

# **PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KLAS IB**

**Jalan Kartini No. 02 Singaraja**

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

Website : [www.pn-singaraja.go.id](http://www.pn-singaraja.go.id) - Email : [pn singlaraja@yahoo.co.id](mailto:pn singlaraja@yahoo.co.id)

---

## **SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN IV**



**Disusun Oleh :**

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

**TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan ridho-Nya kami telah dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B Tahun 2018.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei 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 Survei 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 Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan ini menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh pengadilan.

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

Kami berharap, semoga hasil 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, 31 Desember 2021  
Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B

**Kadek Darna, SH**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	2
E. Waktu Pelaksanaan Survei.....	3
F. Tahap Pelaksanaan Survei.....	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Survei.....	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 .....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	22
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	23

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

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

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

Dalam pelaksanaan survei 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	16	26,62%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	26	40, %
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	18	26,69%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	3	4,62 %
5	Umur di atas 59 Tahun	2	3,08 %
	<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 26 orang dari total 65 responden (40%).

##### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	40	61,5%
2	Perempuan	25	38,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 40 orang dari total 65 orang (61,5%).

##### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SMP	1	1,5 %
3	SMA	38	58,5 %
4	DIPLOMA	0	0 %
5	S1	26	40 %
6	S2	0	0%
7	S3	0	0 %
	<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 38 orang dari total 65 orang (58,5%)

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

<b>No</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
1	ASN	0	0%
2	TNI /POLRI	6	9, %
3	Swasta	33	50,5%
4	Wirausaha	3	5 %
5	Tenaga Kontrak	0	0 %
6	Pekerjaan Lainnya	23	35,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta dengan jumlah 33 orang dan mayoritas kedua Pekerjaan lainnya yang terdiri dari (Petani, Dagang, Nelayan dan Buruh Harian Lepas) yang berjumlah 23 orang dari total responden 65 orang



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

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

- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 99,66 / 3,99 ;
- Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;
- Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik.

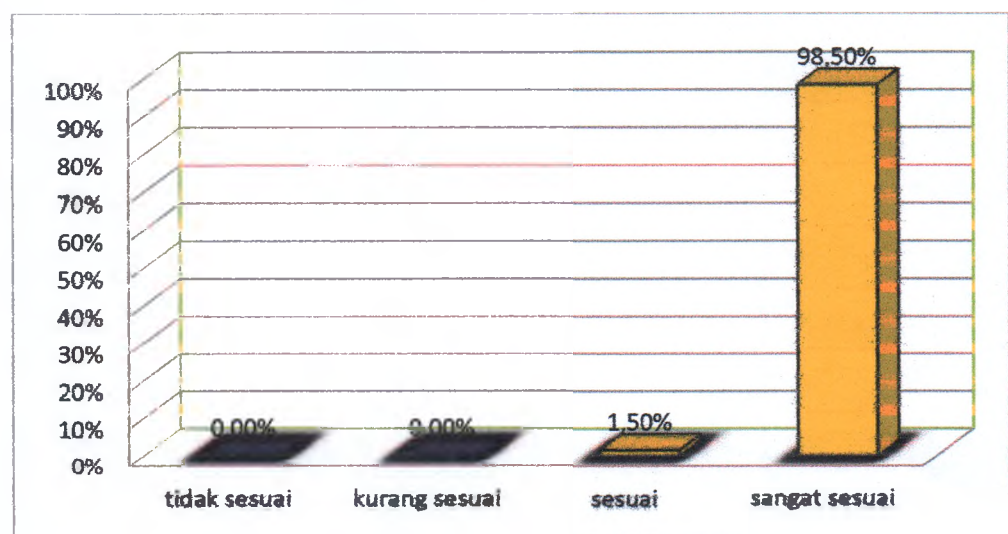
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan diuraikan sebagaimana tersebut di bawah ini.

#### 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	1	1,50	1,50	1,50
	Sangat sesuai	64	98,50	98,50	100
	Total	65	100	100	



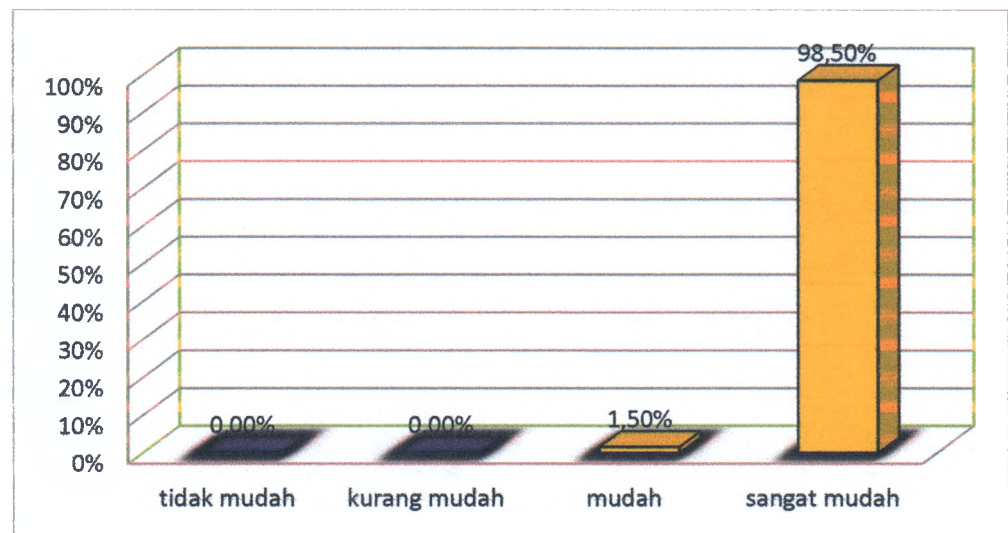
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat sesuai atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Singaraja dengan tingkat kepuasan atas prosedur pelayanan tersebut dengan prosentase responden sebesar 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur persyaratan sebesar 3,985

## 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	1	1,50	1,50	1,50
	Sangat mudah	64	98,50	98,50	100
	Total	65	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 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,985 hal ini disebabkan karena responden



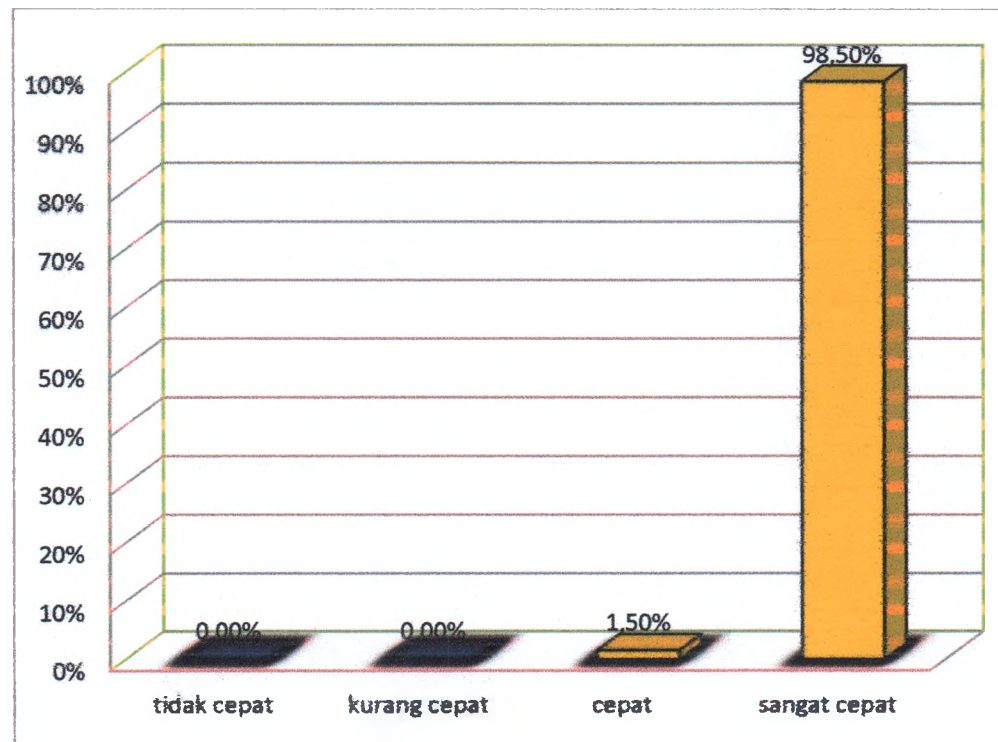
tersebut telah paham dalam pelayanan secara online yang menggunakan internet.

### 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	1	1,50	1,50	1,50
	Sangat Cepat	64	98,50	98,50	100
	Total	65	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

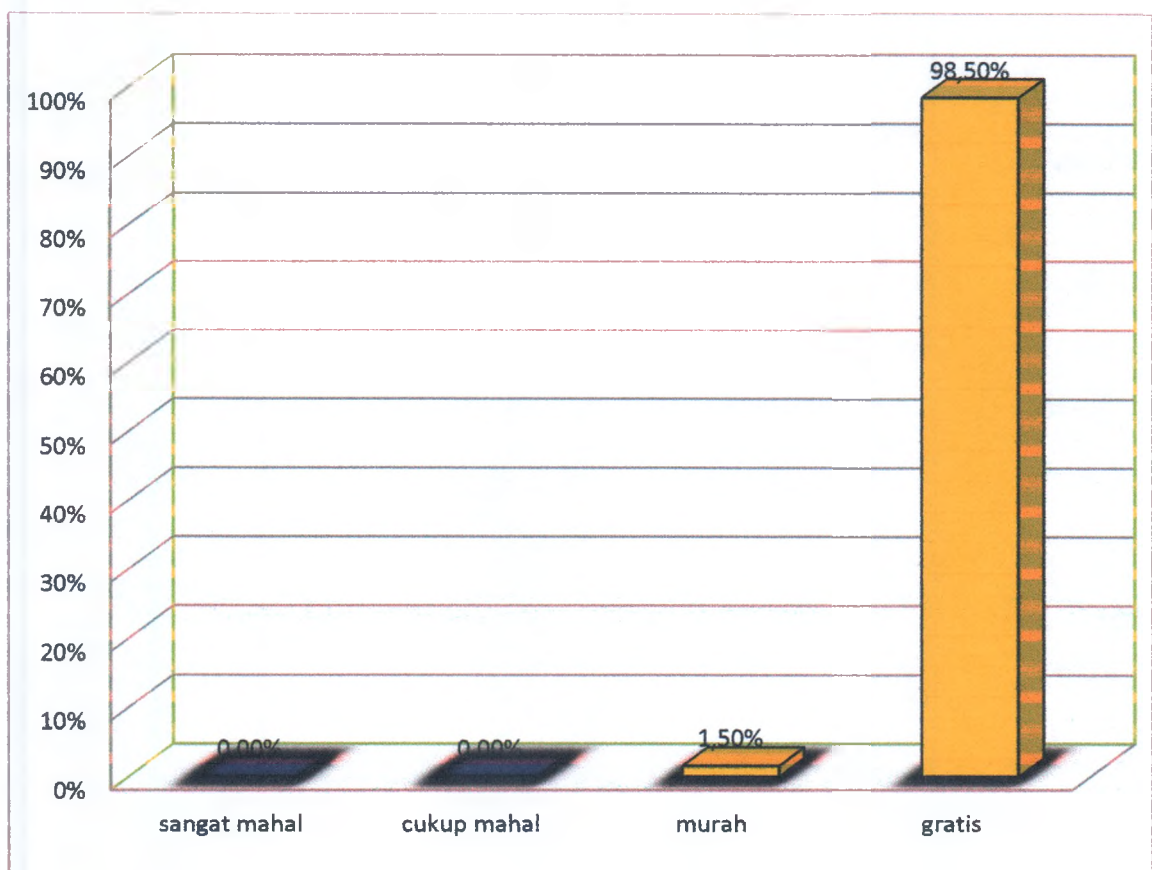
98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,985

#### 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	1,50	1,50	1,50
gratis	64	98,50	98,50	100
Total	65	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

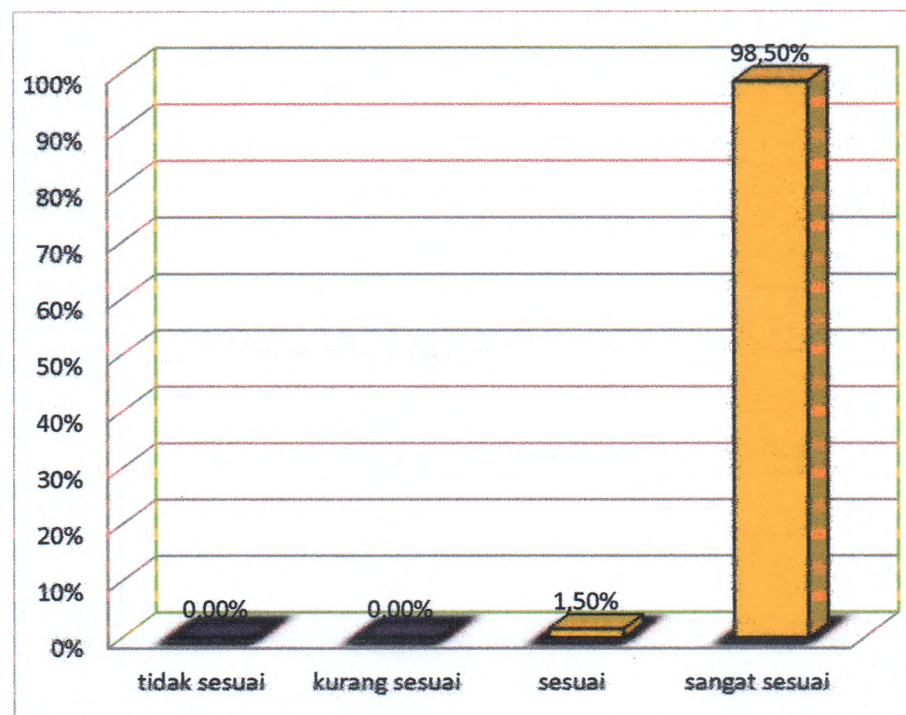
I B murah dengan prosentase responden sebesar 98,50% yang meytakan gratis dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,985,

#### 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	1,50	1,50	1,50
	Sangat sesuai	64	98,50	98,50	100
	Total	65	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

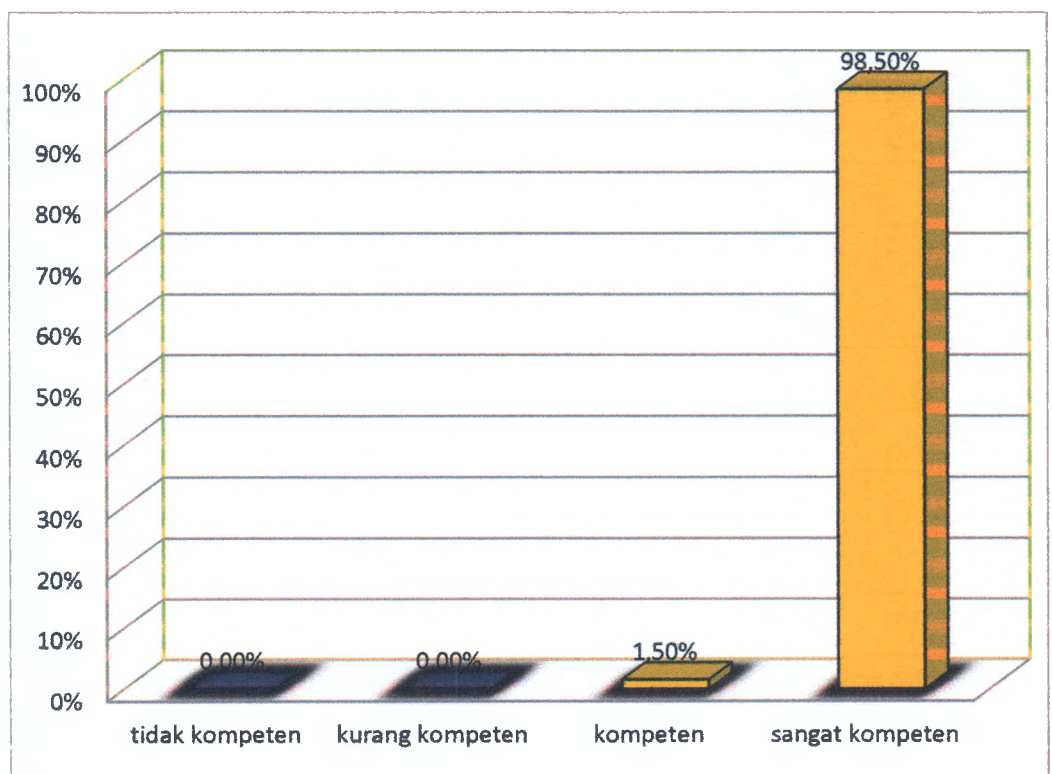
sesuai dengan prosentase responden sebesar 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,985

#### 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	1,50	1,50	1,50
Sangat kompeten	64	98,50	98,50	100
Total	65	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksanaan dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam



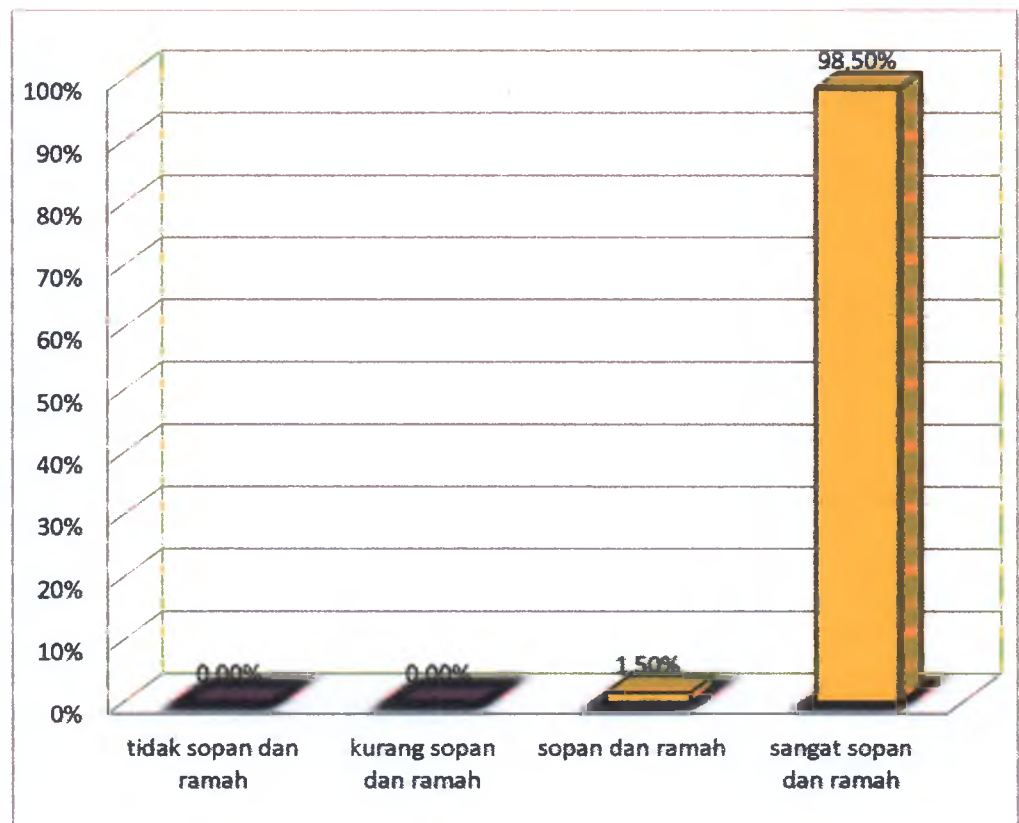
memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,985

#### G. Prilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Prilaku 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	1	1,50	1,50	1,50
	Sangat sopan dan Ramah	64	98,50	98,50	100
	Total	65	100	100	



Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prilaku pelaksana dalam hal sikap petugas Pengadilan Negeri Singaraja dalam memberikan pelayanan dinilai



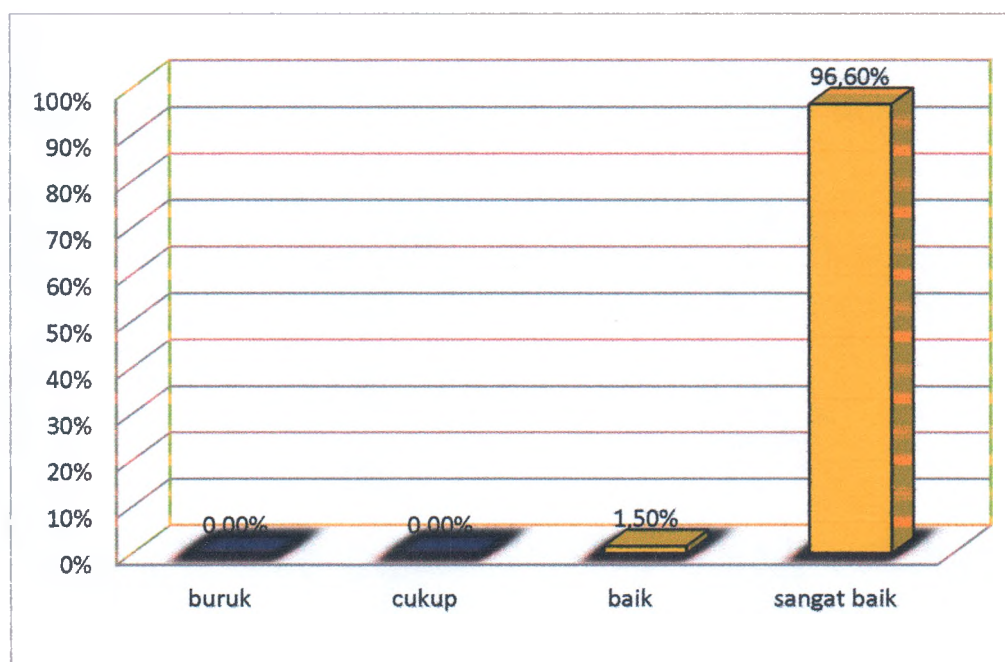
sangat sopan dan ramah dengan prosentase responden sebesar 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 3,985

#### 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	1	1,50	1,50	1,50
sangat baik	64	98,50	98,50	100
Total	65	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

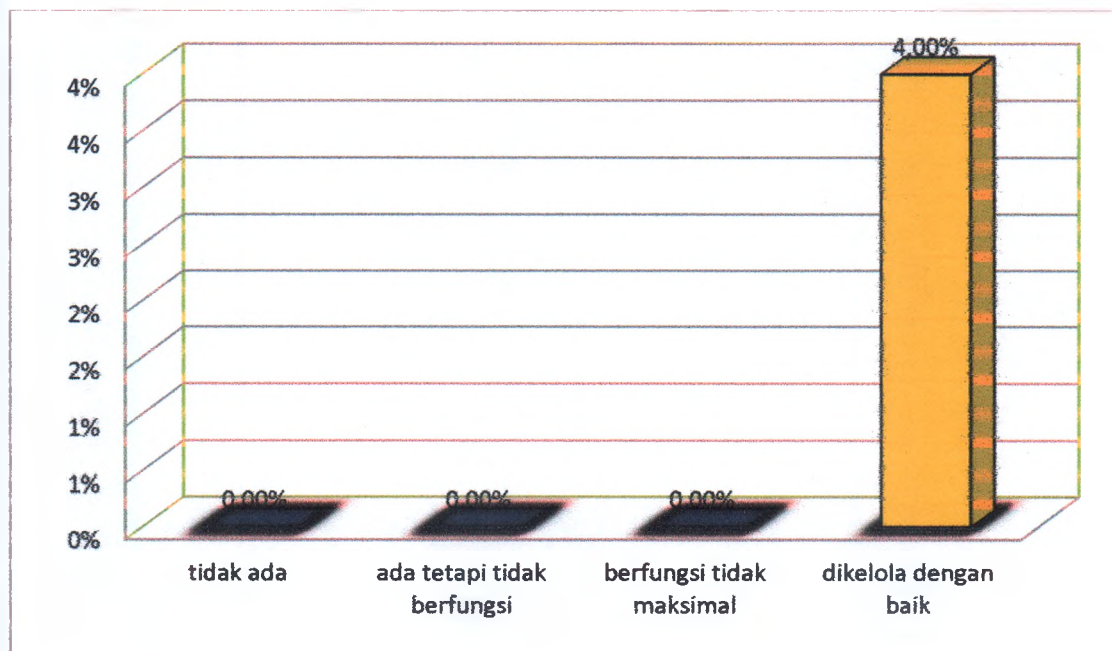
baik dengan prosentase responden sebesar 98,50% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,985

### 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	65	100	100	100
Total	65	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 4,00 dan dengan nilai sempurna

Dalam Survei 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 dan memuaskan, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugas

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pengguna Layanan Pengadilan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B, diperoleh kesimpulan :

- **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 99,66/3,99 ;**
- **Kualifikasi Mutu Pelayanan : A ;**
- **Kategori Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik.**

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

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,985
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,985

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 4,00

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

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

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Penanganan Pengaduan, mendapat nilai 260 dengan indeks 4,00
2. Indikator/unsur kesesuaian persyaratan mendapat nilai 259 dengan indeks 3,985
3. Indikator/unsur kemudahan prosedur, mendapat nilai 259 dengan indeks 3,985

## **B. Saran**

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator /unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 259 dengan indeks 3,985 yang kedua Indikator/unsur prosedur Pelayanan dengan nilai 259 dengan indeks 3, 985 dan yang ketiga Indikator/unsur waktu Pelayanan, dengan nilai 259 dengan indeks 3,985, dengan dijabarkannya nilai terendah maka pimpinan segera mengambil kebijakan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan Peradilan



## 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 Survei 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 SURVEI**

### **2. PERHITUNGAN INDEK**

- **NILAI INDEK**
- **DATA RESPONDEN**
- **NILAI PER UNSUR**