

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR TRIWULAN I TAHUN 2021

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN TINGGI DENPASAR
JL. TANTULAR BARAT NO. 1 DENPASAR
TELP. (0361) 22952, 2122172, FAX. (0361) 225761
DENPASAR – BALI**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Denpasar
Pada hari Rabu, 31 Maret 2021

Wakil Ketua
Pengadilan Tinggi Denpasar

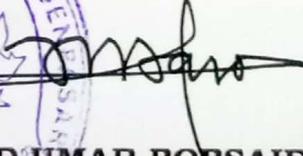

Dr. Suharjono, SH., M. Hum.

Hakim Tinggi/Ketua Tim Survey


Suhartanto, SH., MH.

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar,




ZAID UMAR BOBSAID, SH., MH.

NIP. 195506061982031006

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

*Om Swastiastu,
Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Denpasar mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Denpasar dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri serta Pengadilan Tinggi Denpasar.

*Om Santih, Santih, Santih, Om
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Denpasar, 31 Maret 2021

Panmud Hukum
Sekretaris Tim Survey



I Wayan Pageh, SH., MH.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Tujuan Dan Sasaran	3
C. Metode Survei.....	3
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Pengumpulan Data	7
F. Pengolahan Dan Analisis Data	7
BAB II HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	12
A. Analisa Kuantitatif	12
B. Analisa Kualitatif	22
BAB III PENUTUP.....	23
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah maupun Penyelenggara Negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah maupun Penyelenggara Negara. Mengingat selain fungsi utama dari Pengadilan Tinggi Denpasar adalah memeriksa, mengadili dan memutus perkara juga mempunyai fungsi pelayanan terhadap masyarakat, maka Pengadilan Tinggi Denpasar perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang



digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Denpasar telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dan Pengadilan Negeri pada Wilayah hukum Pengadilan Tinggi Denpasar.

B. Tujuan Dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Denpasar.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Denpasar.

C. Metode Survei

1. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Denpasar dilaksanakan secara periodik yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali dan sewaktu-waktu secara harian.



Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 155 (seratus lima puluh lima) responden

4. Karakteristik Populasi dan Keterwakilan Anggota Sampel

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase (%)
1	18 tahun s/d 28 tahun	24	15,48



2	29 tahun s/d 39 tahun	56	36,13
3	40 tahun s/d 50 tahun	61	39,35
4	Diatas 50 tahun	14	9,03
Total		155	100,00

Mayoritas responden ini berumur 40 tahun sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 61 orang dari total 155 responden (39,35%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	113	72,90
2	Perempuan	42	27,10
Total		155	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 113 orang dari total 155 orang (72,90%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	1	0,65
4	SMA	27	17,42
5	DIPLOMA	4	2,58
6	S1	89	57,42



7	S2	34	21,94
8	S3	0	0,00
Total		155	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 89 orang dari total responden 155 orang (57,42%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	28	18,06
2	TNI / Polri	10	6,45
3	Pegawai Swasta	24	15,48
4	Wiraswasta / Usahawan	10	6,45
5	Petani / Nelayan	1	0,65
6	Pedagang	3	1,94
7	Pelajar / Mahasiswa	3	1,94
8	Lainnya	76	49,03
Total		155	100,00

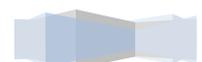
Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya sebanyak 76 orang dari total responden 155 orang (49,03%).

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Denpasar terdiri dari

Ketua Tim : Suhartanto,SH.,MH.

Sekretaris : I Wayan Pegeh,SH.,MH.



Anggota : I Nyoman dana,SH.
Anggota : Kadek Ariani,SH.
Anggota : I Made Rika,SH.
Anggota : I Gede Kartika Aryasa,SH.
Anggota : Sang Nyoman Darmawan,SH.
Anggota : Novita Prisca Cahyani, A.Md.

E. Pengumpulan Data

a. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dari tanggal 4 Januari 2021 - 31 Maret 2021

b. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dengan jumlah responden 155 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari 2021 - 31 Maret 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

c. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner yang dilakukan pada Pengadilan Tinggi Denpasar adalah pengisian menggunakan lembar kuesioner.

F. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk

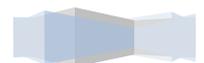


memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Analisa data tidak hanya dilakukan Analisa kuantitatif saja (Analisa Univariat) namun juga dilaksanakan Analisa kualitatif (Analisa Bivariat). Analisa ini sangat penting dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai tertimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,50	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik



b. Perangkat Pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

2. Pengolahan secara manual

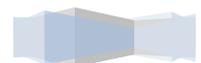
a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, yang merupakan unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

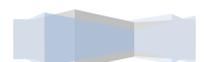
2. Nilai survey pelayanan



Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.



BAB II HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

A. Analisa Kuantitatif

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 95,99% yang berada pada kategori Sangat Baik.

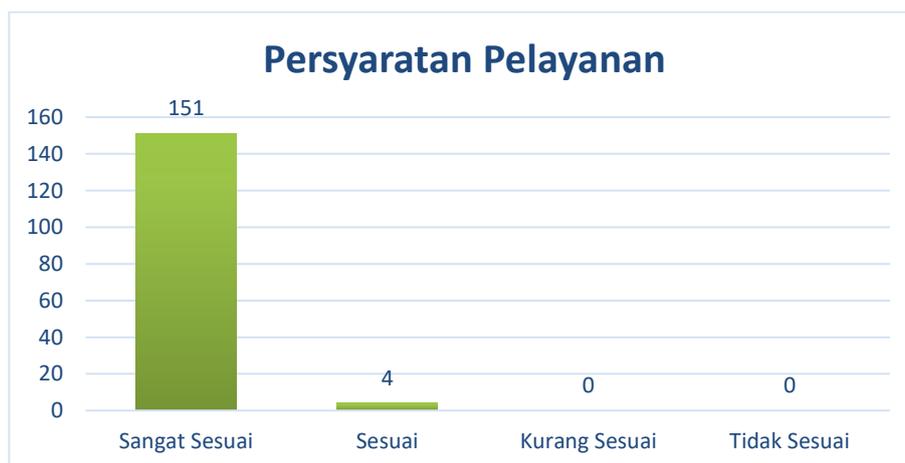
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan :

1. Persyaratan Pelayanan

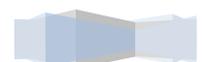
Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sesuai	151	97.42	97.42
	Sesuai	4	2.58	100.00
	Kurang Sesuai	0	0.00	100.00
	Tidak Sesuai	0	0.00	100.00
	Total	155	100.00	100.00



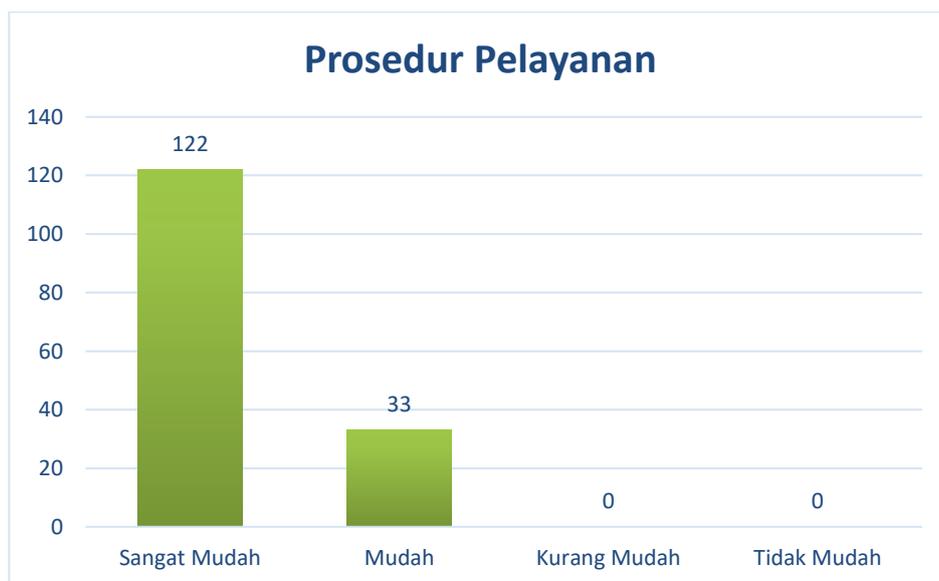
Tabel dan Grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Sesuai (97,42%).



2. Prosedur Pelayanan

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

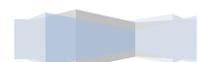
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mudah	122	78.71	78.71
	Mudah	33	21.29	100.00
	Kurang Mudah	0	0.00	100.00
	Tidak Mudah	0	0.00	100.00
	Total	155	100.00	100.00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Mudah (78,71%).

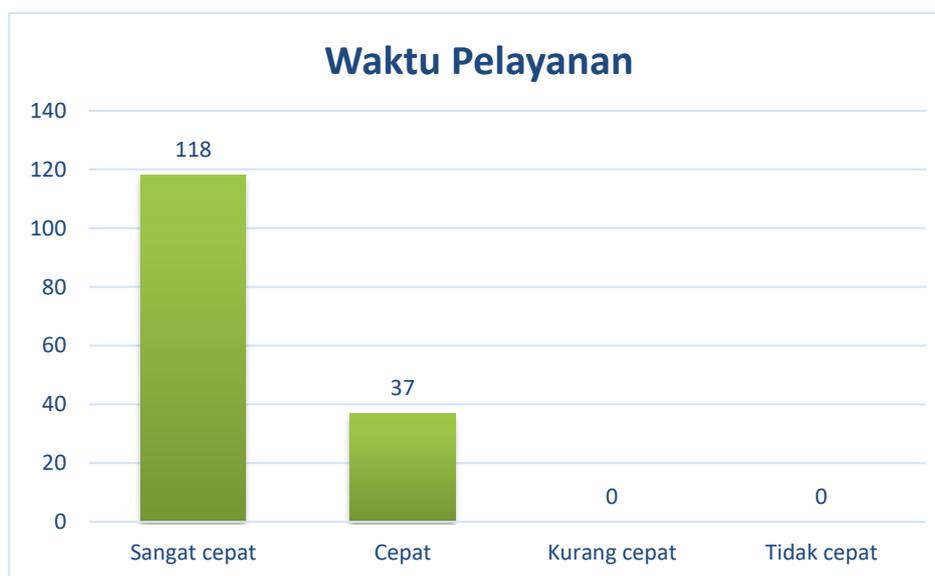
3. Waktu pelayanan

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



Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat cepat	118	76.13	76.13	76.13
Cepat	37	23.87	23.87	100.00
Valid Kurang cepat	0	0.00	0.00	100.00
Tidak cepat	0	0.00	0.00	100.00
Total	155	100.00	100.00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Cepat (76,13%).

4. Biaya/Tarif

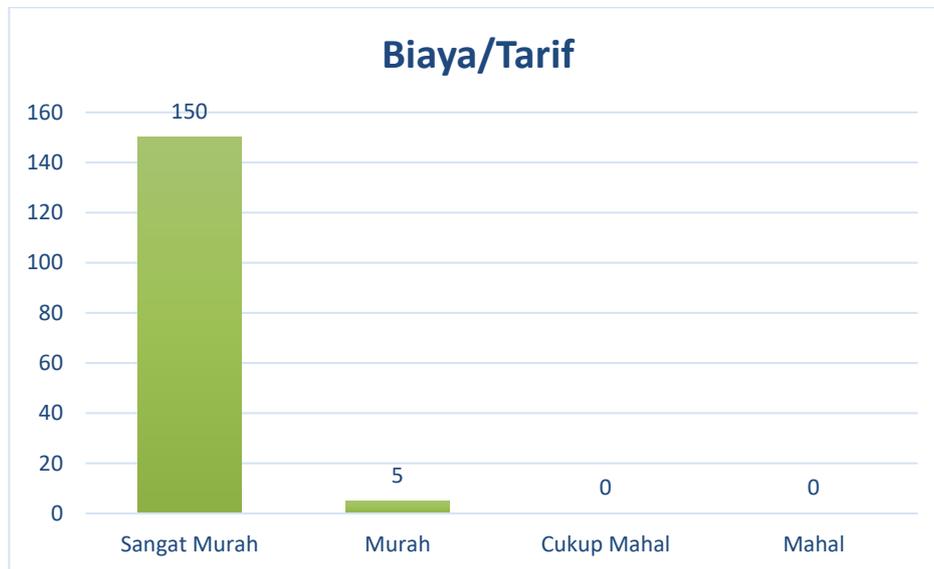
Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Murah	150	96.77	96.77	96.77
Valid Murah	5	3.23	3.23	100.00
Cukup Mahal	0	0.00	0.00	100.00



Mahal	0	0.00	0.00	100.00
Total	155	100.00	100.00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Murah (96,77%).

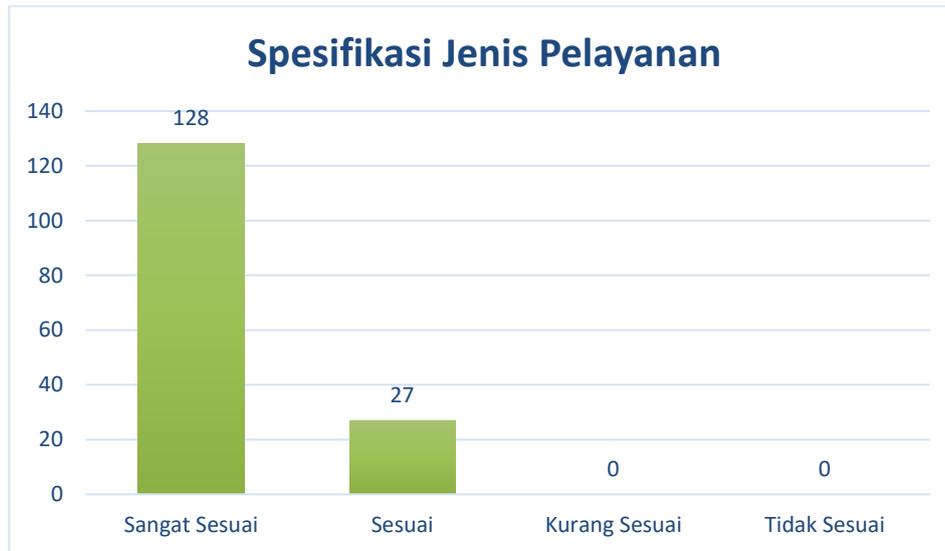
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Sesuai	128	82.58	82.58	82.58
Sesuai	27	17.42	17.42	100.00
Kurang Sesuai	0	0.00	0.00	100.00
Tidak Sesuai	0	0.00	0.00	100.00
Total	155	100.00	100.00	





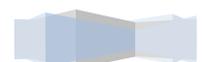
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Sesuai (82,58%).

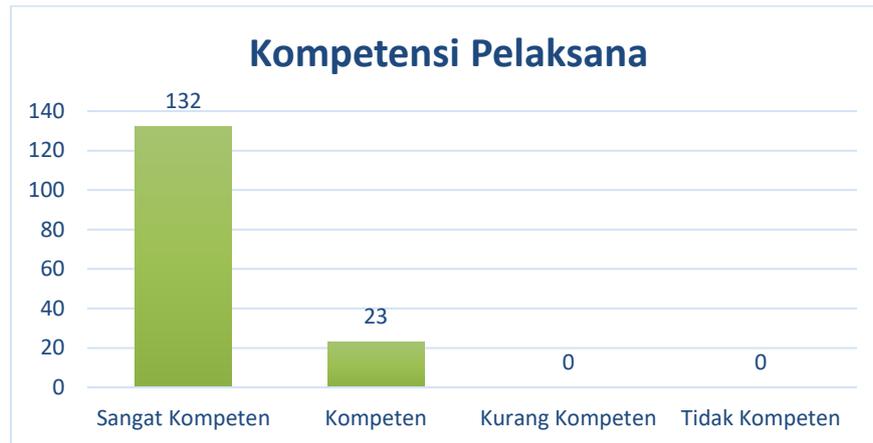
6. Kompetensi Pelaksana

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

Kompetensi Pelaksanaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kompeten	132	85.16	85.16	85.16
	Kompeten	23	14.84	14.84	100.00
	Kurang Kompeten	0	0.00	0.00	100.00
	Tidak Kompeten	0	0.00	0.00	100.00
	Total	155	100.00	100.00	





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksanaan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Kompeten (85,16%).

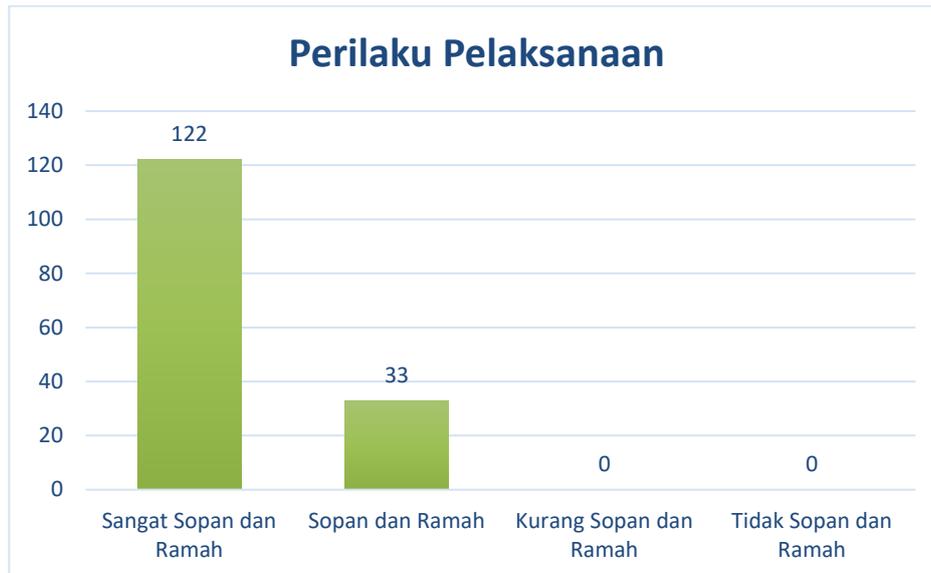
7. Perilaku Pelaksana

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

Perilaku Pelaksanaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Sopan dan Ramah	122	78.71	78.71
	Sopan dan Ramah	33	21.29	100.00
	Kurang Sopan dan Ramah	0	0.00	100.00
	Tidak Sopan dan Ramah	0	0.00	100.00
	Total	155	100.00	100.00





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Sopan dan Ramah (78,71%).

8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat baik	121	78.06	78.06	78.06
Baik	34	21.94	21.94	100.00
Valid Cukup	0	0.00	0.00	100.00
Buruk	0	0.00	0.00	100.00
Total	155	100.00	100.00	





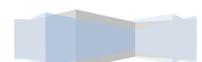
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Baik (78,06%).

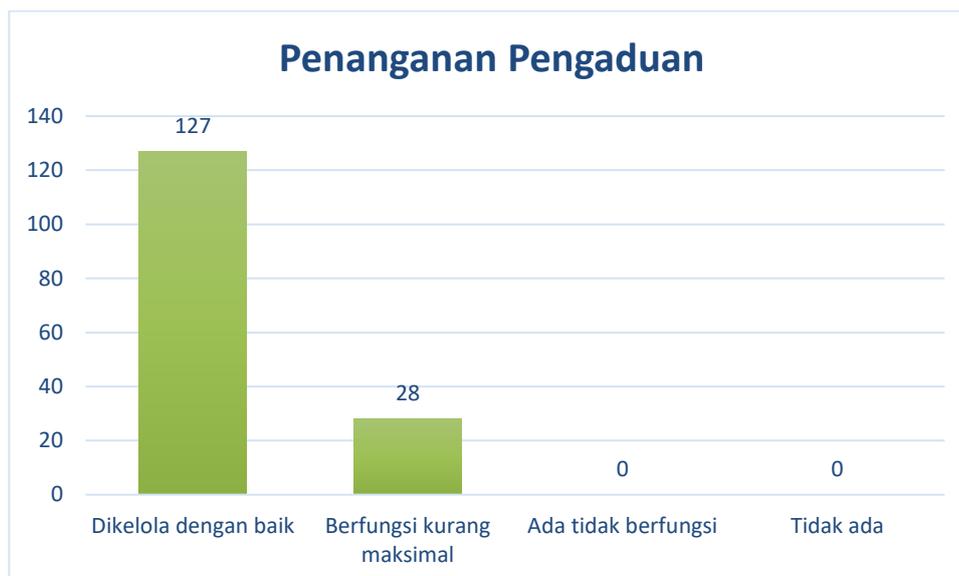
9. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan pengguna layanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penangan Pengaduan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dikelola dengan baik	127	81.94	81.94
	Berfungsi kurang maksimal	28	18.06	100.00
	Ada tidak berfungsi	0	0.00	100.00
	Tidak ada	0	0.00	100.00
Total	155	100.00	100.00	





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Denpasar dikelola dengan baik (81,94%).

Dari data diatas, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 150 survei elektronik, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,97
2	Prosedur Pelayanan	3,79
3	Waktu Pelayanan	3,76
4	Biaya/Tarif	3,97
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI



		UNSUR PELAYANAN
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83
6	Kompetensi Pelaksana	3,85
7	Perilaku Pelaksana	3,79
8	Sarana dan Prasarana	3,78
9	Penangan Pengaduan	3,82

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,97 \times 0,111) + (3,79 \times 0,111) + (3,76 \times 0,111) + (3,97 \times 0,111) + (3,83 \times 0,111) + (3,85 \times 0,111) + (3,79 \times 0,111) + (3,78 \times 0,111) + (3,82 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,84$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,84 \times 25 = 95,99$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,50	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat baik

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.



NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,97	0,44
2	Prosedur Pelayanan	3,79	0,42
3	Waktu Pelayanan	3,76	0,42
4	Biaya/Tarif	3,97	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	0,43
6	Kompetensi Pelaksana	3,85	0,43
7	Perilaku Pelaksana	3,79	0,42
8	Sarana dan Prasarana	3,78	0,42
9	Penangan Pengaduan	3,82	0,42
NILAI INDEKS			3.84
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			95,99

B. Analisa Kualitatif

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Semua unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,5324-4,00 atau Sangat Baik sehingga harus dipertahankan, namun tidak menutup kemungkinan semua unsur tersebut untuk lebih ditingkatkan lagi.

Semua unsur-unsur pelayanan sudah dalam kategori sangat baik, namun dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.



BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Denpasar dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 88,31-100. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 95,99.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,84. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Baik.

B. Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi.
- Dan bertitik tolak responden selaku pengguna layanan Pengadilan Tinggi Denpasar dari bulan Januari s/d Maret 2021 dari 174 jumlah responden, 159 responden menyatakan sangat puas dan 15 responden menyatakan puas terhadap layanan Pengadilan pada PTSP Pengadilan Tinggi Denpasar.
- Terdapat saran maupun masukan dari responden yaitu kinerja Pengadilan Tinggi Denpasar harus dipertahankan.



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 Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



LAMPIRAN-LAMPIRAN





PENGADILAN TINGGI DENPASAR
Jl. Tantular Barat No. 1 Renon Denpasar
Telp. (0361) 222952, Fax (0361) 225761

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Tanggal Survei : 03-3-21 Jam Survei 08.00-12.00
 13.00-16.30

Nama : I WATAN SUKANA, SH (08124694208) PROFIL : SH

Jenis Kelamin : L P Usia : 44 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA DIPLOMA S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan Petani/Nelayan

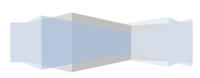
Pedagang Pelajar/Mahasiswa Lainnya (Sebutkan) : pelatih dan pelatih

Jenis Layanan yang diterima : pelatihan dan pelatih (misal : Pendaftaran Surat Kuasa)

II. Pendapat Responden tentang Pelayanan
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat Murah
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian modul yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada b. Ada tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Saran-saran :
Ditingkatkan dan dipertahankan





PENGADILAN TINGGI DENPASAR
 Jl. Tamulur Barat No. 1 Renon Denpasar
 Telp. (0361) 222952, Fax (0361) 225761

**KUESIONER SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA PENGADILAN TINGGI DENPASAR**

Tanggal Survei : 12-3-2021 Jam Survei 08.00-12.00
 13.00-16.30

Nama : SANJAYA, ST PROFIL 065967 028789

Jenis Kelamin L P Usia : 45 Tahun

Pendidikan SD SMP SMA DIPLOMA S1 S2 S3

Pekerjaan PNS TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan Petani/Nelayan

Pedagang Pelajar/Mahasiswa Lainnya : Pengacara (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pendaftaran Petan Bayan (misal : Pendaftaran Surat Kuasa)

II. Pendapat Responden tentang Pelayanan
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat Murah
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada b. Ada tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Saran-saran :

dipertahankan



DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI DENPASAR TRIWULAN I TAHUN 2021

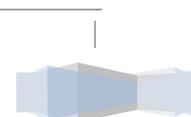
Satuan Kerja
Alamat

: PENGADILAN TINGGI DENPASAR
: JALAN TANTULAR BARAT NO.1 DENPASAR

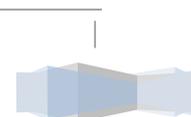
Responden	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
21	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
28	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	4	4	4	3	4	3	



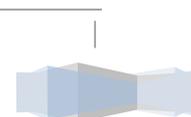
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
62	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
68	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
69	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
72	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
73	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
74	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
75	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
86	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
89	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
92	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
94	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
96	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
97	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
100	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
105	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
110	4	3	4	4	4	4	4	3	4	



111	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
112	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
113	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
119	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
120	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
125	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
126	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur	616	587	583	615	593	597	587	586	592	
NRR Unsur	3,97	3,79	3,76	3,97	3,83	3,85	3,79	3,78	3,82	34,55
NRR Tertimbang Unsur	0,44	0,42	0,42	0,44	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	3,84
IKM UNIT PELAYANAN										95,99





PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

JADUAL SURVEI PERIODIK IKM DAN IPK PADA KEPANITERAAN HUKUM PENGADILAN TINGGI DENPASAR.

No.	Waktu	Tempat	keterangan
1.	Januari s/d Maret 2021 (triwulan I)	di Pengadilan Tinggi Denpasar , dan	1. Untuk survey di PT Dps. dengan
2.	April s/d Juni 2021 (triwulan II)	Pengadilan Negeri Wilayah Hukum PT	menggunakan
3.	Juli s/d September 2021 (triwulan III)	Denpasar.	metode menyebar- kan koesener bagi
4.	Oktober s/d Desember 2021. (triwulan I V		setiap pengguna layanan di PT. Denpasar.
			2.Untuk survey di PN. Dengan mengadakan Kerjasama dengan Instansi terkait.

Tim Survey Pengadilan Tinggi Denpasar

Ketua Tim

SUHARTANTO, SH., MH..



Denpasar, 4 Januari 2021

Sekretaris

I WAYAN PAGEH, SH., MH.



PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

JADUAL SURVEI HARIAN IKM DAN IPK PADA KEPANITERAAN HUKUM PENGADILAN TINGGI DENPASAR.

No.	Waktu	Tempat	keterangan
1.	Januari s/d Desember 2021.	Pada unit Pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar , Jln. Tantular No. 1 Denpasar Barat.	Disamping telah dijadualkan Survei secara Periodik (1 atau 2 kali per smt) juga Telah dijadualkan survei harian kepada Pengguna layanan pada unit layanan PT Denpasar, dengan Mengisi koesener.

Tim Survey Pengadilan Tinggi Denpasar

Denpasar, 4 Januari 2021

Ketua Tim

SUHARTANTO, SH., MH..



Sekretaris

I WAYAN PAGEH, SH., MH.



PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

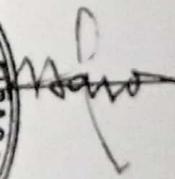
TARGET SKM dan IPK.

Dalam Pelaksanaan Survei IKM dan IPK untuk tahun 2021 kami tetapkan target dengan scor nilai meningkat dari semester sebelumnya, yaitu :

1. IKM Triwulan I tahun 2021 target = 3,75 (sekala 4) atau 93,75 (sekala 100)
IPK Triwulan I tahun 2021 target = 3,97 (sekala 4) atau 99,25 (sekala 100)
2. IKM Triwuklan II tahun 2021 target = 3,80 (sekala 4) atau 95,00 (sekala 100)
IPK Triwulan II tahun 2021 target = 3,98 (sekala 4) atau 99,50 (sekala 100)
3. IKM Triwulan III tahun 2021 target = 3,81 (sekala 4) atau 95,25 (sekala 100)
IPK Triwulan III tahun 2021 target = 3,99 (sekala 4) atau 96,25 (sekala 100)
4. IKM Triwuklan IV tahun 2021 target = 3,85 (sekala 4) atau 96,25 (sekala 100)
IPK Triwulan IV tahun 2021 target = 4,00 (sekala 4) atau 100 (sekala 100)

Demikian untuk dapat dilaksanakan.

Denpasar, 4 Januari 2021

Ketua

Zaid Umar Bobsaid, SH, MH.
Nip. 195506061982031006



PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

Nomor : W24-U/001 /HK.02.1/ 3/2021

Tanggal 2 Maret 2021.

Lampiran : 1 (satu) gabung.

Hal : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) dan Indek Persepsi Anti Korupsi
(IPAK)

Kepada

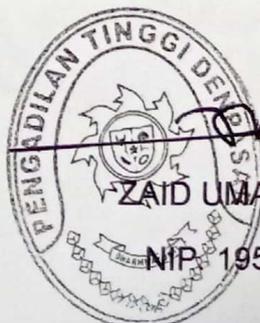
Yth. Ketua Pengadilan Negeri se- Wilayah Hukum

Pengadilan Tinggi Denpasar.

Sebagai tindaklanjut dari Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI. Nomor 1 Tahun 2019, tanggal 21 Januari 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas pada seluruh Pengadilan di Lingkungan Peradilan Umum, maka bersama ini Pengadilan Tinggi Denpasar melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK), untuk hal tersebut dimohon bantuannya kepada seluruh Ketua Pengadilan Negeri di wilayah hukum Pengadilan Tinggi Denpasar untuk mengedarkan kuesioner kepada responden (Advokat, JPU, Pencari Keadilan , Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan dan Polisi) Kuesioner dapat diunduh melalui website Pengadilan Tinggi Denpasar dengan alamat <http://www.pt-denpasar.go.id>, masing masing Pengadilan supaya memperbanyak 15 (lima belas) rangkap baik SKM maupun IPAK dan mengirimkan kembali hasilnya ke Pengadilan Tinggi Denpasar paling lambat tanggal 29 Maret 2021.

Demikian atas kerja samanya yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua



ZAID UMAR BOBSAID, SH.,MH.

NIP. 19550606 198203 1 006



PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Alamat : Jalan Tantular Barat No. 1 Denpasar 80000

Telp. (0361) 222952 Fax.(0361) 225761

Website : <http://www.pt-denpasar.go.id> e-mail: pt.denpasar@yahoo.co.id

Tanggal : 1 April 2021

Nomor : W24-U/ 04 /ISO.DP/ HK/ XI/2020

Lampiran : Satu Lembar

Undangan Rapat EVALUASI 3 unsur terendah
dari SKM dan IPAK Triwulan I tahun 2021

Hal : serta TINDAKLANJUTNYA.

Kepada Yth.

Bapak/ibu

1. Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar.
2. Wakil Ketua Pengadilan Tinggi
Denpasar
3. Hakim Tinggi/ Hakim Tinggi Pengawas
Bidang Hukum.
4. Seluruh Pegawai Pengadilan Tinggi
Denpasar.

Dengan Hormat,

Mengharapkan kedatangan Bapak/Ibu untuk menghadiri acara rapat EVALUASI 3 unsur terendah dari SKM dan IPK Triwulan I tahun 2021 serta TINDAKLANJUTNYA , yang akan di selenggarakan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 5 April 2021

Pukul : 09.00 Wita – selesai

Tempat : Di aula PT Denpasar.

Mengingat pentingnya acara tersebut. diharapkan agar Bapak/Ibu hadir tepat waktu.

Atas kehadiran Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi Denpasar

Ketua Tim



SUHARTO, SH., MH.



**PENGADILAN TINGGI
DENPASAR**

Jl. Tantular BARAT No.1, Denpasar
Telp.: (0361) 222952
Fax : (0361) 215761
Email : ptdpsbali@yahoo.com
Website : www.pt-denpasar.go.id

Nomor Dokumen	W24-U/ 04/ISO-DP/HK/2020
Tanggal Pembuatan	16 Nopember 2020
Tanggal Revisi	
Revisi Ke	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	

FORM NOTULEN

HARI / TANGGAL	Senin, 5 April 2021	KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI	Aula PT Dps.	<input checked="" type="checkbox"/>	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU	09.00 Wita	<input type="checkbox"/>	INTERNAL MEMO
SELESAI	10.00 Wita	Beri Tanda berikut <input checked="" type="checkbox"/>	
POKOK BAHASAN	EVALUASI 3 unsur terendah dari SKM dan IPAK Triwulan I tahun 2021 serta TINDAKLANJUTNYA.		
PIMPINAN /NARASUMBER	Dr. Suharjono, SH.,M.Hum.		
MODERATOR	Suhartanto,SH.,MH.		
NOTULEN	I Wayan Pageh,SH.,MH.		

CATATAN	TINDAK LANJUT
<ul style="list-style-type: none"> - Acara rapat dibuka oleh Bp. Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar. - Sebagai Nara sumber Bp. Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar. - Rapat dipimpin oleh Bp. Suhartanto,SH.,MH/ Ketua TIM Survei, dengan paparan yang pada pokoknya sebagai berikut : <p>EVALUASI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam pelaksanaan SKM dan IPK dilakukan survei secara veriodik yaitu setiap 3 bulan sekali, disamping itu juga dilakukan survei harian dengan metode menyebarkan koesener bagi setiap orang pengguna layanan Pengadilan Tinggi Denpasar dan Pengadilan Negeri pada Wilayah hukum PT Denpasar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bp. Dr. H. Suharjono , SH.,M. Hum. Wakil Ketua PT. Denpasar. sebagai Narasumber, dengan menyampaikan materi yang bertitik tolak pada mutu layanan SKM dan IPAK Triwulan I Th 2021 , dengan mengevaluasi 3 unsur terendah. Dan adapun materi sosialisasi /pengarahan yang disampaikan pada pokoknya sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Latar belakang SKM dan IPAK 2. Tujuan dan Sasaran

- Secara garis besar dapat kami jelaskan, bahwa nilai IKM dan IPAK Triwulan I th 2021, selalu meningkat dari semester sebelumnya.

- Adapun nilai SKM dan IPK Triwulan I TH 2021 adalah :

1. SKM = 95,99, dengan kategori kinerja Sangat baik.

2. IPAK = 3,97, dengan kategori kinerja Bersih dari korupsi.

- Sekarang yang perlu dievaluasi adalah dari 3 unsur pelayanan SKM dan IPAK Triwulan I th 2021, diprioritaskan pada 3 unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah yaitu :

Pada SKM unsur yang laing rendah adalah :

1. Waktu pelayanan = 3.76

2. Sarana dan prasarana = 3.78

3. Perilaku Pelaksana = 3.79

Sedangkan pada IPK 3 unsur yang paling rendah adalah :

1. Perbuatan curang = 3,91

2. Hadiah = 3,93

3. Percaloan = 3,93

- Jadi dari 3 unsur yang paling rendah pada SKM tersebut diatas, dipandang perlu untuk meningkatkan kualitas /kemampuan petugas dengan mensosialisasikan/ memberi Pengarahan oleh BAPAK WAKIL KETUA PENGADILAN TINGGI DENPASAR, agar petugas yang bersangkutan memahami tugasnya masing-masing dalam memberi pelayanan kepada pengguna layanan Pengadilan.

3. Metode Survei

4. Pengumpulan data

5. Pengolahan data

6. Analisa Kualitatif

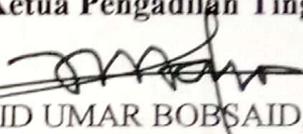
7. Analisa Kwantitatif

8. Kesimpulan

- Dengan saran, kiranya cukup banyak pengetahuan yang bisa diperoleh sebagai bekal untuk melaksanakan survei selanjutnya, dan ada kemampuan bagi Tim survei untuk meningkatkan mutu layanan dari 3 unsur/indek terendah. Dan kegiatan survey hendaknya dilakukan berkesinambungan dengan memperhatikan PermenPan RB. No.14 tahun 2017 sebagai dasar hukumnya.

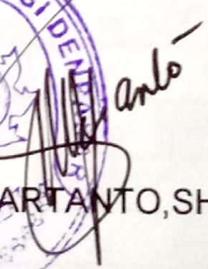
- Sedangkan dari 3 unsur yang paling rendah pada IPAK seperti tersebut diatas, jika dilihat dari interval sudah memenuhi standar dengan mutu pelayanan 4 dalam kategori bersih dari korupsi.

TANDA TANGAN

DIBUAT NOTULEN	DIPERIKSA		DISAHKAN
Sekretaris Tim I Wayan Pageh,SH.,MH.	Hakim Tinggi Pengawas Bid. I Wayan Sedana,SH.MH	Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar. Dr.Suharjono,SH.,M.H um.	Ketua Pengadilan Tinggi Dps.  Zaid Umar Bobsaid, SH.,MH.
			

Hakim Tinggi / Ketua TIM




 SUHARTANTO,SH.,MH.



DAFTAR HADIR

KEGIATAN

RAPAT EVALUASI SKM DAN IPAK TRIWULAN I
TAHUN 2021 SERTA TINDAKLANJUTNYA.

TANGGAL	5 APRIL 2021	TEMPAT	Aula 107. Denpasar	
WAKTU	09.00 - Selesai	HALAMAN	DARI	
NO	NAMA	JABATAN	UNOR	TANDA TANGAN
1	Bobran	KPT		1
2	Sekanjono	AKPT		2
3	Yanis	HT	PT. PPS	3
4	Opuldo P.H. Sptus	HT	PT. OPS	4
5	Binjastuti	HT	PT. DB	5
6	Made Sijana	-	-	6
7	Yana A. S.	HT	PT. OPS	7
8	Estiningrum A	HT	PT. PPS	8
9	Kedut Sumarta	staff	-	9
10	NI ulayan Saryani	lembag um ka	PT. OPS	10
11	UM ADE PRAM	pp	-	11
12	Tatik Hidayanti	HT	-	12
13	PT Eta Gunat	Kasubag TU/PT	-	13
14	Mr. Ut. Putra Wijaya	PP	-	14
15	Sriksanti	STAF	-	15
16	Wayan Rahadran	Panund Dir	-	16
17	(RUBA)	PRATEKTIK	-	17
18	Bayu Dewanta	Staff Kau	-	18
19	NI Ars-Ryan HANI	Staff TU/PT	-	19
20	NIRMALA	Chamb RPA	-	20
21	Wayan Smita Kurni	Staff MT	PT. PPS	21
22	L N Silawan	PP	PT. DB	22
23	Ayu Baya	Staff	-	23
24	Wayan Rangga	pp kta	-	24
25	Iert. KUSUMA W	KA-GUB-LAS	-	25
26	Cadek Aidanur	Staff	-	26
27	KRANDEAN	pp	-	27
28	Dr. Sukadun	pp	-	28
29	Ed Lembarda	Staff	-	29
30	Kantika Bryan	malai	-	30
31	Sutrisna	HT	PT. PPS	31
32	Sudarwini	MT	-	32

RAPAT EVALUASI SKM DAN IPAK TRIWULAN I
TAHUN 2021 SERTA TINDAKLANJUTNYA.

