

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR TRIWULAN III TAHUN 2022

**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**

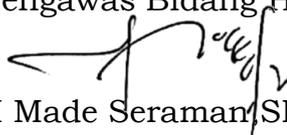
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR**

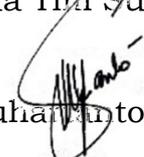
**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Denpasar
Pada hari Senin, 4 Oktober 2022

Hakim Tinggi/
Pengawas Bidang Hukum


I Made Seraman, SH., MH.

Hakim Tinggi/
Ketua Tim Survei


Dr. Suharto, SH., MH.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar,


H. MOCHAMAD HATTA, SH., MH.

EXECUTIVE SUMMARY
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan III Tahun 2022

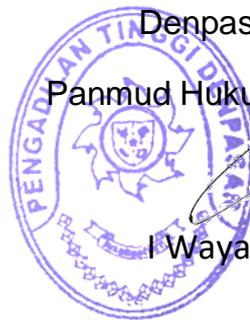
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

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 3,98/99,42%
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,98/99,42% Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Baik.

Tinggal sekarang perlu upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi.

Denpasar, 4 Oktober 2022

Panmud Hukum/Sekretaris Tim Survei



Wayan Pageh, SH.,MH.

KATA PENGANTAR

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

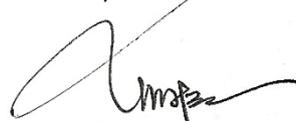
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Denpasar mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan 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, 4 Oktober 2022
Panmud Hukum/Sekretaris Tim Survei



I Wayan Pagel, SH., MH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
EXSECUTIVE SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran.....	2
C. Metode Survei.....	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
E. Pengumpulan Data.....	5
F. Pengolahan Dan Analisis Data.....	6
BAB II HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	11
A. Analisa Kuantitatif	11
B. Analisa Kualitatif	21
BAB III PENUTUP	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23
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.

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 100 (seratus) responden.



a. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	63	63
2	Perempuan	37	37
Total		100	100

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 63 orang dari total 100 orang (63 %).

b. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	0	0,00
2	SMP	0	0,00
3	SMA	26	26,00
4	DIPLOMA	0	0,00
5	S1	66	66,00
6	S2	8	8,00
7	S3	0	0,00
Total		100	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 66 orang dari total responden 100 orang (66%).



c. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	1	1,00
2	TNI / Polri	0	0,00
3	Pegawai Swasta	64	64,00
4	Wiraswasta / Usahawan	2	2,00
5	Tenaga kontrak	1	1,00
8	Lainnya	32	32,00
Total		100	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah swasta sebanyak 64 orang dari total responden 100 orang (64 %).

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Denpasar terdiri dari :

Ketua Tim : Dr. Suhartanto,SH.,MH.

Sekretaris : I Wayan Pageh,SH.,MH.

Anggota : 1. I Nyoman Dana,SH.

2. I Gde Kartika Aryasa, ST.

3. I Gde Iriana, SH.,MH.

4. Ni Nyoman Sariningsih, SH.

5. Darmita, SH.

6. Ni Putu Ayu Nita Candra Dewi, A.Md.

E. Pengumpulan Data

a. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dari tanggal 1 Juli - 30 September 2022



b. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dengan jumlah responden 89 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan 1 Juli - 30 September 2022. 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.

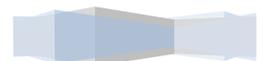
Analisa data tidak hanya dilakukan Analisa kuantitatif saja (Analisa Univariat) namun juga dilaksanakan Analisa kualitatif (Analisa Bivariat). Analisa ini sangat penting dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public.

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 3,83/95,63 % yang berada pada kategori Sangat Baik.

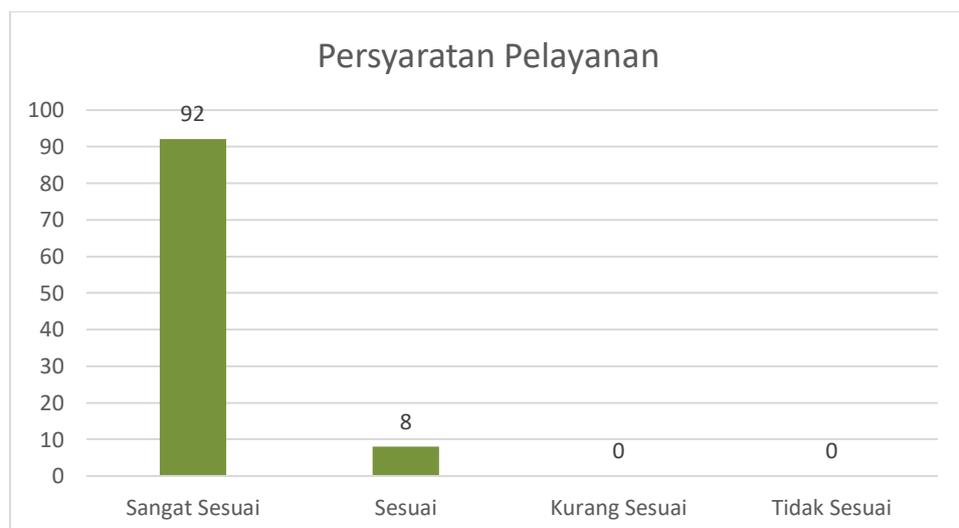
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan :

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
Sangat Sesuai	92	92,00	92,00	92,00
Sesuai	8	8,00	8,00	8,00
Valid Kurang Sesuai	0	0.00	0.00	0,00
Tidak Sesuai	0	0.00	0.00	0,00
Total	100	100.00	100.00	100,00



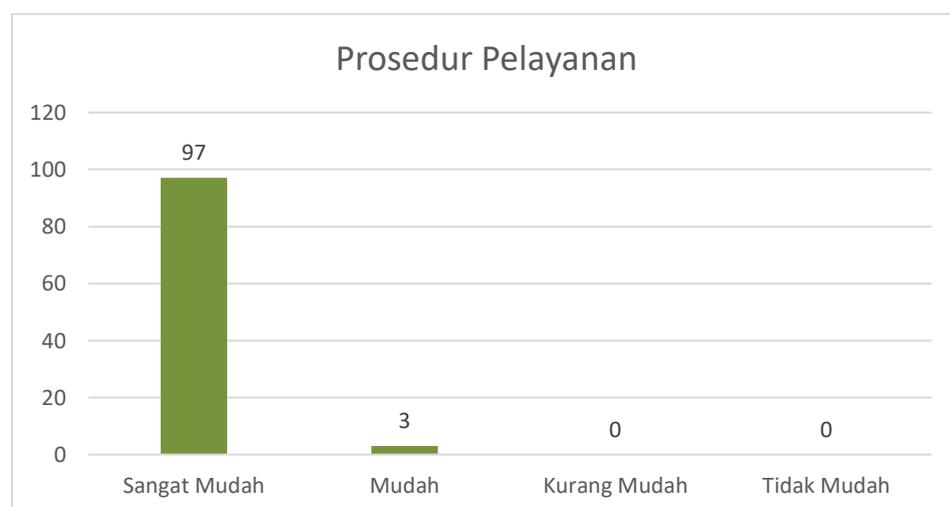
Tabel dan Grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Sesuai (92,00%).

2. Prosedur Pelayanan

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

Prosedur Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mudah	97	97,00	97,00	97,00
Mudah	3	3,00	3,00	3,00
Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
Total	100	100,00	100,00	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Mudah (97 %).

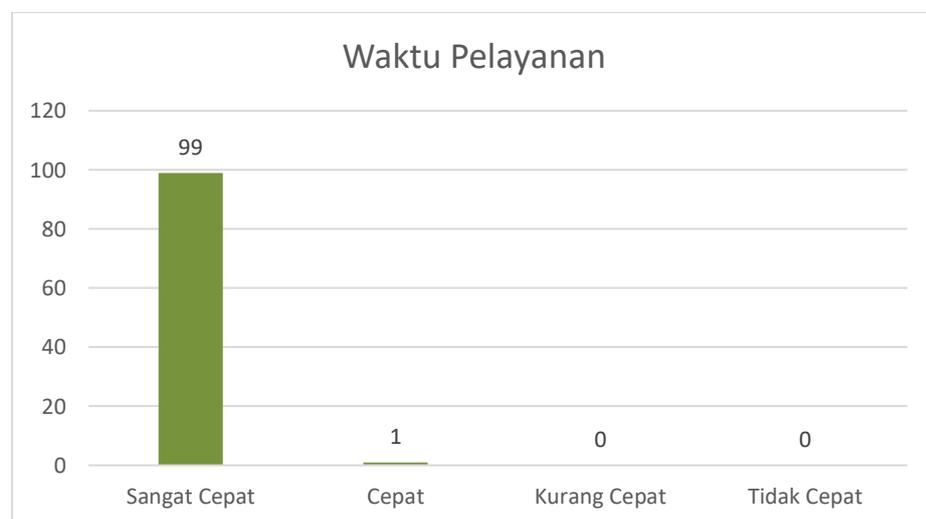
3. Waktu pelayanan

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	99	99,00	99,00	99,00
Cepat	1	1,00	1,00	1,00
Valid Kurang cepat	0	0,00	0,00	0,00
Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
Total	100	100,00	100,00	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Cepat (99 %).

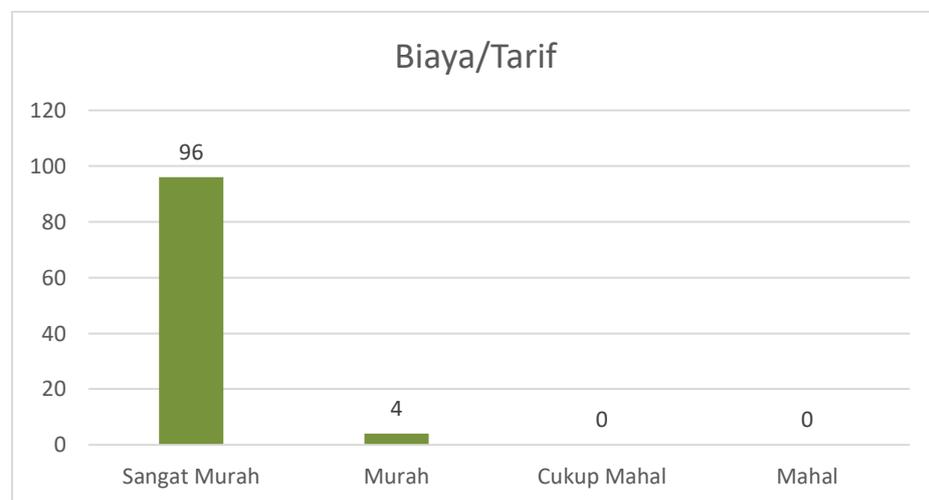
4. Biaya/Tarif

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	96	96,00	96,00	96,00
Murah	4	4,00	4,00	4,00
Cukup Mahal	0	0,00	0,00	0,00
Mahal	0	0,00	0,00	0,00
Total	100	100.00	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 %).

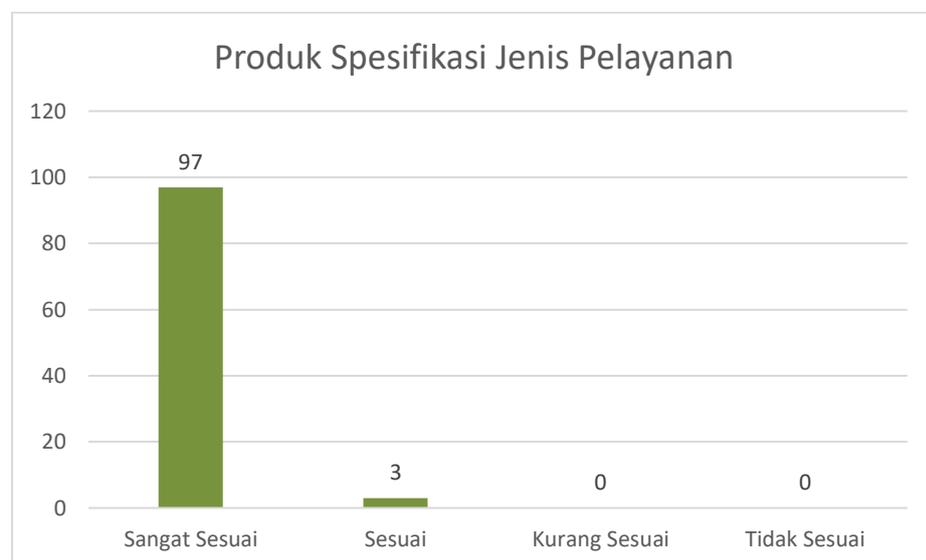
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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	97	97,00	97,00	97,00
Sesuai	3	3,00	3,00	3,00
Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Total	100	100.00	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 (97 %).

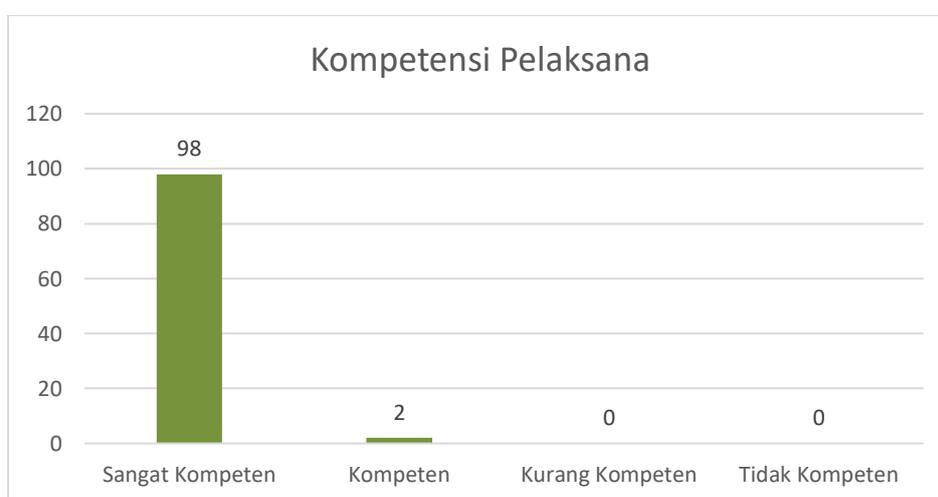
6. Kompetensi Pelaksana

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



Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Kompeten	98	98,00	98,00	98,00
Kompeten	2	2,00	2,00	2,00
Valid Kurang Kompeten	0	0,00	0,00	0,00
Tidak Kompeten	0	0,00	0,00	0,00
Total	100	100,00	100,00	100,00



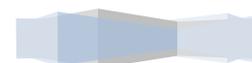
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksanaan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Kompeten (98 %).

7. Perilaku Pelaksana

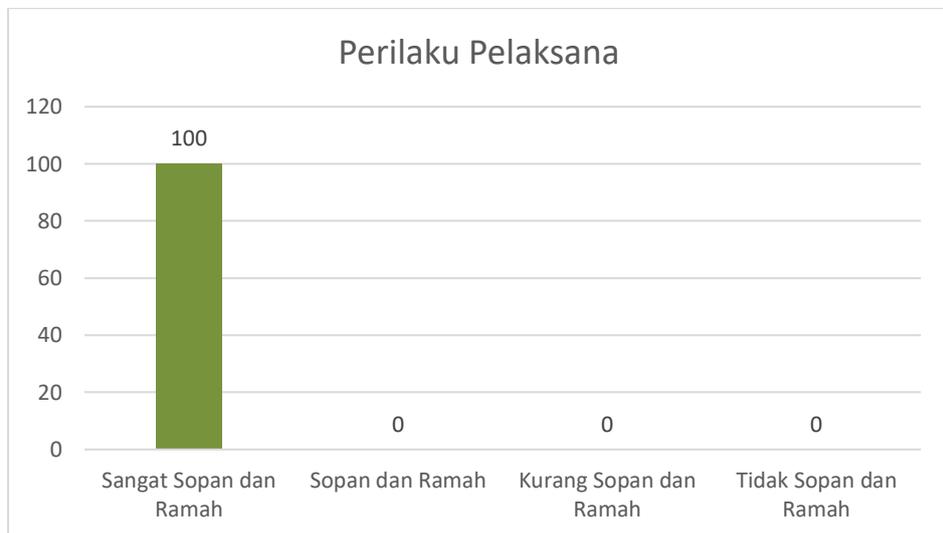
Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Perilaku Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Sopan dan Ramah	100	100,00	100,00	100,00
Valid Sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
Kurang Sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00



Tidak Sopan dan Ramah	0	0.00	0.00	0,00
Total	100	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 (100 %).

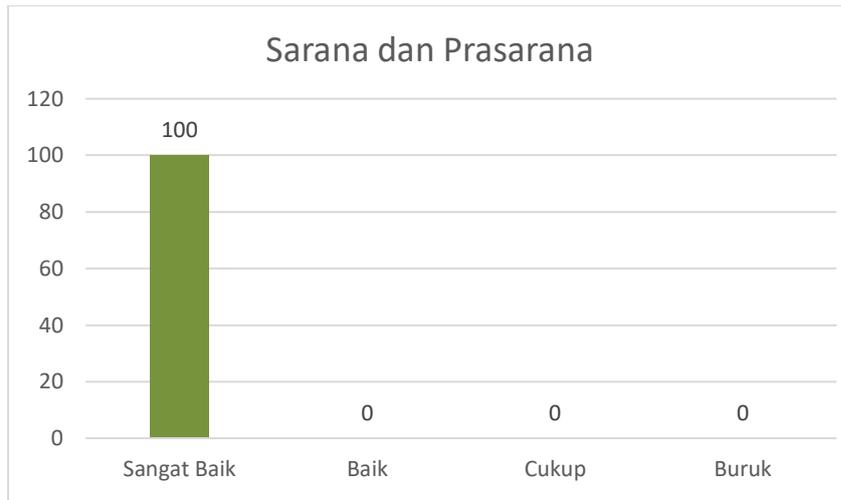
8. Sarana dan Prasarana

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	100	100,00	100,00	100,00
Baik	0	0,00	0,00	0,00
Valid Cukup	0	0.00	0.00	0,00
Buruk	0	0.00	0.00	0,00
Total	100	100.00	100.00	100,00





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Baik (100 %).

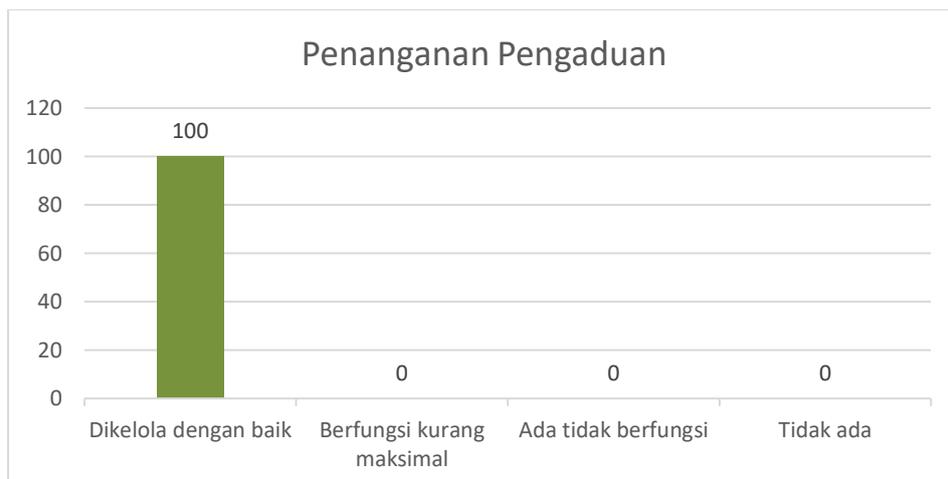
9. Penanganan Pengaduan

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	100	100,00	100,00	100,00
Berfungsi kurang maksimal	0	0,00	0,00	0,00
Ada tidak berfungsi	0	0.00	0.00	0,00
Tidak ada	0	0.00	0.00	0,00
Total	100	100.00	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 (100%).

Dari data diatas, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 100 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	3,92
2	Prosedur Pelayanan	3,97
3	Waktu Pelayanan	3,99
4	Biaya/Tarif	3,96
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,97



	Pelayanan	
6	Kompetensi Pelaksana	3,98
7	Perilaku Pelaksana	4,00
8	Sarana dan Prasarana	4,00
9	Penangan Pengaduan	4,00

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

$$(3,92 \times 0,111) + (3,97 \times 0,111) + (3,99 \times 0,111) + (3,96 \times 0,111) + (3,97 \times 0,111) + (3,98 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,98$$

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,98 \times 25 = 99,42$
- 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	3,92	0,435
2	Prosedur Pelayanan	3,97	0,441
3	Waktu Pelayanan	3,99	0,443
4	Biaya/Tarif	3,96	0,439
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	0,441
6	Kompetensi Pelaksana	3,98	0,442
7	Perilaku Pelaksana	4,00	0,444
8	Sarana dan Prasarana	4,00	0,444
9	Penangan Pengaduan	4,00	0,444
NILAI INDEKS			3,98
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			99,42

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 3,98/99,42%
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,98/99,42% 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.
- Terdapat saran maupun masukan dari responden yaitu kinerja Pengadilan Tinggi Denpasar harus dipertahankan.



DAFTAR PUSTAKA

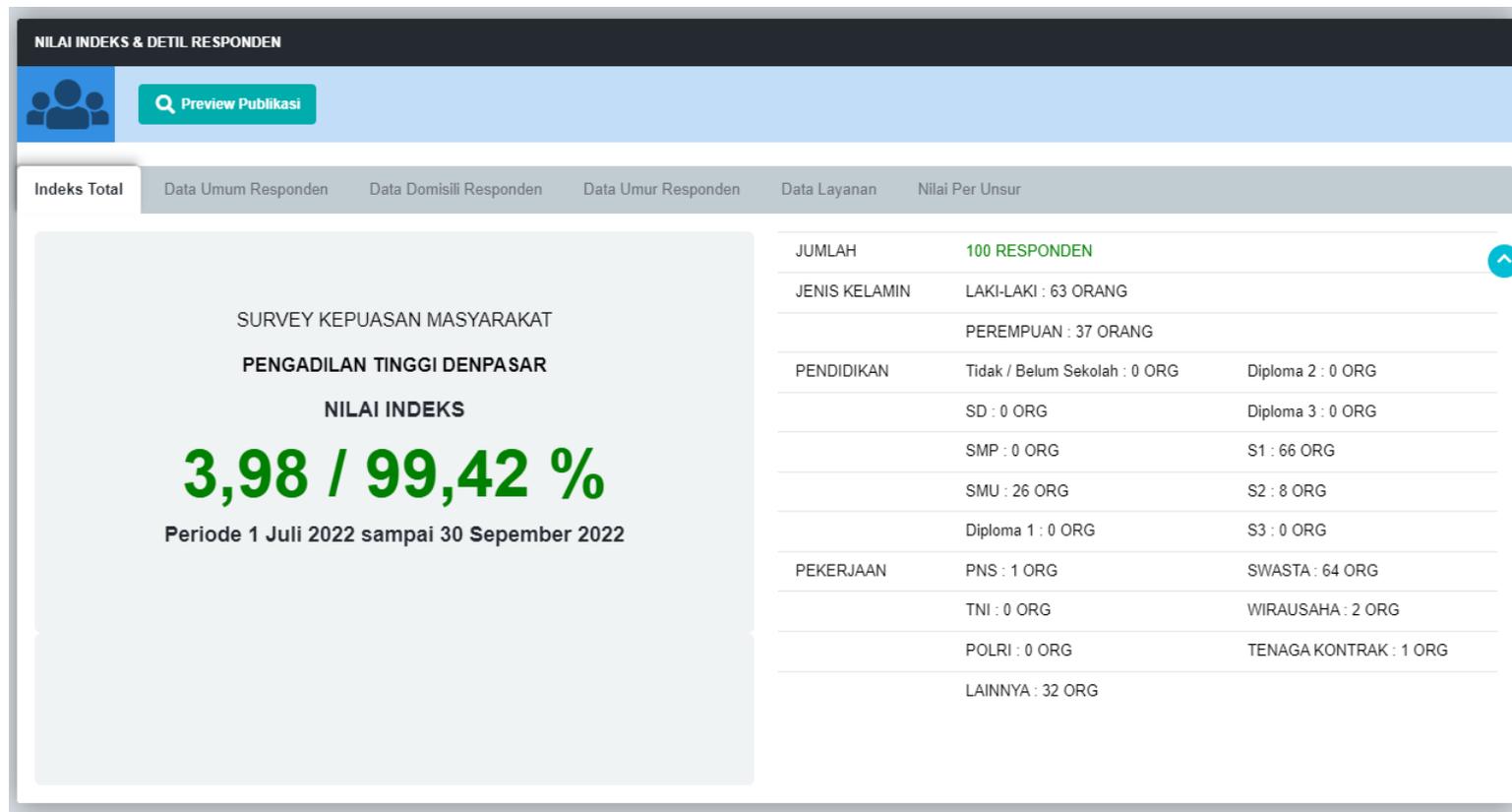
1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



LAMPIRAN-LAMPIRAN



A. INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



B. DATA DOMISILI RESPONDEN

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden **Data Domisili Responden** Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	DKI JAKARTA	1
2	BANTEN	1
3	BALI	98

C. DATA LAYANAN

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden **Data Layanan** Nilai Per Unsur

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	1
2	Layanan Hukum / Informasi	97
3	Layanan Administrasi Umum	1
4	Layanan Tipikor	1

D. NILAI UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	392
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	396
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	397

E. NILAI UNSUR TERTINGGI

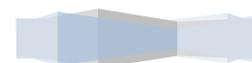
EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	392
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	396
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	397

F. RESPONDEN SKM triwulan III JULI- SEPTEMBER 2022

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Ni Made Oktaviasari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
2	I Dewa Putu Andre Wiratama	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
3	Ayu Putri Arisandy	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
4	Ni Komang Raswa Ayu Brahmantari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
5	Ni Kadek Kristina Sela Amanda	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
6	Luh Gede Anglika Gayatri Sukma	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
7	AA Gede Dwi Dharma.K	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
8	Devira Nadia Febrianty	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
9	Kadek Sri Wulandari Pakris, SH.MM	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
10	Ida Bagus Wayan Budiarta, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
11	Cokorda Istri Oka Adnyaswari, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
12	Ryan Soma, Ssi,SH,MH,CLA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
13	Nita Julianti, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
14	Ilham Firdaus	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
15	Ida Ayu Sri Widari, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
16	I Putu Yoko Sunarma Yasa, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
17	I Nyoman Sri Agus Rusnama, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
18	I Nyoman Sri Agus Rusnama, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
19	I Nugurah Gede Dwipayana, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 29 September 2022
20	Anderson Benjamin Sula, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 21 September 2022
21	Yohanis Takanjanji, SH.MH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 21 September 2022
22	Yokhonia Talan, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 21 September 2022
23	Vera Karmila Sari, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
24	Vera Karmila Sari, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
25	Eko Wahyu Prayitno	Layanan Tipikor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
26	Syaifullah, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
27	Sri Murtiningsih	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
28	Sri Murtiningsih	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
29	Rai Widiatmika, SH	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
30	Paulina Putut Bangun Sari, SH.	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Selasa, 20 September 2022
31	NI Ketut Suriati	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 September 2022
32	Ni Ketut Suriati, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 September 2022
33	Ni Kadek Linda Antari, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 September 2022
34	Ni Kadek Linda Antari, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 September 2022
35	Made Satria Ananta, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 19 September 2022
36	Kaizar Naraya Arganata Setiaji, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 16 September 2022
37	Kadek Septian Dharmawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
38	Kadek Septian Dharmawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
39	Joshua Juanputra Purnawan, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
40	I Wayan Suwitra, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
41	I Wayan Suwitra, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
42	I Wayan Suwitra, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
43	I Putu Wydia Laksana Pendit, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
44	I Putu Wahyu Gunawan, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
45	I Made Adi Darsilah, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
46	I Made Ardana ,SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
47	I Made Adi Darsilah, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 September 2022
48	I Ketut Jina, S.Sos,SH.MH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 14 September 2022
49	I Gusti Ayu Intan Surya	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
50	I Gusti Agung Yoga Baskhara Susila,	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
51	I Gusti Agung Yoga Baskhara Susila,	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
52	I Gusti Agung Ngurah Thomas Wisnu	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
53	I Gede Brahmanda Candrawiguna, S	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
54	I Gede Brahmanda Candrawiguna, S	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
55	Eka Rahmat Andrianto Marsudi,SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
56	Desak Putu Sri Artini, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
57	Desak Made Risa Sutiadewi, SH.MH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
58	Desak Made Risa Sutiadewi, SH.MH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
59	Anak Agung Ngurah Siwanandha Pu	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
60	Anak Agung Ngurah Dwi Junaidi,SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022



61	Anak Agung Ayu Ngurah Dewi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
62	Amir Risi Lolon Lamabelawa, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
63	Agrarinus Tefa, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
64	A.A. Istri Riskhanan Indira Nakula	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 13 September 2022
65	I MADE HENDRIAWAN SAPUTRA, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 1 September 2022
66	I GEDE YOGA PRAMARTHA DUARSA,	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 1 September 2022
67	I KETUT ADI SUBAGIA, SH.	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 1 September 2022
68	KOMANG AGUS BUDIYASA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 19 Agustus 2022 C
69	I KOMANG EKA ADI PUTRA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 19 Agustus 2022 C
70	I Made Fery Suryawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 19 Agustus 2022 C
71	Kadek Bagus Indra Pramana Putra	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
72	Ni Nyoman Santi Wulandari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
73	Ni Nyoman Santi Wulandari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
74	Evania Adristi Hadisucipto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
75	A.A. Istri Riskhanan Indira Nakula	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
76	A.A. Istri Riskhanan Indira Nakula	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
77	Devira Nadia Febrianti	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
78	I Dewa Putu Andre Wiratama	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Agustus 2022 1
79	Gede Indra Fredy Baskara	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
80	Santi Wulandari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
81	Sintya Wulandari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
82	Gusti Ayu Ade Diah Gamatri	Layanan Hukum / Informasi	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
83	Kadek Agus Wiliantara	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
84	Evania Adristi Hadi Sucipto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 12 Agustus 2022 C
85	Ayu Putri Arisandy	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Agustus 2022 C
86	I Made Oktaviasari Rusniawati	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Agustus 2022 C
87	I Komang Rasuna Ayu Brahmantari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Agustus 2022 C
88	Igede Indra Fredy Baskara	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 14
89	Igede Indra Fredy Baskara	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 14
90	Kadek Bagus Indra Pramana Putra	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 13
91	Kadek Bagus Indra Pramana Putra	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 13
92	Imade Fery Suryawan	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 13
93	I Putu Yudi Stiawan	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 13
94	Anak Agung Ketut Agus Suardika S.E	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 10
95	PUTU KOMALA RITA ,SH.MH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 10 Agustus 2022 09
96	MICHAEL ANGELO	Layanan Pidana	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Kamis, 4 Agustus 2022 08
97	DW. KT. KANCA S.H	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 3 Agustus 2022 14:
98	I Ketut Sumarta SH.MH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 3 Agustus 2022 14:
99	Anonim	PENG Layanan Administrasi Umum	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 29 Juli 2022 14:42
100	ARDANA	PEN Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Rabu, 27 Juli 2022 09:48:4



MONEV DAN TINDAKLANJUT





PENGADILAN TINGGI DENPASAR

Jl. TANTULAR BARAT NO. 1 TELP. 0361 222952, FAX. 0361 225761

Email : ptdpsbali@yahoo.com Website : www.pt.denpasar.go.id

DENPASAR 80000



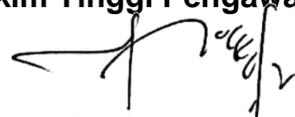
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT
3 UNSUR TERENDAH SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 2022
NILAI INDEKS 3,98/99,42 %
PADA KEPANITERAAN HUKUM
PENGADILAN TINGGI DENPASAR**

No.	Evaluasi 3 unsur terendah	Tindak lanjut	Bukti dukung
1	Unsur Persyaratan = 392 Pada unsur ini persyaratan layanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar telah mengintruksikan kepada anggota Tim survei dan petugas PTSP serta Pemberi layanan agar layanan dilakukan sesuai SOP dan peraturan Perundang-undangan yaitu dengan memerintahkan membuat standar jenis layanan yang ditayangkan pada TV media serta pembuatan brosur dan mengaploud pada web PT Dps. untuk dapat diketahui dan dilaksanakan dengan mudah oleh pengguna	Foto copy data dukung : TV.MEDIA, BANNER, BROSUR STANDAR LAYANAN, terlampir.

		layanan dan pemberi layanan.	
2	<p>Unsur biaya/tariff = 396</p> <p>Pada unsur ini adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Misalnya mengenakan PNBPN terhadap Berita Acara Penyempahan Advokat Rp. 10.000/ lembar (perberita acara penyempahan)</p>	<p>Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar telah mengintruksikan kepada anggota Tim survei dan petugas PTSP serta Pemberi layanan agar layanan dilakukan sesuai SOP dan peraturan Perundang-undangan yaitu dengan memerintahkan membuat standar jenis layanan yang ditayangkan pada TV media serta pembuatan brosur dan mengaploud pada web PT Dps.serta dapat membuat bender untuk dapat diketahui dan dilaksanakan dengan mudah oleh pengguna layanan dan pemberi layanan, tetap dilakukan secara resmi dan transparan tidak ada gratifikasi atau biaya tambahan.</p>	<p>Foto copy data dukung : TV.MEDIA, BANNER, BROSUR STANDAR LAYANAN, terlampir.</p>
3	<p>Unsur Prosedur = 397</p> <p>Pada unsur ini ada tata pelayanan yang</p>	<p>Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar telah mengintruksikan kepada anggota Tim survei dan</p>	<p>Foto copy data dukung :</p>

	<p>dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, misalnya layanan penyempahan advokat, layanan pengaduan.</p>	<p>petugas PTSP serta Pemberi layanan agar layanan dilakukan sesuai SOP dan peraturan Perundang-undangan yaitu dengan memerintahkan membuat standar jenis layanan yang ditayangkan pada TV media serta pembuatan brosur dan mengaploud pada web PT Dps. untuk dapat diketahui dan dilaksanakan dengan mudah oleh pengguna layanan dan pemberi layanan.</p>	<p>TV MEDIA, BANNER, BROSUR STANDAR LAYANAN, terlampir.</p>
--	--	--	---

Hakim Tinggi Pengawas Bidang Hukum



I Made Seraman, S.H., M.H.

Denpasar, 4 Oktober 2022

Hakim Tinggi/Ketua Tim Survei



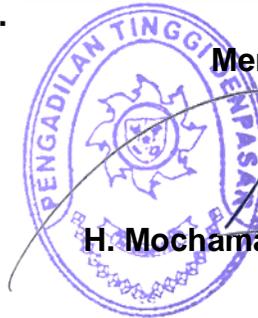
Dr. Subianto, S.H., M.H.

Mengetahui

Ketua



H. Mochamad Hatta, S.H., M.H.



EVIDEN TINDAK LANJUT



Ketua Tim Survei memberikan instruksi/pengarahan kepada Petugas PTSP



Panmud Hukum Memberi pengarahan kepada mahasiswa mengenai pengisian survei.



TV MEDIA:



BANNER:



BROSUR:

