

## LAMPIRAN

Lampiran Satu: Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana perencanaan program yang dilaksanakan dalam mekanisme pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
2. Bagaimana pembinaan pegawai agar mampu menjalankan pelayanan dengan efisien dan efektif?
3. Bagaimana mekanisme pemantauan kinerja dan penilaian kinerja dalam pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
4. Apakah sumber daya manusia telah mampu mendukung berjalannya sistem pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
5. Upaya apa yang telah dilakukan untuk mengembangkan kualitas pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
6. Bagaimana respon masyarakat terkait adanya PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
7. Apa faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
8. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
9. Bagaimana pemerintah dalam menghadapi ketidakpastian yang terjadi ketika terjadi permasalahan dalam melaksanakan pelayanan di PTSP Pengadilan Agama Singaraja?
10. Apakah sejauh ini ada kendala dalam penerapan pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?
11. Apabila ada kendala, bagaimana solusi yang ditempuh dalam mengatasi permasalahan tersebut?
12. Bagaimana cara menjaga agar kualitas pelayanan dapat berjalan secara baik?
13. Apa harapan yang ingin dicapai dengan adanya sistem PTSP di Pengadilan Agama Singaraja?

*Tea rima Kasih Atas Bantuan Yang Bapak / Ibu berikan*

### **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam melakukan penelitian, peneliti juga menggunakan pedoman observasi yang disusun dengan bertujuan mempermudah saat melakukan penelitian. Pedoman observasi mengenai **“ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Pengadilan Agama Singaraja)”** sebagai berikut:

1. Letak Geografis Pengadilan Agama Singaraja
2. Mengamati proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Agama Singaraja
3. Mengamati lingkungan fisik Pengadilan Agama Singaraja
4. Mengamati fasilitas-fasilitas pendukung dalam melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Singaraja
5. Mengamati siapa saja aktor yang berperan dalam kesuksesan Pelayanan Satu Pintu di Pengadilan Agama Singaraja

Lampiran Tiga : Surat Izin Penelitian



**PENGADILAN AGAMA SINGARAJA**

JL. UDAYANA NO. 15 SINGARAJA – 81116

Telp/Fax (0362) 22581, Email : pasingaraja@gmail.com

Home Page : <http://www.pa-singaraja.go.id>

Nomor : W22-A6/1211/PB.00/11/2022

Lampiran : 1 (satu) lembar

Perihal : Surat Persetujuan

Kepada

Yth. An Direktur Pasca Sarjana Universitas  
Pendidikan Ganesha.

di-

Tempat.

Sehubungan dengan permohonan surat Saudara Nomor  
3785/UN48.14/KM/2022 tanggal 31 Oktober 2022 Perihal Mohon Ijin  
Obsevasi Data untuk penelitian proposal tesis Mahasiswa Pasca Sarjana  
Universitas Pendidikan Ganesha atas nama :

Nama : Munirja Candra Papatungan

NIM : 2129131021

Program Studi : Ilmu Manajemen (S2)

Judul Penelitian : Pengaruh Manajemen Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada  
Pengadilan Agama Singaraja

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami  
menyetujui dan memberikan izin kepada yang bersangkutan, untuk  
melakukan Ijin Obsevasi Data untuk Penelitian Proposal tesis di  
Pengadilan Agama Singaraja

Demikian untuk di ketahui dan maklum.

  
Singaraja, 01 November 2022  
  
M. S. Ag., M. SI.  
NIP. 19741231.200502.1.001

Lampiran Empat: Surat Selesai Penelitian



**PENGADILAN AGAMA SINGARAJA**

JL. UDAYANA NO. 15 SINGARAJA – 81116

Telp/Fax (0362) 22581, Email : [pasingaraja@gmail.com](mailto:pasingaraja@gmail.com)

Home Page : <http://www.pa-singaraja.go.id>

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : W30-A9/215/PB.00.1/1/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Ahmad Hodri, S.H.I.  
NIP : 19830107.20704.1.001  
Pangkat, Gol/Ruang : Pembina, IV/a  
Jabatan : Ketua

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

2. Nama : Munirja Candra Paputungan  
NIM : 2129131021  
Senester : III (Tiga)  
Program Study : Ilmu Manajemen (S2)

Benar-benar telah selesai melakukan penelitian Observasi Data di Pengadilan Agama Singaraja Sejak tanggal 31 Oktober 2022 sampai dengan 19 Januari 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul Pengaruh Manajemen Pelayana Terpadu Satu Pintu Terhadap Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.

Dikeluarkan di : Singaraja

Pada tanggal : 24 Januari 2023



Ahmad Hodri, S.H.I.,M.H.

NIP. 19830107.200704.1.001

Lampiran Lima : Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,69	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,66	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,69	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,74	Sangat Baik
8	<b>Kualitas sarana dan prasarana</b>	<b>3,82</b>	<b>Sangat Baik</b>
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,71	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,66</b>	<b>Sangat Baik</b>



Lampiran Enam : Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Lampiran Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Singaraja :  
Nomor : W22-A6/38/HM.02.3/1/2022  
Tanggal : 03 Januari 2022

**PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
PENGADILAN AGAMA SINGARAJA**

No.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Agus Salim, S.Ag, M.SI	Ketua	Pengarah
2	Supian, S.H.	Panitera	Penanggung Jawab
3	Fajar Anwar, S.H.	Panmud Hukum	Pelaksana
4	Nursinah, S.H.I.	Panmud Permohonan	Pelaksana
5	Iva Kurniyatin Nuroini, S.H.I.	Panmud Gugatan	Pelaksana
6	Rama Dhandyami Rouzy, S.H.	Analisis Perkara Peradilan	Petugas Pendaftaran Perkara
7	Deden Permadi, A.Md.	Pengadministrasi Registrasi Perkara	Petugas Kasir
8	Novita Salas, S.H	PPNPN	Petugas Informasi dan Pengaduan
9	Syafri Efendi, S.H	PPNPN	Petugas Pengambilan Produk Pengadilan



Ditandatangani di : Singaraja  
Pada tanggal : 03 Januari 2022

Agus Salim, S.Ag, M.SI  
NIP. 197112312005021001