBAG UMUM & KEU	ANGGOTA
7	I MADE SATRYAWAN, S.E. NIP. 19720513 200604 1 003	Penata Tk I (III/d)	JURUSITA	ANGGOTA
8	I GEDE SUDIARSA NIP. 19670824 199103 1 003	Penata (III/c)	PANITERA PENGANTI	ANGGOTA
9	DEWA AYU INDAH KRISNAYANTI, S.H. NIP. 19951229 201903 2 013	Penata Muda (III/a)	ANALIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA
10	I MADE EDWIN ARWINIS NIP. 19790827 200904 1 003	Pengatur Tk I (II/d)	PENGADMINIS TRASI PERSURATAN	ANGGOTA

Ditetapkan di : Singaraja  
 Pada Tanggal : 13 April 2022  
 Ketua,  
  
 Heriyanti, S.H., M.Hum.  
 NIP. 19800325 200212 2 004

Lampiran : Nilai Indeks

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NILAI INDEKS

3,97 / 99,35 %

Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

JUMLAH

47 RESPONDEN

JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI : 29 ORANG

PEREMPUAN : 18 ORANG

PENDIDIKAN

Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG

Diploma 2 : 0 ORG

SD : 2 ORG

Diploma 3 : 1 ORG

SMP : 1 ORG

S1 : 21 ORG

SMU : 20 ORG

S2 : 1 ORG

Diploma 1 : 1 ORG

S3 : 0 ORG

PEKERJAAN

PNS : 2 ORG

SWASTA : 11 ORG

TNI : 0 ORG

WIRUSAHA : 7 ORG

POLRI : 3 ORG

TENAGA KONTRAK : 2 ORG

LAINNYA : 22 ORG



## Lampiran : Data Responden

[illegible]

[illegible]



[illegible]

### Lampiran : Nilai per Unsur

[illegible]