

PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS IB

Jalan Kartini No. 02 Singaraja

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

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN TRIWULAN II



Disusun Oleh :

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

TAHUN 2025



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT**

TRIWULAN II

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 1 Juli 2026

Ketua Pengadilan Negeri Singaraja,



I Made Bagianta

Koordinator Tim Survey,



Ketut Maliastira

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 April 2026 sampai dengan minggu keempat bulan Juni 2026 (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 :

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	82	37,27%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	65	29,54%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	56	25,45%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	14	6,36%
5.	Umur di atas 59 Tahun	3	1,36%
	Jumlah	220	100%

Dari data tersebut Mayoritas responden ini berumur antara 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 82 orang dari total 220 responden (37,27%).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-Laki	135	61,36%
2	Perempuan	85	38,64%
	Jumlah	220	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 135 orang dari total 220 orang (61,36%).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah/SD	23	10,45%
2	SMP	26	11,82%
3	SMA	107	48,64%
4	DIPLOMA	9	4,09%
5	S1	53	24,09%
6	S2	2	0,90%
7	S3	0	0%
	Jumlah	220	100%

Mayoritas pendidikan terakhir responden disini adalah SMA yang berjumlah 107 orang dari total 220 orang (48,64%).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	4	1,82%
2	TNI /POLRI	4	1,82%
3	Swasta	86	39,09%
4	Wirausaha	21	9,55%
5	Tenaga Kontrak	3	1,36%
6	Pekerjaan Lainnya	102	46,36
	Jumlah	220	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pekerjaan Lainnya yang berjumlah 102 orang dari total responden 220 orang dengan prosentase sebesar 46,36% dan mayoritas kedua adalah Pekerjaan Swasta yang berjumlah 86 orang dari total responden 220 orang dengan prosentase sebesar 39,09%.

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)** : **99,88 / 4,00** ;
- 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	22	10,00	10,00	10,00
	Sangat Sesuai	198	90,00	90,00	90,00
	Total	220	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 memperoleh prosentase sebesar 90,00% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,900.

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	26	11,82	11,82	11,82
	Sangat Mudah	194	88,18	88,18	88,18
	Total	220	100	100	



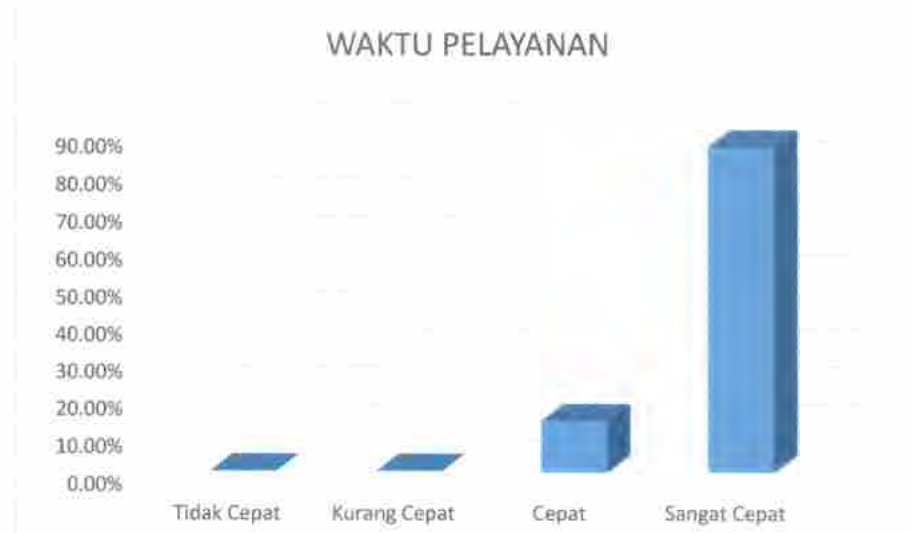
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur dalam hal ini tata cara Pelayanan pemberian informasi maupun pengaduan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B yang diberikan oleh petugas sifatnya sangat mudah dengan prosentase sebesar 88,18% dan dengan nilai rata-rata unsur Prosedur sebesar 3,882 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	30	13,64	13,64	13,64
	Sangat Cepat	190	86,36	86,36	86,36
	Total	220	100	100	



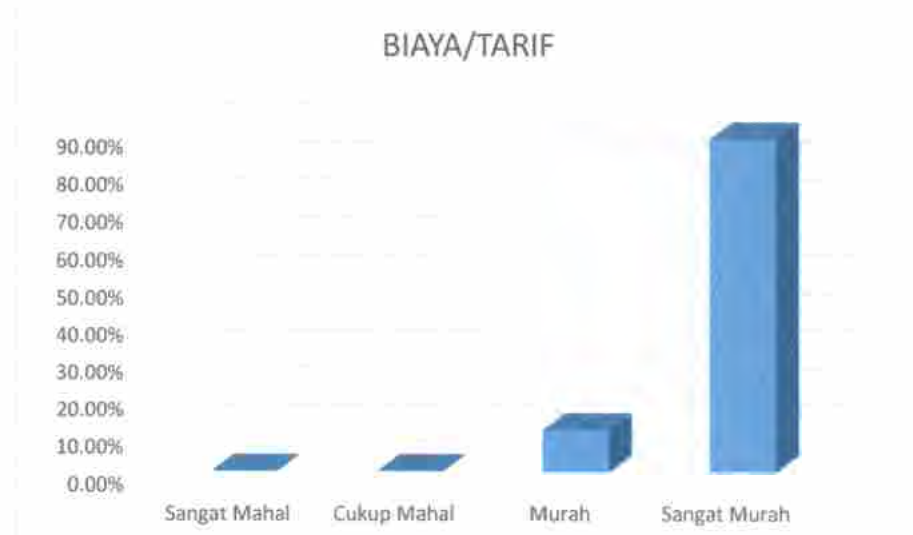
Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Jangka Waktu Pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Singaraja di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B sifatnya sangat cepat dengan memperoleh prosentase sebesar 86,36% dan dengan nilai rata-rata unsur waktu pelayanan sebesar 3,864.

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	25	11,36	11,36	11,36
	Sangat Murah	195	88,64	88,64	88,64
	Total	220	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 sangat murah dengan prosentase responden sebesar 88,64% yang menyatakan murah dan dengan nilai rata-rata unsur biaya/tarif sebesar 3,886.

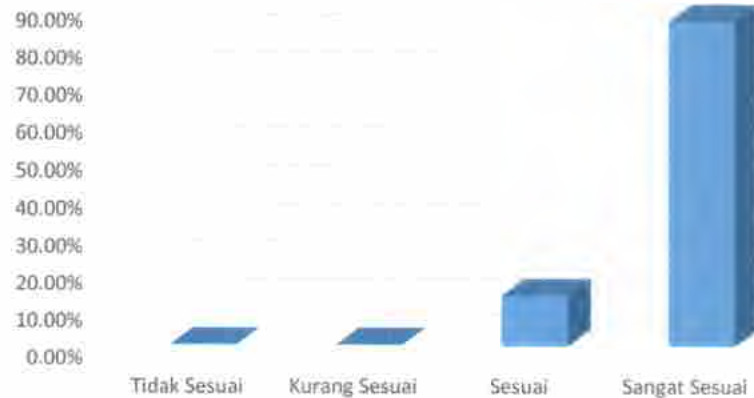
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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	30	13,64	13,64	13,64
	Sangat Sesuai	190	86,36	86,36	86,36
	Total	220	100	100	

Produk Spesifikasi Jenis Layanan



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 Kelas I B sangat sesuai dengan prosentase responden sebesar 86,36% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,864.

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	29	13,18	13,18	13,18
	Sangat Kompeten	191	86,82	86,82	86,82
	Total	268	100	100	

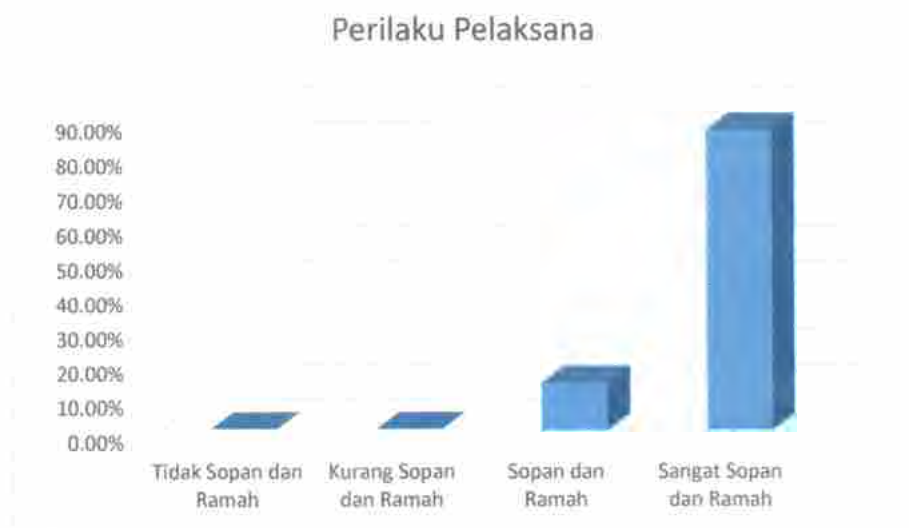


Dari tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksana dalam hal kemampuan petugas Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dalam memberikan pelayanan dinilai sangat Kompeten dengan prosentase responden sebesar 86,82% dan dengan nilai rata-rata unsur produk spesifikasi jenis Layanan sebesar 3,868.

G. Perilaku Pelaksana

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

Perilaku 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	30	13,64	13,64	13,64
	Sangat Sopan dan Ramah	190	86,36	86,36	86,36
	Total	220	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 86,36% dan dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana sebesar 3,864.

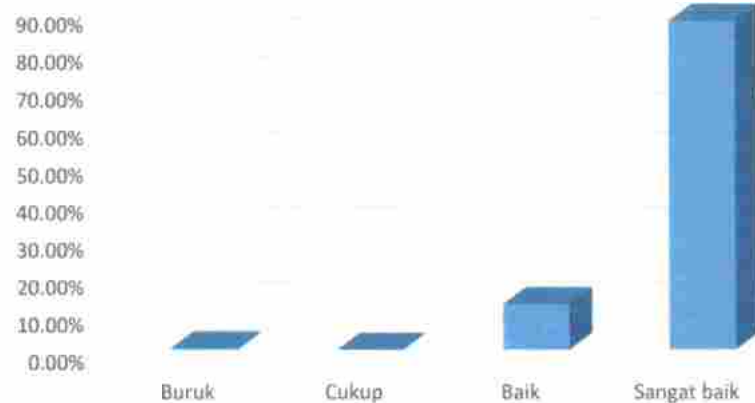
H. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

Sarana dan Prasarana Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Buruk	1	0,45	0,45	0,45
Cukup	0	0,00	0,00	0,00
Baik	27	12,27	12,27	12,27
Sangat baik	192	87,27	87,27	87,27
Total	268	100	100	

Sarana dan Prasarana 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 87,27% dan dengan nilai rata-rata unsur Sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,864.

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

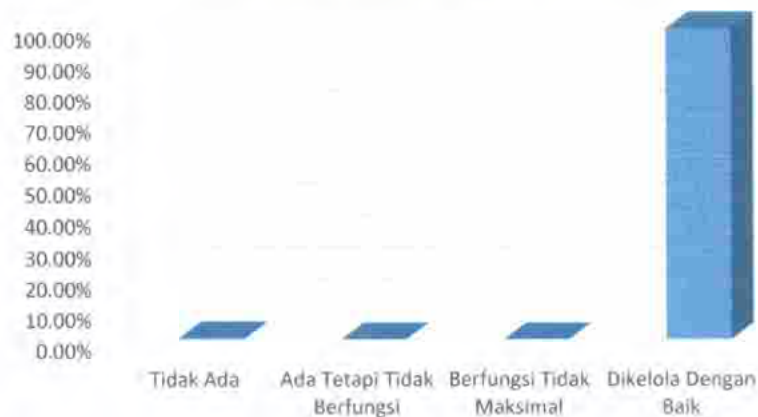
Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	1	0,45	0,45	0,45
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0,00	0,00	0,00
Berfungsi Tidak Maksimal	0	0,00	0,00	0,00
Dikelola Dengan Baik	219	99,55	99,55	99,55

Total	220	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 99,55% dan dengan nilai rata-rata unsur Penanganan/respon terhadap pengaduan sebesar 3,986.

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 bagus, sangat baik, ramah, sopan santun, memuaskan, mudah, cepat dan praktis.
2. Petugas memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap serta syarat pelayanan mudah dimengerti.
3. Petugas memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat pengguna layanan dan produk layanan sesuai yang diharapkan.
4. Agar pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi.

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)** : **97,16% / 3,89;**
- 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 3,900
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,882
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B mayoritas dengan nilai rata-rata 3,864
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,886
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,864
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,868

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,864
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,864
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B dengan nilai rata-rata 3,986.

Tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.86 dengan indeks 3,986.
2. Indikator/unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan mendapat nilai 3.86 dengan indeks 3,986.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai 3.86 dengan indeks 3,864.

Tiga unsur tertinggi Survey Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Indikator/unsur Penanganan Pengaduan mendapat nilai 3.99 dengan indeks 3,986.
2. Indikator/unsur Persyaratan Pelayanan mendapat nilai 3.90 dengan indeks 3,900.
2. Indikator/unsur Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai 3.89 dengan indeks 3,886.

B. Saran

Berdasarkan penilaian survey tiga unsur terendah Survey Kepuasan Masyarakat yaitu: Indikator/unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.86 dengan indeks 3,986, yang kedua Indikator/unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan mendapat nilai 3.86 dengan indeks 3,986 dan yang ketiga Indikator/unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai 3.86 dengan indeks 3,864. 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**



KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NOMOR : 001 /KPN/SK.HM1/X/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan dan adanya mutasi pejabat, maka perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Singaraja yang baru;
 - 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 TENTANG TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA.

KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Singaraja Nomor 021/KPN/SK.HM1/1/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Singaraja.

KEDUA : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Singaraja.

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 1 Oktober 2025

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA,



AI MADE BAGARTA

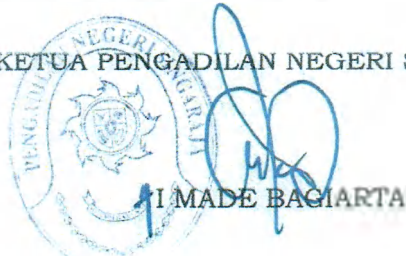
LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
PENGADILAN NEGERI SINGARAJA
NOMOR : 081 /KPN/SK.HM.1/X/2025
TANGGAL : 1 Oktober 2025

TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA

NO	NAMA, PANGKAT/GOL RUANG & NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	I MADE BAGIARTA, S.H., M.H. Pangkat/Gol Ruang: PEMBINA TK I (IV/b) NIP. 197702012002121004	KETUA	PENANGGUNG JAWAB
2	KETUT MALIASTRA, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197109061992031003	PANITERA MUDA HUKUM	KOORDINATOR
3	IDA BAGUS MADE SWARJANA NARAPATI, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197308241994041001	PANITERA MUDA PIDANA	ANGGOTA
4	KADEK DARNA, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 198008052007041001	PANITERA MUDA PERDATA	ANGGOTA
5	KETUT SUMAWAN, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 196910141993031004	KA. SUBBAG UMUM & KEUANGAN	ANGGOTA
6	I MADE SATRYAWAN, S.E. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 197205132006041003	JURUSITA	ANGGOTA
7	NI MADE ANDINI NOVITASARI, A.Md., S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA TK I (III/d) NIP. 198111212006042001	PANITERA PENGANTI	ANGGOTA
8	NI MADE AYU RASTITI, S.H. Pangkat/Gol Ruang: PENATA MUDA (III/a) NIP. 199512292019032013	KLEREK - ANALIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA
9	TITIK KURNIYATI, A.Md. Pangkat/Gol Ruang: PENGATUR (II/c) NIP. 199701132022032010	KLEREK - PENGELOLA PENANGANAN PERKARA	SEKRETARIS

Ditetapkan di Singaraja
Pada tanggal 1 Oktober 2025

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGARAJA,


I MADE BAGIARTA

Lampiran: Nilai Indeks

https://survey.bakam.mahkamahagung.go.id/index.php/control.php_kunjungan/permisi/entry

Ag.



SISUPER
Sistem Informasi Survey Peradilan Umum



Pengadilan Negeri ...

HASIL ANALISIS DATA SKM

Hasil analisis data skm berdasarkan periode waktu

7.1.2024

[Berikutnya](#)

[Data Statistik Pengaduan](#)

[Statistik](#)

[Trend](#)

[Laporan](#)

[Tabel Data](#)

[Trend Grafik](#)

Menu Utama

[Beranda](#)

[Pusat Layanan Pengaduan](#)

[Survey SKM](#)

[Pengaduan Masyarakat](#)

[Statistik SKM](#)

[Survey Monev](#)

[Bantuan](#)

Periode Waktu

PENGADUAN NEGRI BERGARAJA

3,89 / 97,20 %

Periode: 1 Januari 2023 s.d 31 Juni 2023

PERIODE

1 Januari 2023

31 Juni 2023

PERIODE

1 Januari 2023

31 Juni 2023

PERIODE

1 Januari 2023

31 Juni 2023

PERIODE

1 Januari 2023

31 Juni 2023

Pemeriksaan: 28 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

Pemeriksaan: 1 org

2023 - Statistik Analisis Badan Peradilan Umum
Bakam Mahkamah Agung RI

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI SINGARAJA | Triwulan 2 2026

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	F8E0B57F83HP : 08174780165	PerempuanLayanan Hukum / Informasi										2026
72	Ida Bagus Putu ArpinID: R-099794-IKM-1481FCBCBEHP : 0895386549511	40 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
73	Komang Widnyani DewilID: R-099794-IKM-305CF23E61HP : 085738567322	29 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2026
74	KADEK WISNU MURTIID: R-099794-IKM-41F601E2EDHP : 0895426666395	26 Th Laki- lakiLayanan e-Court	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21 Mei 2026
75	GEDE AGUS TIANID: R-099794- IKM-2BF330BC5FHP : 081547140301	24 Th Laki- lakiLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Mei 2026
76	Kadek Evi Kmristina YantiID: R-099794-IKM-A4726E23E5HP : 081936363689	24 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Mei 2026
77	Putu Adi SuryawaniID: R-099794- IKM-B1DDB36B0FHP : 087762751448	31 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Mei 2026
78	Ni Made Adi PratiwiID: R-099794-IKM-0BE42781EBHP : 081239326017	42 Th PerempuanLayanan e- Court	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Mei 2026
79	Kadek Nia AriantiID: R-099794- IKM-A1363F718EHP : 087754105293	22 Th PerempuanLayanan e- Court	4	4	3	3	3	3	3	4	4	20 Mei 2026
80	Ida Ayu Komang Sulastri S.PdID: R-099794-IKM- D264C3BAAEHP : 082266586304	47 Th PerempuanLayanan e- Court	4	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Mei 2026
81	Nyoman SumendraID: R-099794-IKM-C3261AD310HP : 081353077088	50 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2026
82	I Gusti Ayu Komang SuardaniID: R-099794-IKM-82A6C344B8HP : 081999751148	30 Th PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2026
83	Danisa Ricena Dewi Agustin ID: R-099794-IKM-1C77502782HP : 08882606836	21 Th PerempuanLayanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
84	Gede Krisna Cepri PratamaID: R-099794-IKM-D3B03B597FHP : 081958578476	26 Th Laki- lakiLayanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
85	Kadek Agus WirawanID: R-099794-IKM-49F6D542B2HP : 087852594225	26 Th Laki- lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
86	Ni Made Adi PratiwiID: R-099794-IKM-3FC567D492HP : 081239326017	42 Th PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Mei 2026
87	Wayan WicayaID: R-099794- IKM-2FCE9E23DCHP : 087863054186	31 Th Laki- lakiLayanan e-Court	4	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Mei 2026
88	Dodi Darmawan ID: R-099794- IKM-6151D988BFHP : 081236404821	23 Th Laki- lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Mei 2026
89	Luh Putu SuryantiniID: R-099794-IKM-BB299E241BHP : 0895429366007	25 Th PerempuanLayanan e- Court	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Mei 2026

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
	0895395918511											
164	LUH MEGAID: R-099794-IKM-252A1B03CAHP : 83155475955	33 Th Perempuan Layanan e-Court	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21 April 2026
165	Gede Tomy Ananta, S.H.ID: R-099794-IKM-33101881A3HP : 081228771865	28 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
166	Varren Detta SiadariID: R-099794-IKM-E50EA0F873HP : 085762074176	19 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
167	Briyan SkylID: R-099794-IKM-17BA44D61FHP : 085954550444	27 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
168	Anto Bangun WdiantoroID: R-099794-IKM-B7AB7270D2HP : 08981232253	27 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
169	Putu Gita Karlina JayantiID: R-099794-IKM-017F7C120AHP : 087865091046	22 Th Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
170	Inyoman Trianta LaksanaID: R-099794-IKM-EE43222E6HP : 087767777925	44 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 April 2026
171	Made MustikaID: R-099794-IKM-655802D6B0HP : 087844726264	42 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
172	Komang Hita WasanaID: R-099794-IKM-AFDE457CA2HP : 087785411331	52 Th Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
173	Putu Yunita DewiID: R-099794-IKM-B9AEA5BB82HP : 087762353388	43 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
174	Ni Kadek Nila PurnamayantiID: R-099794-IKM-D1AC9217E1HP : 0881038474276	41 Th Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
175	Cening KariadiID: R-099794-IKM-D7C6AB71D5HP : 85964336915	40 Th Perempuan Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
176	LUH PUTU AYU NOVYANTIID: R-099794-IKM-2F6FBC70CBHP : 881037050862	26 Th Perempuan Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
177	Komang SumerataID: R-099794-IKM-2802C53594HP : 085738150656	35 Th Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
178	I Kadek Dewi Sasih AdnyaniID: R-099794-IKM-0D3515A5ABHP : 08563887391	23 Th Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
179	Cening KariadiID: R-099794-IKM-C55A1D086DHP : 085964336915	46 Th Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 April 2026
180	Kadek Angga HeriawaniID: R-099794-IKM-21239E558CHP : 85737070241	30 Th Laki-laki Layanan Perdata	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17 April 2026
181	Kadek Angga HeriawaniID: R-099794-IKM-EF51C26B30HP : 85737070241	30 Th Laki-laki Layanan e-Court	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17 April 2026
182	NI KOMANG YUTRAMINIID:	48 Th	3	3	3	3	3	3	3	1	1	16 April

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Lampiran : Nilai per Unsur

[illegible]