

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

Jalan Kartini No. 02 Singaraja

Telp (0362) 21445 - Fax : (0362) 26447

Website : www.pn-singaraja.go.id - Email : pnsingaraja@yahoo.co.id

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA PENGADILAN
TRIWULAN III**



Disusun Oleh :

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

TAHUN 2022



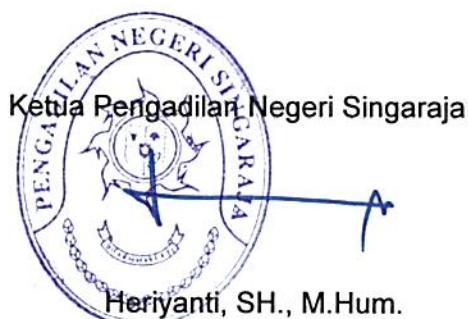
LEMBAR PENGESAHAN

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 Kepuasaan 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 dankarakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai dan seragam dalam peraturan ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B melaksanakan Survey Kepuasaan Masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus dalam upaya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RIserta 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 Kepuasaan 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 bersadarkan 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 Kepuasaan 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 Kepuasaan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Survey Indeks Kepuasaan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasaan 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 Kepuasaan Masyarakat antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi Kepuasaan 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 KONVERSISI (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 | 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 % |
| Jumlah | | 123 | 100% |

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% |
| Jumlah | | 123 | 100% |

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% |
| Jumlah | | 123 | 100% |

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

D. Pekerjaan Utama Responden

| No | Klasifikasi | Frekuensi | Prosentase |
|---------------|-------------------|------------|-------------|
| 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% |
| Jumlah | | 123 | 100% |

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.

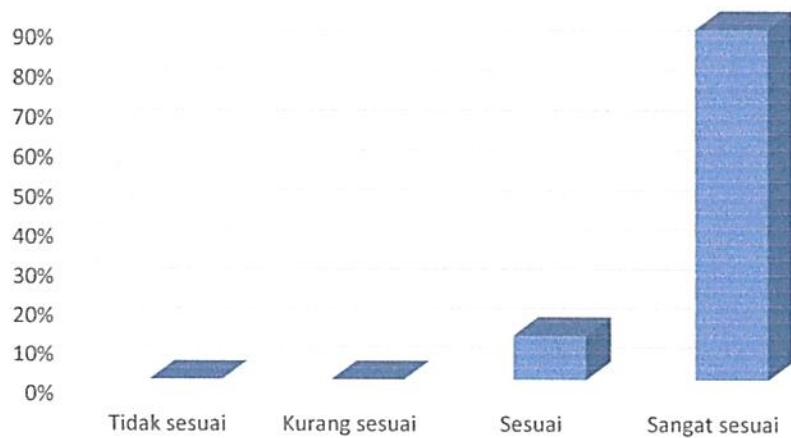
A. Persyaratan

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 kepuasaan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 88,62% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,886.

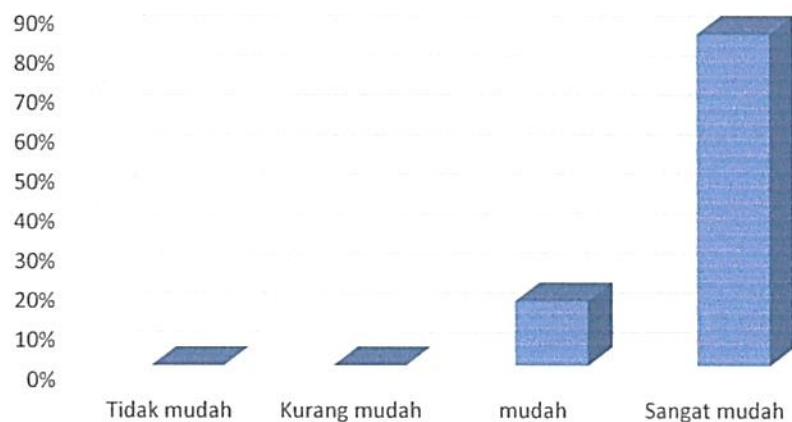
B. Prosedur

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 |
| | Kurang mudah | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | mudah | 20 | 16,26 | 16,26 |
| | Sangat mudah | 103 | 83,74 | 100 |
| | Total | 123 | 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.

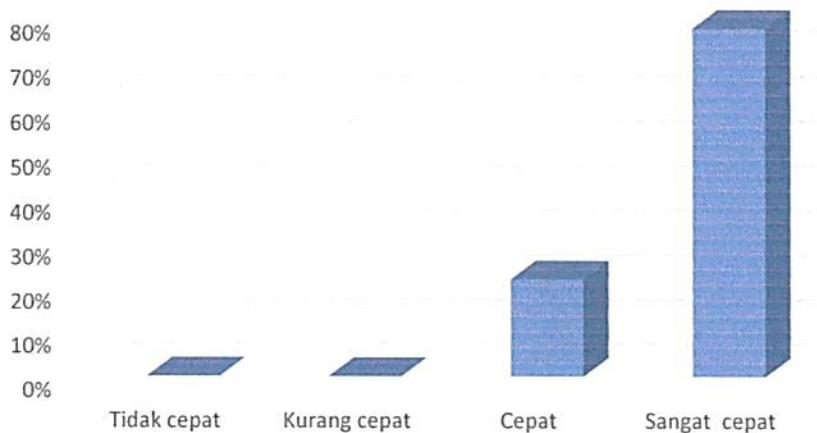
C. Waktu pelayanan

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

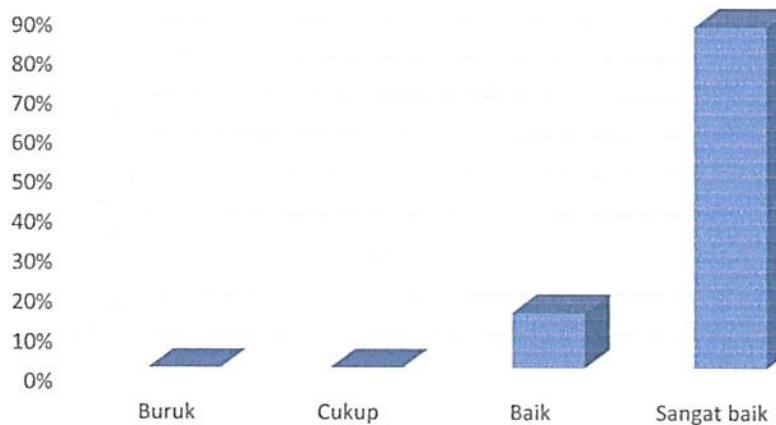


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase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

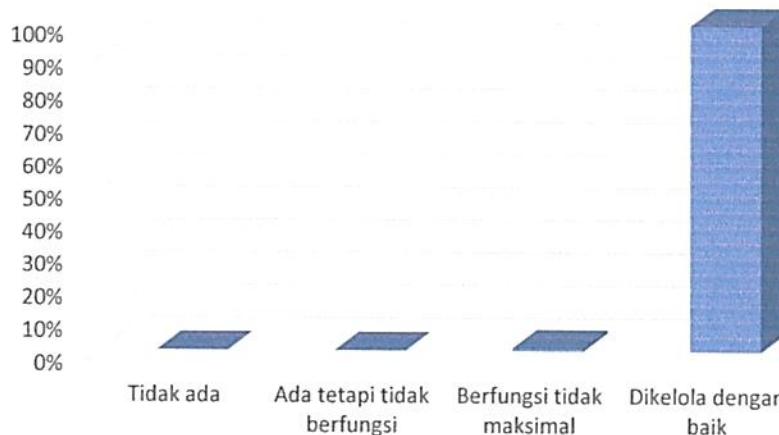
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 - Email : pnsingaraja@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

NOMOR : W.24-U2/ 1492/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.

M E M U T U S K A N

- 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,



Lampiran
Nomor
Tanggal

: Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Singaraja
: W.24-U/ 1492 /PB.00/5/2022
: 19 Mei 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 | GUSTI AYU PUTU PARSIKI, 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 PENGGANTI | 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 |



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

| | 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 Sepember 2022 |
| 14 | Panca Marisda R-099794- IKM- 932248516B | BALI | 34 Tahun Laki-laki | S1POLRI | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 Sepember 2022 |
| 15 | NYOMAN PARIATA R-099794- IKM- 6996FA433C | BALI | 27 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 Sepember 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 Sepember 2022 |
| 17 | Komang Marian R-099794- IKM- 95758D5B8D | BALI | 37 Tahun Laki-laki | SMUWIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 Sepember 2022 |
| 18 | NI PUTU YULIASRINI R-099794- IKM- 2F09D54A7D | BALI | 23 Tahun Perempuan | SMUSWASTA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 Sepember 2022 |
| 19 | Komang Darmawan R-099794- IKM- AC51A1EE7B | BALI | 45 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 Sepember 2022 |
| 20 | KOMANG SUMIANTI R-099794- IKM- F9BC35F723 | BALI | 34 Tahun Perempuan | SMULAINNYA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 Sepember 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 Sepember 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 Sepember 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 Sepember 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 Sepember 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 Sepember 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 Sepember 2022 |
| 27 | KETUT SUBITI R-099794- IKM-501CA085EA | BALI | 35 Tahun Perempuan | SMULAINNYA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 Sepember 2022 |
| 28 | KETUT SARIANI R-099794- IKM-949574F6AD | BALI | 39 Tahun Perempuan | SMUWIRUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Sepember 2022 |
| 29 | PUTU SUSILA R-099794- IKM-04DC27D710 | BALI | 41 Tahun Laki-laki | SMULAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Sepember 2022 |
| 30 | KOMANG SURA ADITA R-099794- IKM-C53105C8B4 | BALI | 29 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Sepember 2022 |
| 31 | KETUT SUBITI R-099794- IKM-79570E13CA | BALI | 35 Tahun Perempuan | SMULAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Sepember 2022 |
| 32 | Sarjana R-099794- IKM-8EBE75B4E3 | BALI | 57 Tahun Laki-laki | SMUSWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 Sepember 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 Sepember 2022 |
| 34 | Windu R-099794- IKM-9542128588 | BALI | 29 Tahun Laki-laki | SMUWIRUSAHA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 Sepember 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 Sepember 2022 |

Lampiran : Nilai per Unsur