

# **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)

---

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



**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 III**



#### **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 3 Oktober 2022

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja



Heriyanti, SH., M.Hum.

Koordinator Tim Survey



Gusti Ayu Putu Parsini, S.H.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas IB Tahun 2022.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat, yang salah satu caranya adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut diatas, dan adanya petunjuk dari Dirjen Badan Peradilan Umum MARI (Surat Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 - tanggal 13 April 2016), maka Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan, sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh pengadilan.

Selanjutnya sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey 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 survey 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.

Singaraja, 3 Oktober 2022

Koordinator Tim Survey Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B



Gusti Ayu Putu Parsini, S.H.

## 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 (SISUPER) 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 Juli 2022 sampai dengan minggu keempat bulan September 2022 (12 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 dua belas 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 :**

<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 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	37	30,08%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	43	34,96%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	24	19,51%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	19	15,45 %
5	Umur di atas 59 Tahun	0	0,00 %
	<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 43 orang dari total 123 responden (34,96%).

#### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	89	72,36%
2	Perempuan	34	27,64%
	<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 89 orang dari total 123 orang (72,36%).

#### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0,00%
2	SMP	0	0,00%
3	SMA	86	69,92%
4	DIPLOMA	6	4,88%
5	S1	28	22,76%
6	S2	3	2,44%
7	S3	0	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 86 orang dari total 123 orang (69,92%).

#### **D. Pekerjaan Utama Responden**

<b>No</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
1	ASN	15	12,20%
2	TNI /POLRI	14	11,38%
3	Swasta	37	30,08%
4	Wirausaha	23	18,70%
5	Tenaga Kontrak	16	13,01%
6	Pekerjaan Lainnya	18	14,63%
	<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yang berjumlah 37 orang dari total responden 123 orang dengan prosentase sebesar 30,08% dan mayoritas kedua adalah pekerjaan wirausaha sebanyak 23 orang dari total responden 123 orang dengan prosentase sebesar 18,70%.

## 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)** : **96,66 / 3,87** ;
- 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.

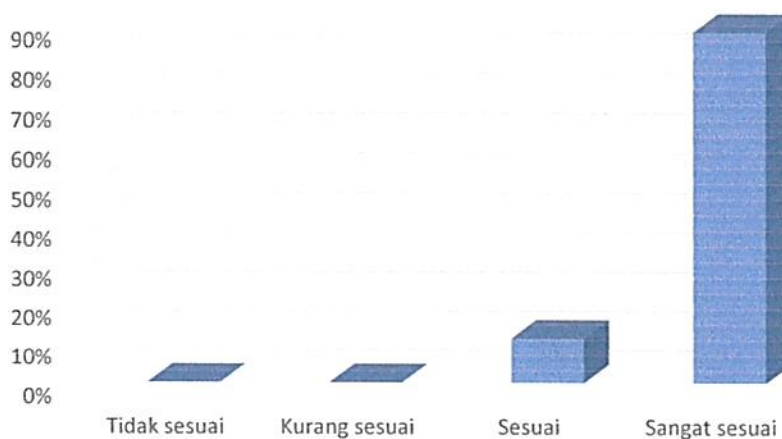
#### A. Persyaratan

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	14	11,38	11,38	11,38
	Sangat sesuai	109	88,62	88,62	100
	Total	123	100	100	

**Indikator 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 88,62% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,886.

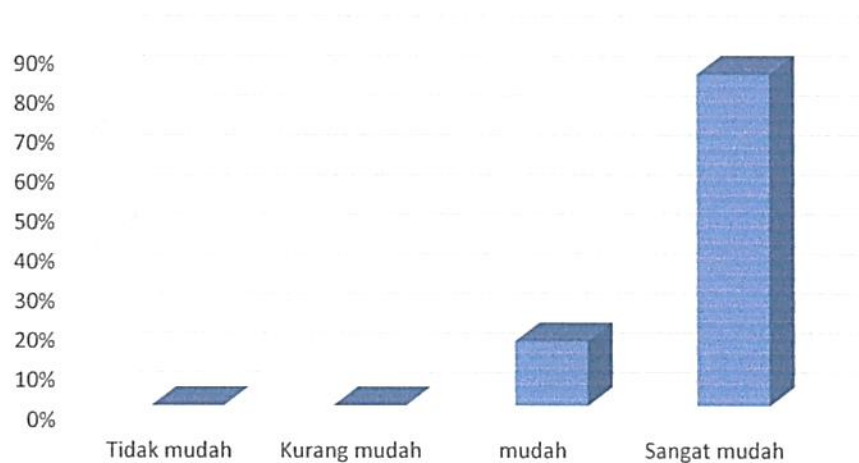
## B. Prosedur

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	20	16,26	16,26	16,26
	Sangat mudah	103	83,74	83,74	100
	Total	123	100	100	

Indikator Prosedur



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 83,74% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,837 hal ini disebabkan karena responden

tersebut telah paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

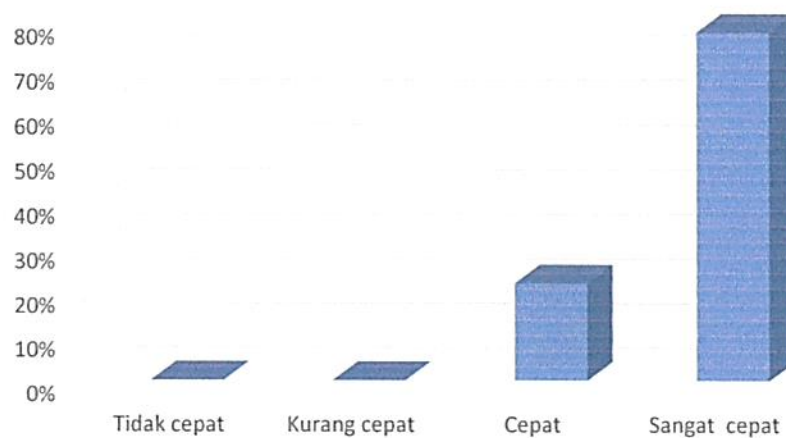
### C. Waktu pelayanan

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	27	21,95	21,95	21,95
Sangat cepat	96	78,05	78,05	100
Total	123	100	100	

**Indikator Waktu Pelayanan**

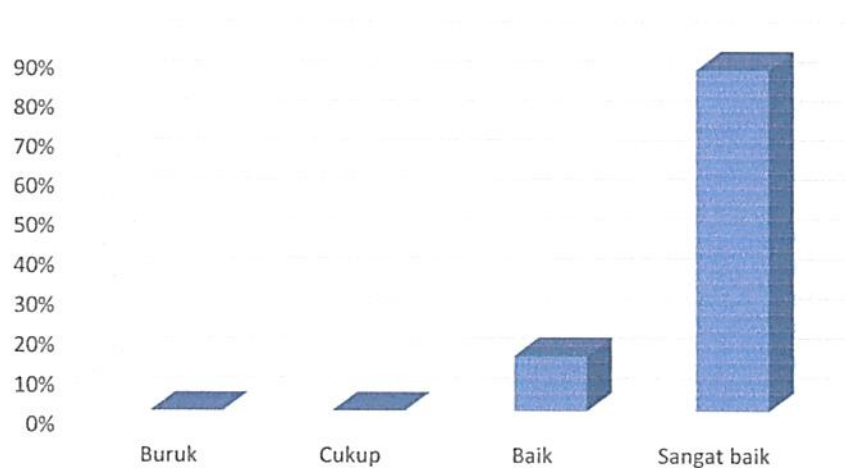


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar 78,05% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,780.

#### 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	17	13,82	13,82	13,82
Sangat baik	106	86,18	86,18	100
Total	123	100	100	

#### Indikator Maklumat Pelayanan



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 86,18% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,862.

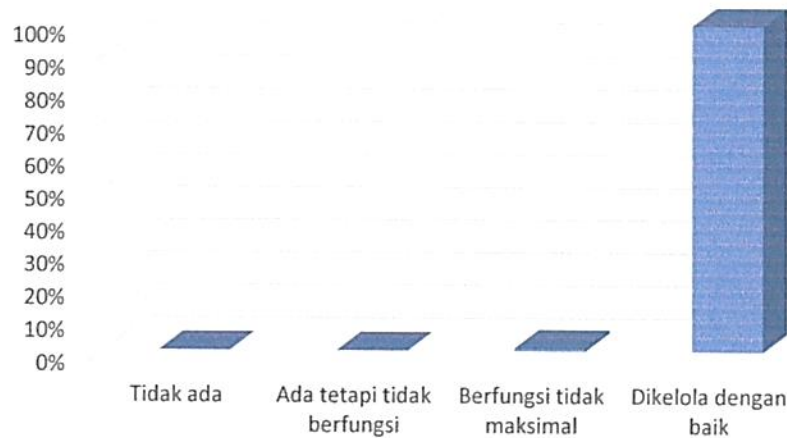
#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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	1	0,81	0,81	0,81
Dikelola dengan baik	122	99,19	99,19	100
Total	123	100	100	

#### Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



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 99,19% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,992.

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, kompeten, dan memuaskan dalam melaksanakan tugas.
2. Pelayanan sangat cepat, mudah dan murah.

3. Penjelasan tentang alur perkara yang diberikan dapat diterima dengan sangat baik oleh responden.
4. Sarana prasarana sangat memadai dan lengkap serta dikelola dengan baik.
5. Laman pengaduan pengguna pelayanan maksimal penggunaannya.
6. Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang berlaku.



## **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)** : **96,66/3,87**;
- 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 3,886
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,837
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,780
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,878
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,878
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,813
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,870
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,862

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,992

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 465 dengan indeks 3,780.
2. Indikator/unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai 469 dengan indeks 3,813.
3. Indikator/unsur Prosedur Pelayanan, dengan nilai 472 dengan indeks 3,837.

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, mendapat nilai 491 dengan indeks 3,992.
2. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 478 dengan indeks 3,886.
3. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 477 dengan indeks 3,878.

## **B. Saran**

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator/unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 465 dengan indeks 3,780 yang kedua Indikator/unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan nilai 469 dengan indeks 3,813 dan yang ketiga Indikator/unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 472 dengan indeks 3,837. 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 (SISUPER) 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**



# 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)

## KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB NOMOR : W.24-U2/ 492/PB.00/5/2022

### 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 : 19 Mei 2022  
 Ketua,




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

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Singaraja  
Nomor : W.24-U/ 1492 /PB.00/5/2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

**TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGUNA 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	GUSTI AYU PUTU PARSINI, S.H. NIP. 19671231 199103 2 012	Penata Tk I (III/d)	PANMUD HUKUM	KOORDINATOR
3	MADE WEDANI, S.E. NIP. 19880910 200912 2 002	Penata Muda Tk I (III/b)	JURUSITA	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	IDA AYU PUTU MARIANI NIP. 19670328 199403 2 003	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 : 19 Mei 2022  
Ketua,  
  
Heriyanti, S.H., M.Hum.  
NIP. 19800325 200212 2 004

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

[illegible]



	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	IKM-2D05A5CEA9													2022
13	Ketut Awet Putra R-099794-IKM-CC94504F30	BALI	21 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	3	3	4	4	3	3	4	4	26 September 2022
14	Panca Marisda R-099794-IKM-932248516B	BALI	34 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	3	3	4	4	3	4	4	4	26 September 2022
15	NYOMAN PARIATA R-099794-IKM-6996FA433C	BALI	27 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	26 September 2022
16	I Gusti Bagus Angga Putrawan R-099794-IKM-06EEE6BBAC	BALI	21 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2022
17	Komang Marian R-099794-IKM-95758D5B8D	BALI	37 Tahun Laki-laki	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2022
18	NI PUTU YULIASRINI R-099794-IKM-2F09D54A7D	BALI	23 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	23 September 2022
19	Komang Darmawan R-099794-IKM-AC51A1EE7B	BALI	45 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23 September 2022
20	KOMANG SUMIANTI R-099794-IKM-F9BC35F723	BALI	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	22 September 2022
21	Md Wirya Dharma P R-099794-IKM-017229C59F	BALI	41 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	3	3	4	4	3	4	3	4	22 September 2022
22	Dewa Putu Gumadi R-099794-IKM-D2539885A9	BALI	55 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	3	3	4	4	3	4	4	4	22 September 2022
23	I Putu Andy Diana R-099794-IKM-6899C2D886	BALI	26 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4	22 September 2022

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
24	I Gusti Bagus Angga Patrawan R-099794-IKM-C29A6B0499	BALI	21 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	3	4	4	3	4	4	4	22 September 2022
25	Arya Gunawan R-099794-IKM-AEC044E089	BALI	47 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2022
26	KETUT PUTRA ARTAWAN R-099794-IKM-8A6EBDFB9E	BALI	24 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 September 2022
27	KETUT SUBITI R-099794-IKM-501CA085EA	BALI	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	3	3	4	4	3	4	20 September 2022
28	KETUT SARIANI R-099794-IKM-949574F6AD	BALI	39 Tahun Perempuan	SMUWIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
29	PUTU SUSILA R-099794-IKM-04DC27D710	BALI	41 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
30	KOMANG SURYA ADITA R-099794-IKM-C53105C8B4	BALI	29 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
31	KETUT SUBITI R-099794-IKM-79570E13CA	BALI	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
32	Sarjana R-099794-IKM-8EBE75B4E3	BALI	57 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
33	Nyoman Suartika R-099794-IKM-3660FD9129	BALI	57 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2022
34	Windu R-099794-IKM-9542128588	BALI	29 Tahun Laki-laki	SMUWIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 September 2022
35	I Ketut Suwindra,S.H., M.H R-099794-IKM-24CAC17E21	BALI	41 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12 September 2022

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
36	Adnyana R-099794-IKM-830A0EF93C	BALI	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	4	4	12 September 2022
37	Gede Semadi R-099794-IKM-E679CAA847	BALI	55 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2022
38	KT Sumedana R-099794-IKM-3A968A68CE	BALI	52 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2022
39	Sofiana R-099794-IKM-D3297335F5	BALI	32 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2022
40	Bagus Dwida R-099794-IKM-16BFBBBFE2	BALI	27 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 September 2022
41	Wahyu Ardha R-099794-IKM-5B3D9A3AC5	BALI	27 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 September 2022
42	Dika R-099794-IKM-B5CE1A2522	BALI	27 Tahun Laki-laki	S1POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 September 2022
43	Putu Rudiawan R-099794-IKM-355F91C38A	BALI	36 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2022
44	Made Armini R-099794-IKM-F31FEF6263	BALI	35 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 September 2022
45	Widi Okiana R-099794-IKM-3CBA1DE9D7	BALI	34 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2 September 2022
46	I Gusti Bagus Angga Patrawan R-099794-IKM-B118DC2C45	BALI	21 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Agustus 2022
47	Ida Gede Anggi Saputra R-099794-IKM-F8B1B69A53	BALI	25 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Agustus 2022
48	I Wyn Mudrayasa R-099794-IKM-E92E39A2B5	BALI	42 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Agustus 2022



[illegible]

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
62	I Made Diarta R-099794-IKM- EC844359D5	BALI	32 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	22 Agustus 2022
63	Sena R-099794-IKM- 191D380B67	BALI	23 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
64	Irwansyah R-099794-IKM- B193A1D993	BALI	40 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
65	Ketut Juni Ardana, SE R-099794-IKM- 163BA59498	BALI	55 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
66	NI LUH SRI UTAMI R-099794-IKM- 7A3B999ED5	BALI	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
67	I KETUT WIDIADA R-099794-IKM- 1DC13F75B6	BALI	40 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
68	I Nyoman Neksen Wiranata. R-099794-IKM- FF2C47D22F	BALI	48 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	9 Agustus 2022
69	Kt Sumedana R-099794-IKM- 9D6BA1CADB	BALI	52 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2022
70	Pt Suwarsana R-099794-IKM- D1571D5850	BALI	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2022
71	Putu Karang R-099794-IKM- 7A0098DAF8	BALI	33 Tahun Laki-laki	SMUWIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1 Agustus 2022
72	Ngurah Jaya R-099794-IKM- 652DEC9882	BALI	39 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2022
73	BPR Padma R-099794-IKM- 927CD21527	BALI	25 Tahun Laki-laki	S1WIRSAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27 Juli 2022
74	GUSTI BAGUS EKO SETIAWAN R-099794-IKM-	BALI	30 Tahun Laki-laki	SMUWIRSAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2022

[illegible]



[illegible]

[illegible]

[illegible]



**Lampiran : Nilai per Unsur**

[illegible]