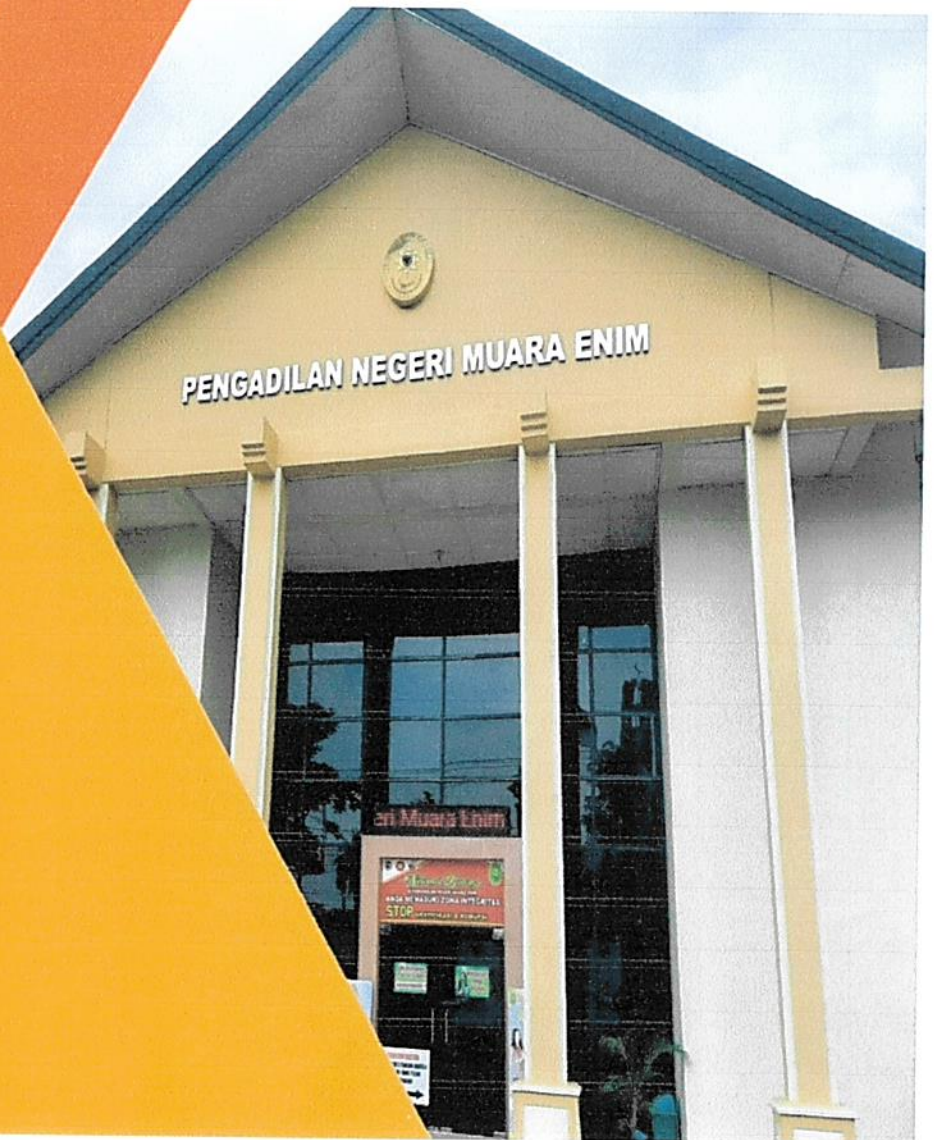




LAPORAN SURVEY
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN III TAHUN 2023

PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM



Jl. Ahmad Yani No.17A, Ps. I MuaraEnim,
Kec.MuaraEnim, KabupatenMuaraEnim,
Sumatera Selatan 31212

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM KELAS IB
TRIWULAN III TAHUN 2023



Disahkan di Muara Enim

Pada Hari Kamis, 12 Oktober 2023

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim

Kelas IB



Dr. Yudi Noviandri, S.H., M.H.
NIP 19781113 200212 1 002

Ketua Tim Survei

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joni Mauluddin Saputra S.H.', written over a horizontal line.

Joni Mauluddin Saputra S.H.
NIP 19810121200604 1 002

KATA PENGANTAR

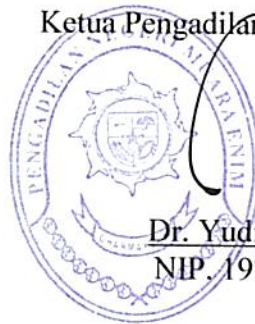
Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Atas Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyalahgunaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bertujuan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Muara Enim dan mendorong Pengadilan Negeri Muara Enim untuk meringankan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparan, partisipasi, akuntabel, berkesinabungan, keadilan dan netralitas kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Muara Enim.

Semoga Laporan Survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB, agar segera memperbaiki pelayanan kepada Masyarakat pencari keadilan untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada pengadilan.

Muara Enim, 12 Oktober 2023

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB



Dr. Yudi Noviandri S.H., M.H
NIP. 19781113 200212 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB 1 KUESIONER SURVEI	
A. Pendahuluan	1
B. Penyiapan Bahan Survei	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	5
B. Metode Pencacahan	5
C. Metode Pengolahan data dan Analisis	5
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei.....	7
BAB IV DATA SURVEI	
A. Data/Profil Responden	17
B. Data Dukung Lainnya	19

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Unsur Survey Persepsi Kualitas Pelayanan	1
2. Bentuk Jawaban	2
3. Bobot Induk Survey Persepsi Kualitas Pelayanan	4
4. Unsur Informasi Pelayanan.....	7
5. Unsur Persyaratan	8
6. Unsur Prosedur	10
7. Unsur Penyesuaian.....	11
8. Unsur Biaya atau Tarif.....	12
9. Unsur Saranan dan Prasarana	13
10. Unsur Respon.....	15
11. Unsur Pengaduan	16
12. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	17
13. Rencana Tindak Lanjut Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	20
14. Tingkat Pendidikan Responden	21
15. Pekerjaan Responden	21
16. Data Umur Responden.....	22
17. Jenis Kelamin.....	22
18. Domisili Responden.....	23
19. Data Layanan	23

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Unsur Informasi Pelayanan	8
2. Unsur Persyaratan	9
3. Unsur Prosedur	10
4. Unsur Penyesuaian	11
5. Unsur Biaya atau Tarif	13
6. Unsur Saranan dan Prasarana	14
7. Unsur Respon	16
8. Unsur Pengaduan	17

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Pendahuluan

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, satuan kerja pada Pengadilan Berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei persepsi kualitas pelayanan dengan mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Satuan Kerja perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

B. Penyiapan Bahan Survei

a. Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB sebagai berikut:

Tabel 1
Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur
1	Unsur Informasi Pelayanan
2	Unsur Persyaratan
3	Unsur Prosedur
4	Unsur Penyelesaian
5	Unsur Tarif/Biaya
6	Unsur Sarana/Prasarana
7	Unsur Respon
8	Unsur Pengaduan

b. Kuesioner

Daftar pertanyaan/kuisisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui Aplikasi SISUPER sebagaimana dibawah ini:

- 1) Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?
- 2) Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?
- 3) Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan Pengadilan mudah untuk

- 4) Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini?
- 5) Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan Pengadilan?
- 6) Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?
- 7) Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?
- 8) Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanandalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner, bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori yaitu:

Tabel 2
Bentuk Jawaban

Nilai Persepsi 1	Nilai Persepsi 2	Nilai Persepsi 3	Nilai Persepsi 4
Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	Hanya pada media elektronik	Hanya pada media non elektronik	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yan ditetapkan secara tertulis	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan yang diminta oleh petugas
Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alu proses layanan mudah dimengerti	Informasi tentang prosedur/alur proses sangat mudah dimengerti
Sangat Tidak sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai
Tidak ada informasi tentang tarif sehingga	Tarif yang ditentukan tidak	Tarif yang tertulis tidak jelas namun	Membayar sesuai tarif yang

berbeda dan tidak jelas	pembayaran sesuai permintaan petugas	menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke Pengadilan
Tidak ada layanan online pada Pengadilan	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke Pengadilan	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya namun penggunaanya kurang mudah	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya dan mempersingkat waktu
Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun layani online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	Seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
Tidak ada layanan pengaduan	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

c. Bobot Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Bobot indeks survei persepsi kualitas pelayanan dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB

Tabel 3**Bobot Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besar sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan $k=1$, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d

B. Metode Pencacahan

Untuk melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skal psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada *Skala Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Pelaksanaan Pengumpulan Data Pengumpulan Data dan pengisian Kuesioner

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Muara Enim

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Menyajikan dan melaporkan hasil

3. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survey, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat [http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/\(098991\)](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/(098991))

4. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey persepsi kualitas pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Jumlah Bobot} \quad 1 \\ \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\quad}{\quad} = \quad = N \\ \text{Jumlah Unsur} \quad X \end{array}$$

N = bobot nilai perunsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 8 (delapan) unsur

$$\begin{array}{l} \text{Jumlah Bobot} \quad 1 \\ \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\quad}{\quad} = \quad = 0,12 \\ \text{Jumlah Unsur} \quad 8 \end{array}$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SPKP Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Nilai hasil survey persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB sebagai berikut:

1. Unsur Informasi Pelayanan (U1)

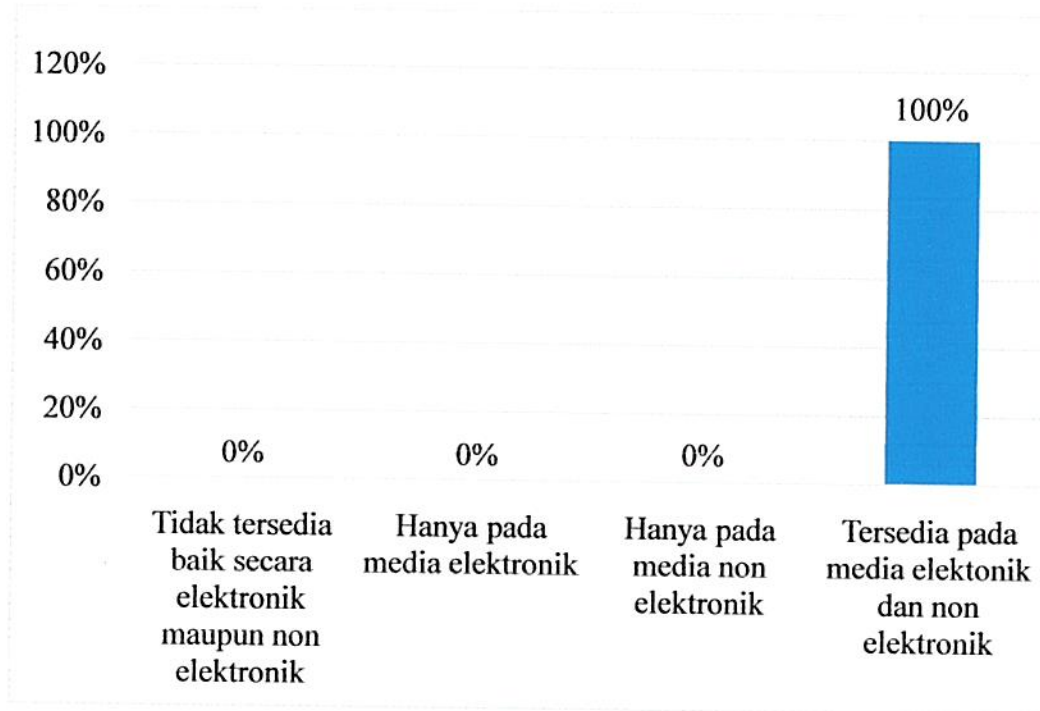
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur informasi pelayanan sajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4
Unsur Informasi Pelayanan (U1)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	-	-
2	C	Hanya pada media elektronik	-	-
3	B	Hanya pada media non elektronik	-	-
4	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	64	100
Jumlah			64	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini:

Gambar 2
Unsur Informasi Pelayanan



2. Unsur Persyaratan (U2)

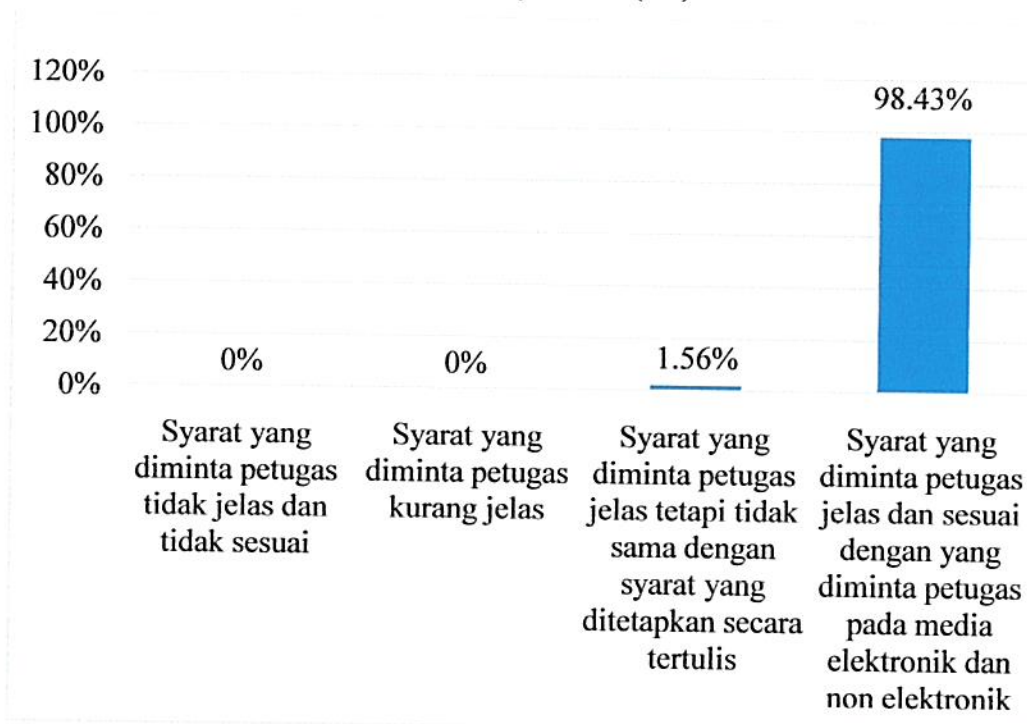
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.984” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5
Unsur Persyaratan (U2)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	-	-
2	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	-	-
3	B	Syarat yang diminta	1	1 56

		petugas jelas tetapi tidak samadengan syarat yan ditetapkan secara tertulis		
4	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan yang diminta oleh petugas sedia pada media elektonik dan non elektronik	63	98.43
Jumlah			64	100

Gambar 3
Unsur Persyaratan (U2)



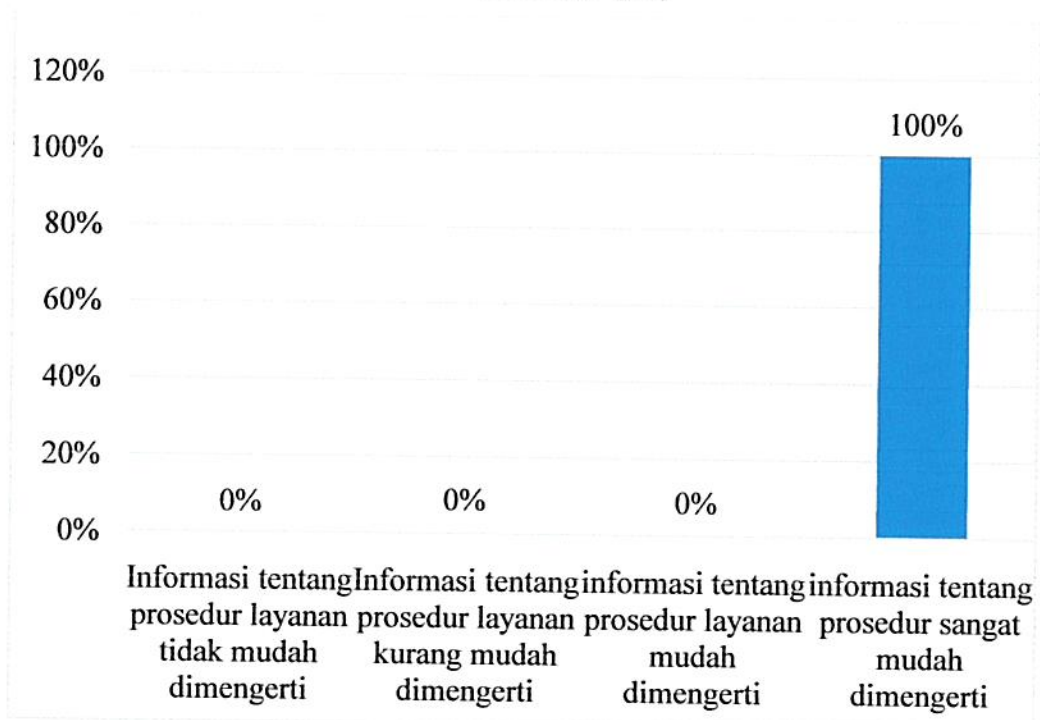
3. Unsur Prosedur (U3)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur prosedur disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 6
Unsur Prosedur (U3)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	-	-
2	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	-	-
3	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	-	-
4	A	Informasi tentang prosedur/alur proses sangat mudah dimengerti	64	100
Jumlah			64	100

Gambar 4
Unsur Prosedur (U3)



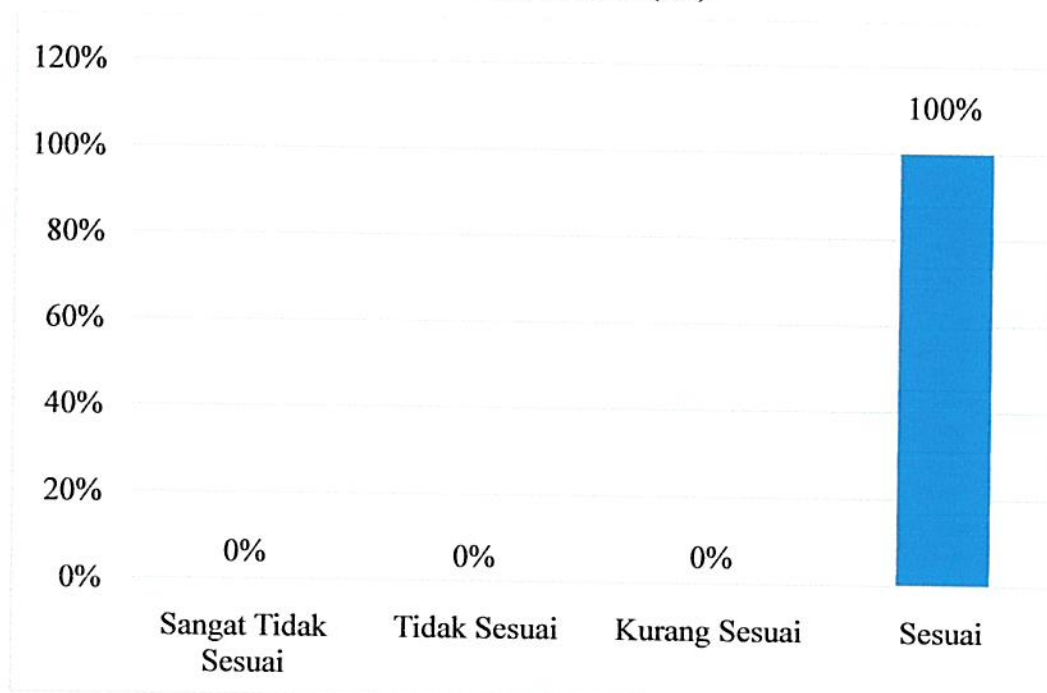
4. Unsur Penyesuaian (U4)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur penyesuaian disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 7
Unsur Penyesuaian (U4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Sangat Tidak Sesuai	-	-
2	C	Tidak Sesuai	-	-
3	B	Kurang Sesuai	-	-
4	A	Sesuai	64	100
Jumlah			64	100

Gambar 5
Unsur Penyesuaian (U4)



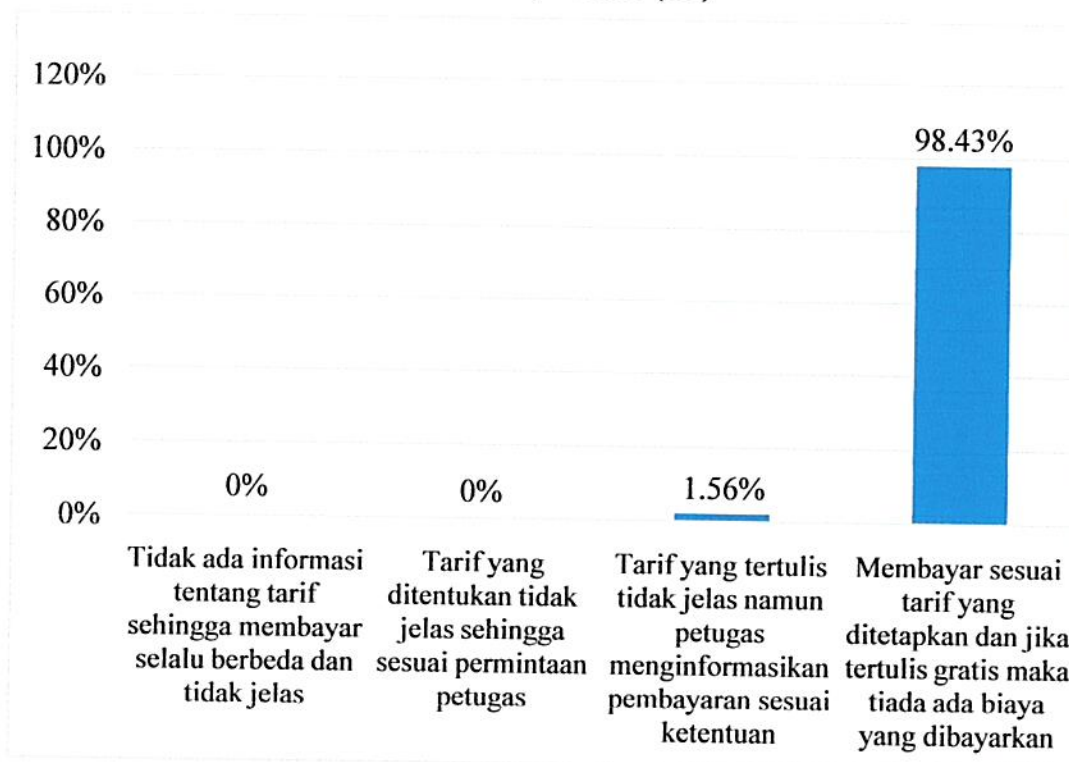
5. Unsur Biaya/Tarif (U5)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.984” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur biaya/tarif disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 8
Unsur Biaya/Tarif (U5)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	-	-
2	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	-	-
3	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	1	1.56
4	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke Pengadilan	63	98.43
Jumlah			64	100

Gambar 6
Unsur Biaya/Tarif (U5)



6. Unsur Sarana/Prasarana (U6)

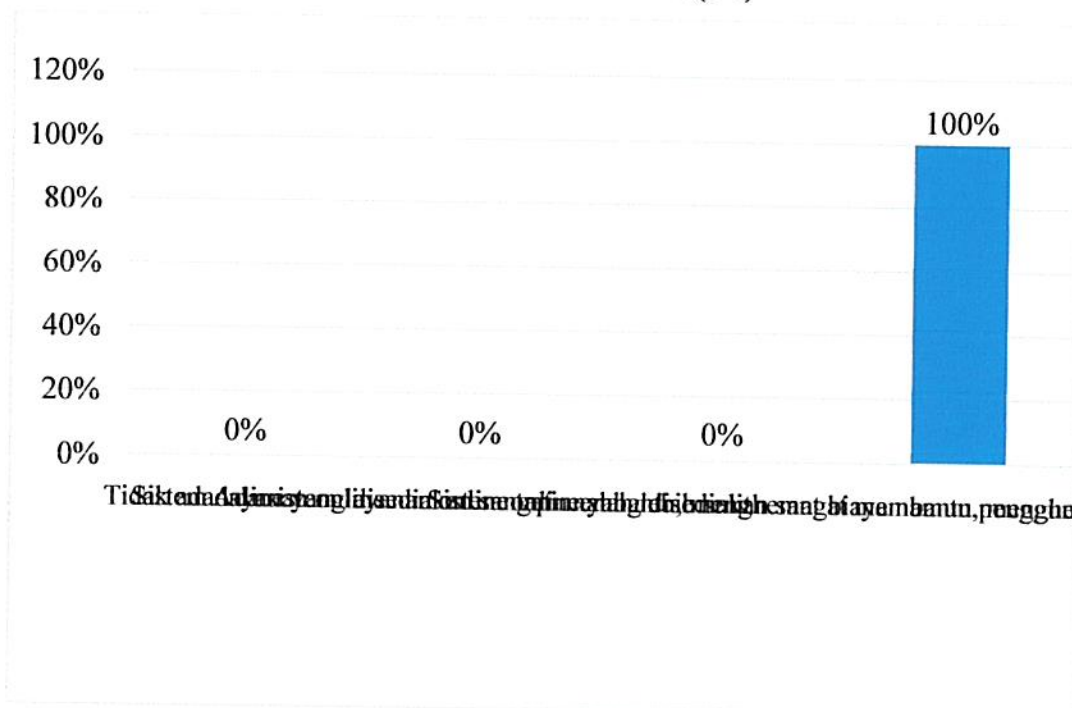
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Sarana/Prasarana disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 9
Unsur Sarana/Prasarana (U6)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada layanan online pada Pengadilan	-	-
2	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke Pengadilan	-	-
3	B	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu,	-	-

		penggunaanya kurang mudah		
4	A	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya dan mempersingkat waktu	64	100
Jumlah			64	100

Gambar 7
Unsur Sarana/Prasarana (U6)



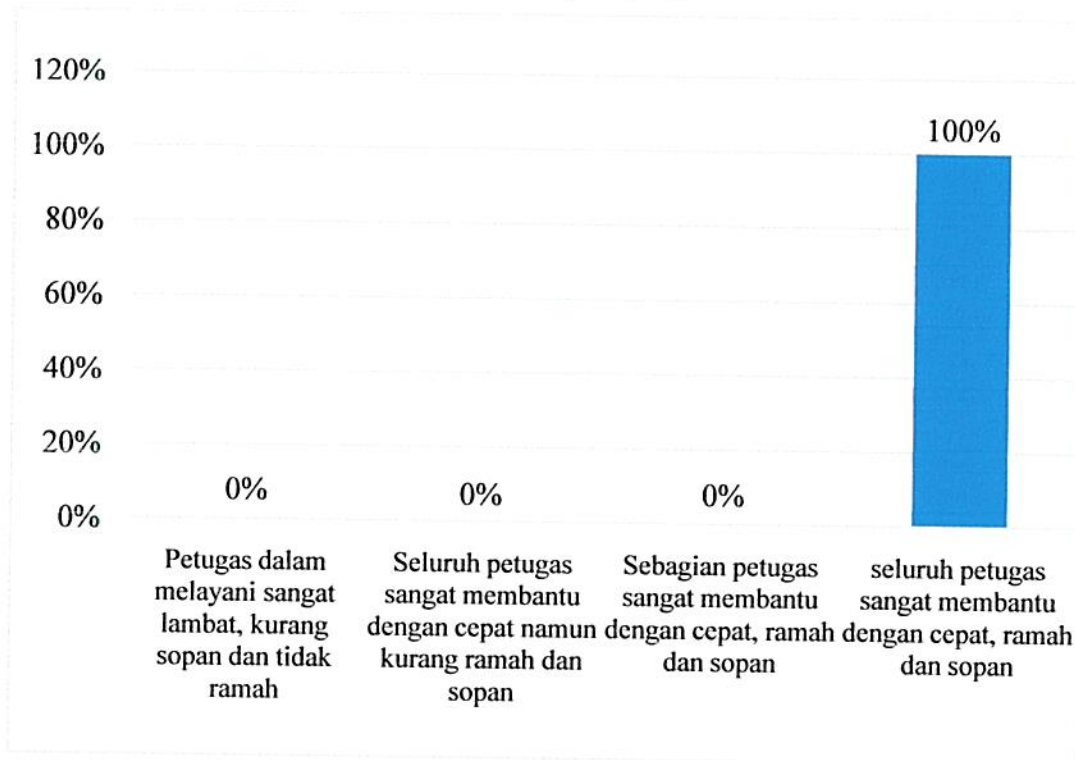
7. Unsur Respon (U7)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur respon disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 10
Unsur Respon (U7)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	-	-
2	C	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	-	-
3	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun layani online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	-	-
4	A	Seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	64	100
Jumlah			64	100

Gambar 8
Unsur Respon (U7)



7. Unsur Pengaduan (U8)

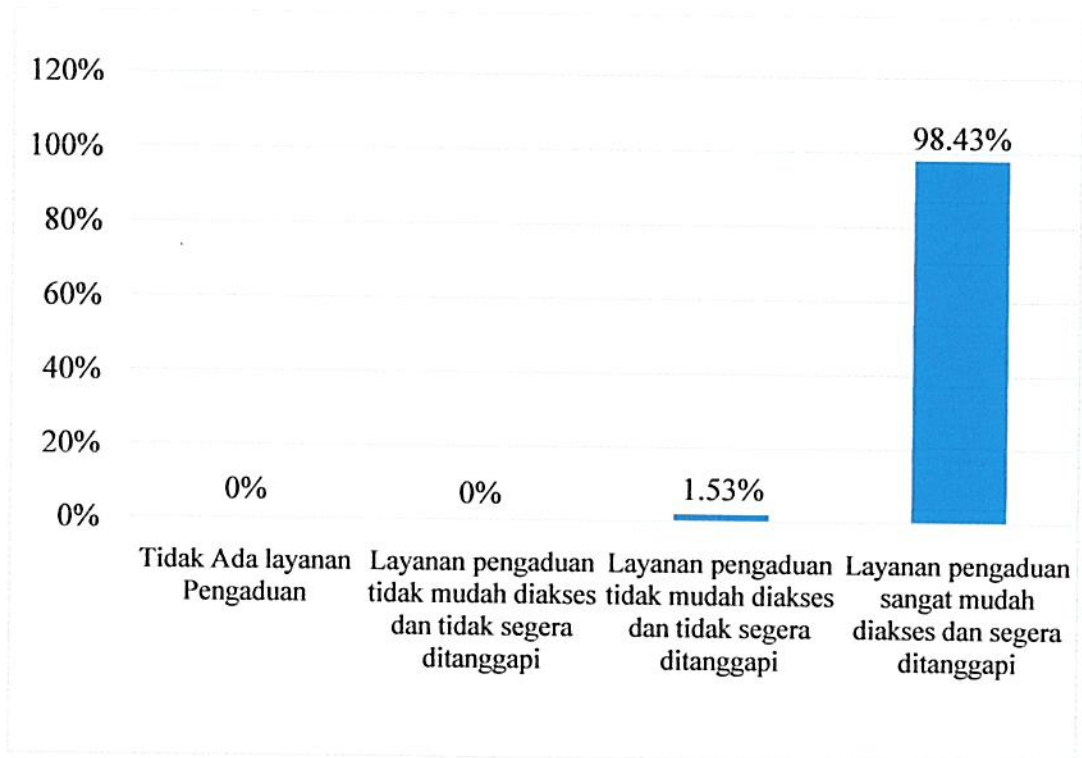
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.984” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 11
Unsur Pengaduan (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada layanan pengaduan	-	-
2	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi cepat, namun kurang ramah dan sopan	-	-
3	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera	1	1.56

4	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	63	98.43
Jumlah			64	100

Gambar 9
Unsur Pengaduan (U8)



8. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah dari nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai unit rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB melalui Aplikasi SiSuper, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 12

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Peringkat
U1	Unsur Informasi Pelayanan	256	4.000	0.500	

U2	Unsur Persyaratan	255	3.984	0.498	
U3	Unsur Prosedur	256	4.000	0.500	
U4	Unsur Penyelesaian	256	4.000	0.500	
U5	Unsur Tarif/Biaya	255	3.984	0.498	
U6	Unsur Sarana/Prasarana	256	4.000	0.500	
U7	Unsur Respon	256	4.000	0.500	
U8	Unsur Pengaduan	255	3.984	0.498	
Jumlah			31.953	3.994	
Nilai SPKP			3.994		

Dengan demikian, nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SPAK setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3.994 \times 25 = 99.85$

b. Mutu Pelayanan A

c. Kinerja Unit Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3.994 jika dikonversikan seperti dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**” jika mengacu kepada Nilai Interval Indeks Persepsi Anti Korupsi antara **3.26 – 4.00** dengan Nilai Internal Konversi “**81.26–100.00**”

9. Nilai Terendah dan Tertinggi dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah harus dilakukan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan dalam pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB ke depannya yang disertai dengan tindak lanjut terhadap monitoring dan evaluasi tersebut, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah dalam Zona Integritas Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas.

3 (tiga) Unsur Tertinggi
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1.	Unsur Informasi Pelayanan “Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?	256	4.000	U1
2	Unsur Prosedur “Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?”	256	4.000	U3
3	Unsur Penyelesaian “Apakah jangka waktu penyelesaian pelayannya yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?”	256	4.000	U4

3 (tiga) Unsur Terendah
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Unsur Persyaratan “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?”	255	3.959	U2
2	Unsur Tarif/Biaya “Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	255	3.963	U5

	pengadilan?			
3	Unsur Pengaduan “Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?”	255	3.966	U8

B. Tindak Lanjut atas 3 Nilai Terendah

Tabel 13

Rencana Tindak Lanjut Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Tindak Lanjut
1	Unsur Persyaratan Unsur Persyaratan merupakan unsur no 2 dari 8 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan pertanyaan sebagai berikut: “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?”	- Mempublikasikan Persyaratan pelayanan pada Pengadilan Negeri Muara Enim di Website Pengadilan Negeri Muara Enim serta petugas PTSP memberikan penjelasan secara jelas dan rinci kepada pengguna layanan mengenai persyaratan produk layanan yang terdapat di Pengadilan Negeri Muara Enim
2	Unsur Tarif/biaya Unsur Tarif/Biaya merupakan unsur no 5 dari 8 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan?”	- Memperbanyak unsur-unsur pemberitahuan kepada masyarakat mengenai tarif/biaya yang telah ditetapkan baik di PTSP maupun di website Pengadilan Negeri Muara Enim
3	Unsur Pengaduan Unsur pengaduan merupakan unsur no 8 dari 8 unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?”	- Mempublikasikan sarana-sarana pengaduan yang terdapat pada Pengadilan Negeri Muara Enim baik melalui Website maupun melalui banner/pamphlet.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data/Profil Responden

1. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 13
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	5	7.81
4	SMA	41	64.06
5	Diploma 1	-	-
6	Diploma 2	-	-
7	Diploma 3	1	1.56
8	S1	15	23.43
9	S2	1	1.56
10	S3	1	1.56
	Jumlah	64	100

2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 14
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	4	6.25
2	TNI	-	-
3	POLRI	1	1.56
4	Swasta	18	28.12

5	Wirausaha	3	4.68
6	Tenaga Kontrak	-	-
7	Lainnya	38	59.37
	Jumlah	64	100

3. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 15

Data Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-28 Tahun	25	39.06
2	29-39 Tahun	13	20.31
3	40-49 Tahun	21	32.81
4	50-59 Tahun	4	6.25
5	60-69 Tahun	1	1.56
6	Diatas 69 Tahun	-	-
	Jumlah	64	100

4. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 16

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	42	65.62
2	Perempuan	22	34.37
	Jumlah	64	100

5. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 17
Domisili Responden

No	Domisili Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sumatera Selatan	64	100
	Jumlah	64	100

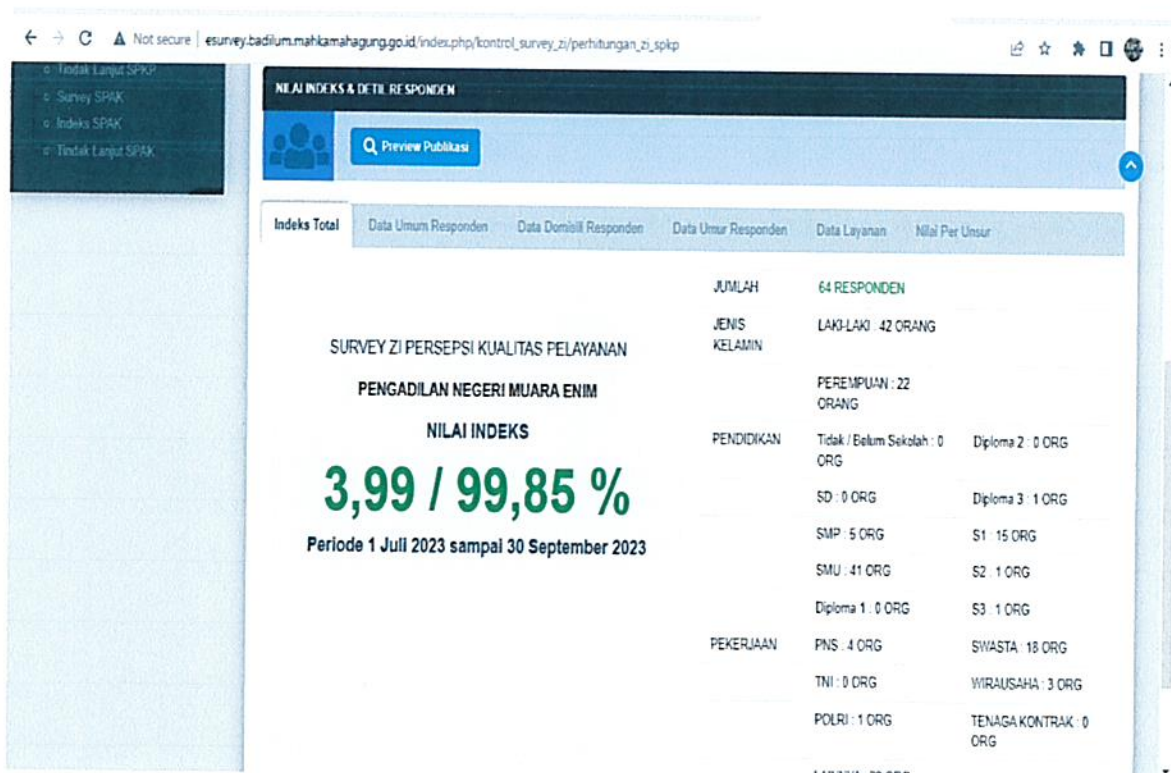
6. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2023 s.d 30 September 2023 sebagai berikut:

Tabel 18
Data Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase %
1	Pidana	4	6.25
2	Perdata	1	1.56
3	Hukum/Informasi	59	92.18
	Jumlah	64	100

B. Data Dukung Lainnya



esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_survey_zi/perhitungan_zi_spkp

Pengadilan Negeri Musara Enim
SISUPER Operator

Perhitungan Indeks Survey Zi SPKP

Register ini berisi perhitungan indeks atas survey persepsi kualitas pelayanan oleh para pencari keadilan.

Keterangan:

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IPKP = Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/8)

Mutu Pelayanan:

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan * | Pilih Periode | 2023 | Tampilkan Data

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 SUMATERA SELATAN	64

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_survey_zi/perhitungan_zi_spkp

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan * | Pilih Periode | 2023 | Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
10 - 20 Th	25	39,06
20 - 29 Th	13	20,31
40 - 49 Th	21	32,81
50 - 59 Th	4	6,25
60 - 69 Th	1	1,56
Total	64	

- SKM
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas**
- Survey SPKP
- Indeks SPKP
- Tindak Lanjut SPKP
- Survey SPAK
- Indeks SPAK
- Tindak Lanjut SPAK

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan * | Pilih Periode | 2023 | Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	25	39,06
29 - 39 Th	13	20,31
40 - 49 Th	21	32,81
50 - 59 Th	4	6,25
60 - 69 Th	1	1,56
Total	64	

- Beranda
- Statistik
- Formula Krejcie Morgan
- SPAK
- SKM
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas**
- Survey SPKP
- Indeks SPKP
- Tindak Lanjut SPKP
- Survey SPAK
- Indeks SPAK
- Tindak Lanjut SPAK

IPKP = Nilai rata-rata
 IPKP = Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
 NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
 NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/8)

B Baik	76,61 - 88,30	3.0644 - 3.532
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,50 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan | Pilih Periode | 2023 | Tampilkan Data

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	4
2 Layanan Perdata	1
3 Layanan Hukum / Informasi	59

- Indeks SPAK
- Tindak Lanjut SPAK

👤 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur				
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	256	255	256	256	255	256	256	255	
NRR Per RL	4.000	3.984	4.000	4.000	3.984	4.000	4.000	3.984	31.963
NRR Tertimbang	0.500	0.498	0.500	0.500	0.498	0.500	0.500	0.498	3.994

ZI IPKP Unit Pelayanan 99,85

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	255
2	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	255
3	Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	255

- Tindak Lanjut SPAK

👤 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur				
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	256	255	256	256	255	256	256	255	
NRR Per RL	4.000	3.984	4.000	4.000	3.984	4.000	4.000	3.984	31.963
NRR Tertimbang	0.500	0.498	0.500	0.500	0.498	0.500	0.500	0.498	3.994

ZI IPKP Unit Pelayanan 99,85

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)	
2	Apakah prosedur/ur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	

**DATA RESPONDEN SPKP (ZI) TW III
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM KELAS IB**

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1	AMAN ROHMAN	SUMATERA SELATAN	50 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
2	DHARSHONO SARJU	SUMATERA SELATAN	68 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
3	RIANSYAH DEBI YUKESRAH	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
4	META APRIANA	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
5	RENI SUSNILA	SUMATERA SELATAN	36 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
6	BOBY	SUMATERA SELATAN	28 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
7	MUHAMMAD BAIJK BIJAKSANA	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
8	AHMAD SAEPUDIN SAPUTRA	SUMATERA SELATAN	28 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2023
9	LENDRA SAGITA PUTRI	SUMATERA SELATAN	21 Tahun	Diploma 3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
10	KARMILA BAYINAH	SUMATERA SELATAN	25 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
11	SUBELAH	SUMATERA SELATAN	43 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
12	ENDEKA AKA GANI	SUMATERA SELATAN	46 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
13	BURNAWI	SUMATERA SELATAN	40 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
14	RENDY JULYANDA	SUMATERA SELATAN	25 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
15	SARWO EDI	SUMATERA SELATAN	34 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
16	BURNAWI	SUMATERA SELATAN	40 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
17	M. ERLIN SUSRI	SUMATERA SELATAN	44 Tahun	S3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
18	FITRI ANDIRA	SUMATERA SELATAN	27 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
19	LENDRA SAGITA PUTRI	SUMATERA SELATAN	43 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
20	KIFRAWAN	SUMATERA SELATAN	41 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
21	YANUARI	SUMATERA SELATAN	50 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
22	LENDRA SAGITA PUTRI	SUMATERA SELATAN	21 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
23	RAHMAWATI	SUMATERA SELATAN	22 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
24	DESVI FEBIYOILAH	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
25	LEDI IRPAN SETIAWAN	SUMATERA SELATAN	28 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
26	SUSI PARMi	SUMATERA SELATAN	47 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
27	HERMAN	SUMATERA SELATAN	46 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
28	PUTRI YULISARI	SUMATERA SELATAN	37 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
29	ALFIANSYAH	SUMATERA SELATAN	28 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
30	Riansyah Debi Yukesrah	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
31	AAN PATRIANSYAH	SUMATERA SELATAN	44 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
32	YETTI MARLINA	SUMATERA SELATAN	47 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
33	AAN PATRIANSYAH	SUMATERA SELATAN	44 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
34	YETTI MARLINA	SUMATERA SELATAN	47 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
35	INDRA SUARI	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
36	ANISA NOPITA SARI	SUMATERA SELATAN	22 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
37	JUNI SUKARDI	SUMATERA SELATAN	28 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023
38	Gito Prasetyo	SUMATERA SELATAN	33 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2023

