



**LAPORAN SURVEY
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN II TAHUN 2023**

PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM



**Jl. Ahmad Yani No.17A, Ps. I MuaraEnim,
Kec.MuaraEnim, KabupatenMuaraEnim,
Sumatera Selatan 31313**

LEMBAR PENGESAHAN

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



Disahkan di Muara Enim

Pada Hari Rabu, 09 Agustus 2023

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim
Kelas IB



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

The signature and official stamp of Dr. Yudi Noviandri, S.H., M.H. are located below the text. The stamp is a circular emblem with a blue border and a central emblem. The signature is written in blue ink to the right of the stamp.

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 II Periode 1 April 2023 s.d 30 Juni 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, berkesinambungan, 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, 09 Agustus 2023

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB



Dr. Yudi Noviantri 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 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

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

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 diikuti?

- 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 membayar selalu	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan

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 PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	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 besaran 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 dk=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 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{X}}{\text{X}} = N$$

N = bobot nilai perunsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{X}}{8} = 0,12$$

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)

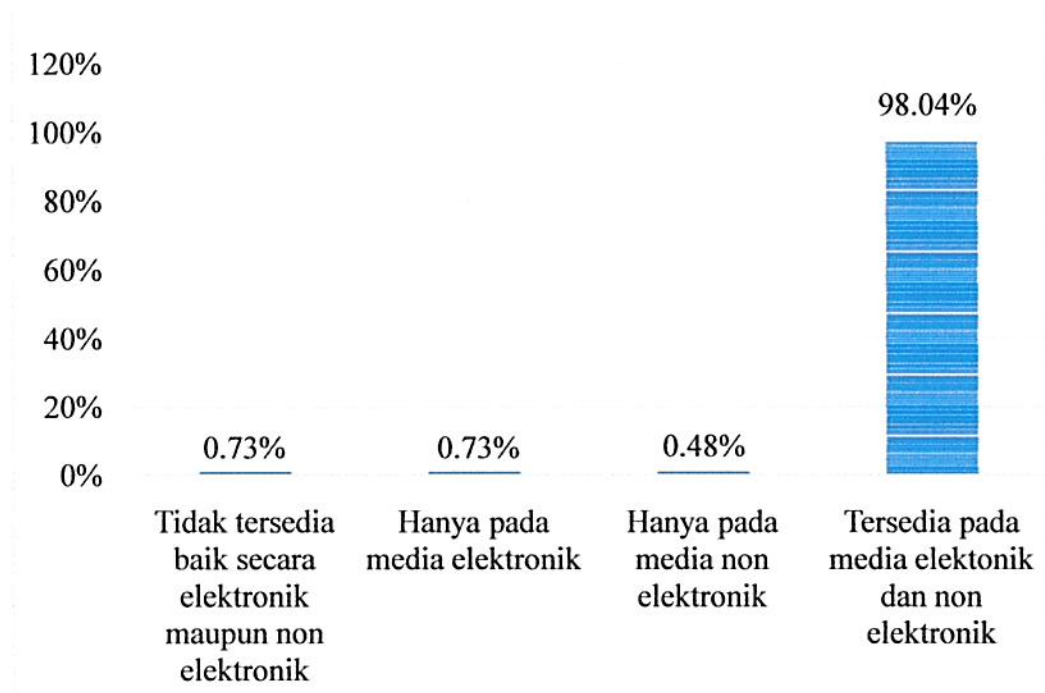
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.959**” berada pada interval **3.5324 – 4.00** dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur informasi pelayanan 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	3	0.73
2	C	Hanya pada media elektronik	3	0.73
3	B	Hanya pada media non elektronik	2	0.48
4	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	402	98.04
Jumlah			410	100

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

Gambar 2
Unsur Informasi Pelayanan



2. Unsur Persyaratan (U2)

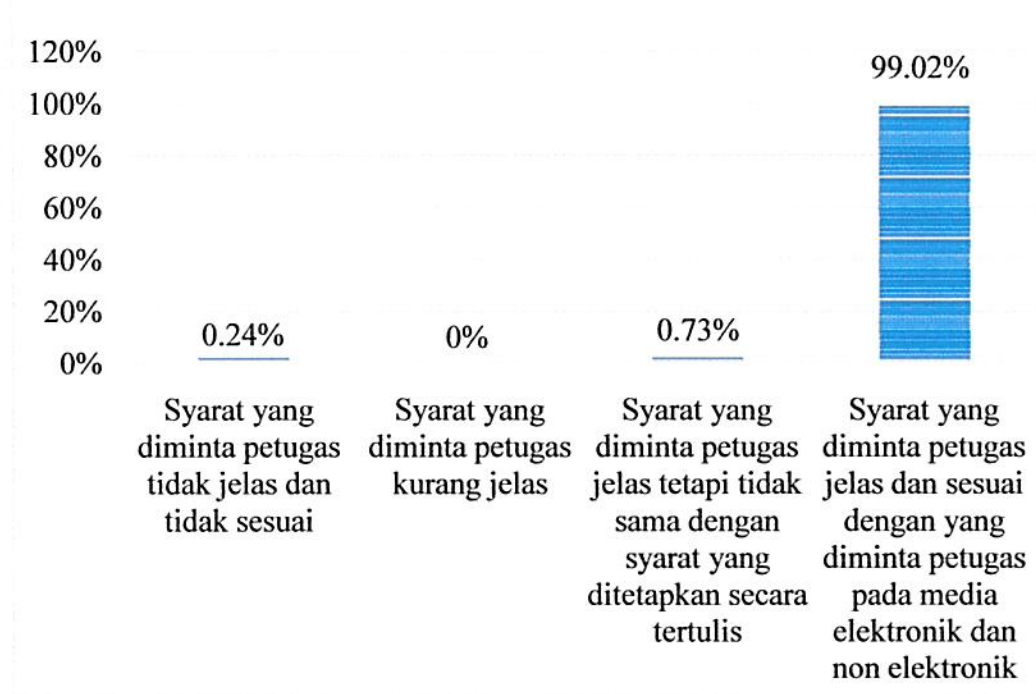
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.985” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada 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	1	0.24
2	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	-	-
3	B	Syarat yang diminta	3	0.73

		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	406	99.02
Jumlah			410	100

Gambar 3
Unsur Persyaratan (U2)



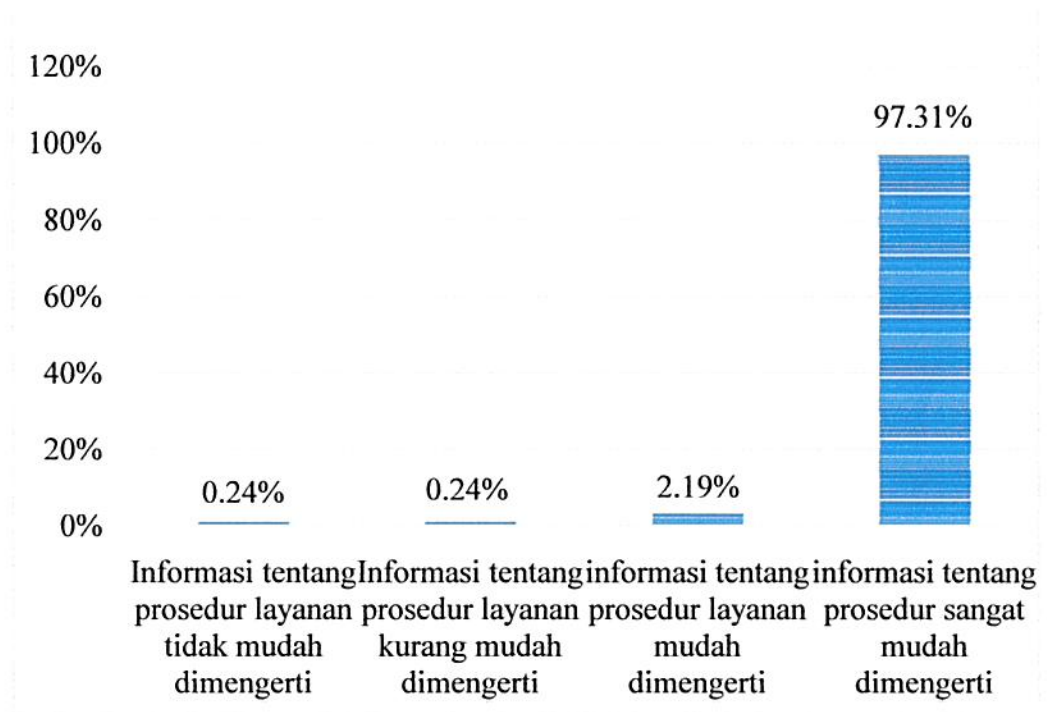
3. Unsur Prosedur (U3)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.966” 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 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	1	0.24
2	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	1	0.24
3	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	9	2.19
4	A	Informasi tentang prosedur/alur proses sangat mudah dimengerti	399	97.31
Jumlah			410	100

Gambar 4
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Penyesuaian (U4)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.985” 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	1	0.24
2	C	Tidak Sesuai	1	0.24
3	B	Kurang Sesuai	1	0.24
4	A	Sesuai	407	99.26
Jumlah			410	100

Gambar 5
Unsur Penyesuaian (U4)



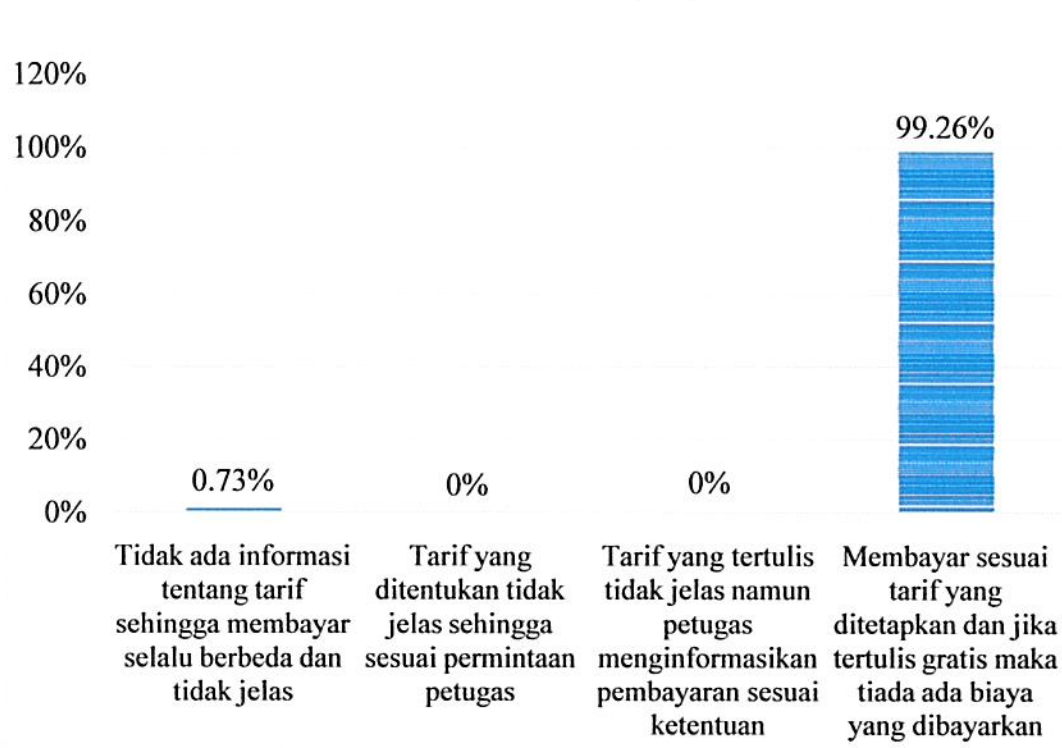
5. Unsur Biaya/Tarif (U5)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.978” 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	3	0.73
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	-	-
4	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke Pengadilan	407	99.26
Jumlah			410	100

Gambar 6
Unsur Biaya/Tarif (U5)



6. Unsur Sarana/Prasarana (U6)

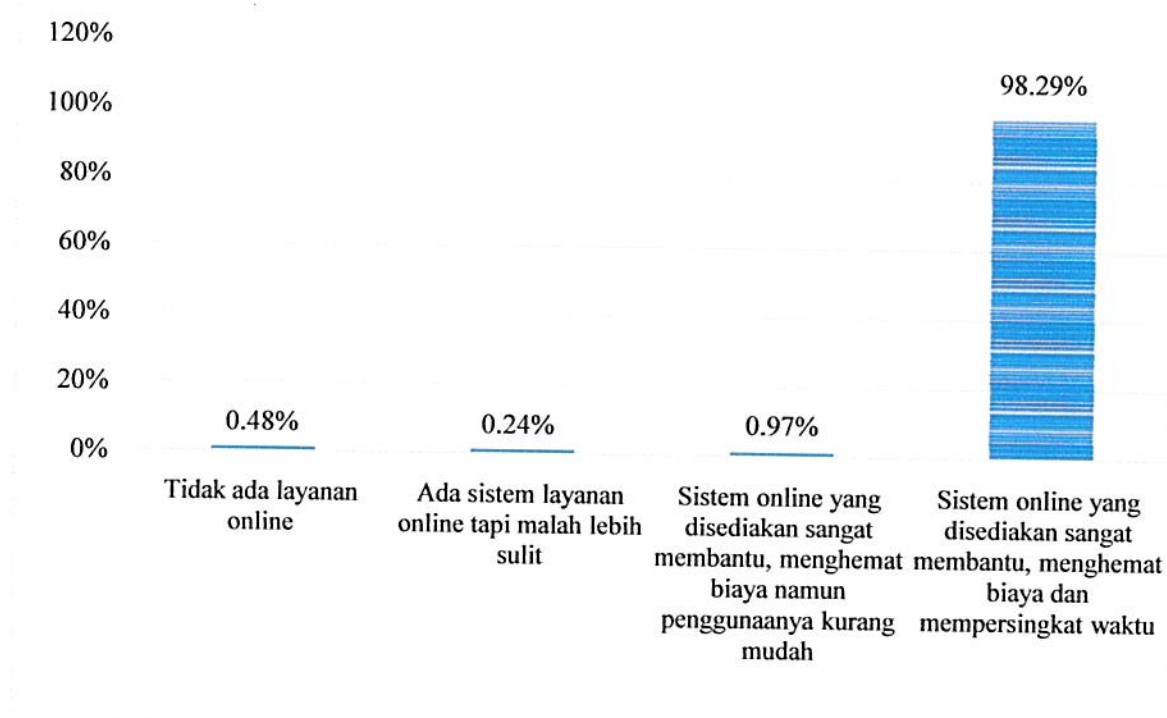
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Sarana/Prasarana disajikan 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	0.48
2	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke Pengadilan	1	0.24
3	B	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya namun	4	0.97

		penggunaanya kurang mudah		
4	A	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya dan mempersingkat waktu	403	98.29
Jumlah			410	100

Gambar 7
Unsur Sarana/Prasarana (U6)



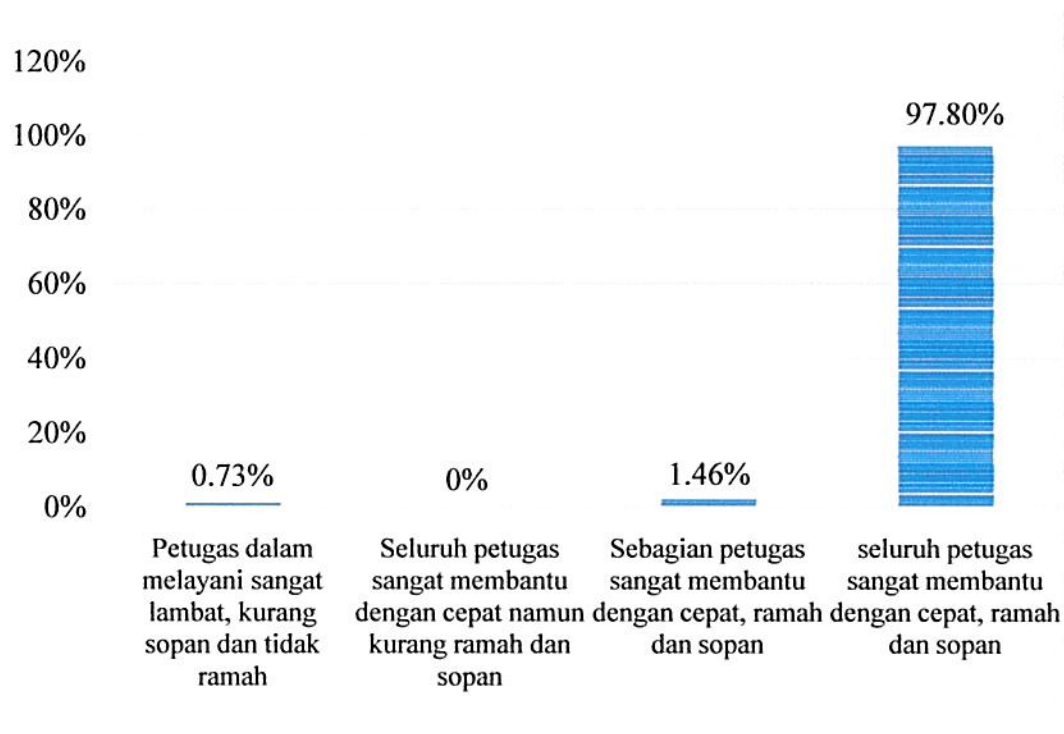
7. Unsur Respon (U7)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.963” 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 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	3	0.73
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	6	1.46
4	A	Seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	401	97.80
Jumlah			410	100

Gambar 8
Unsur Respon (U7)



7. Unsur Pengaduan (U8)

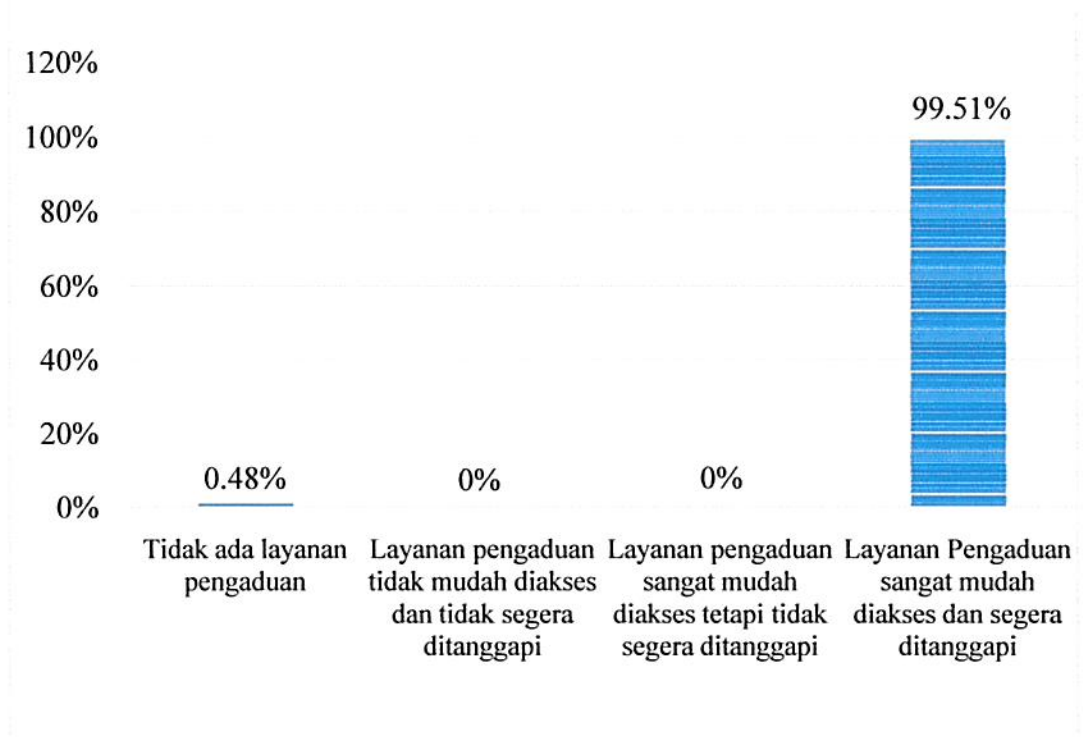
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.985” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 11
Unsur Pengaduan (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada layanan pengaduan	2	0.48
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 ditanggapi	-	-

4	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	408	99.51
Jumlah			410	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	1623	3.959	0.495	
U2	Unsur Persyaratan	1634	3.985	0.498	

U3	Unsur Prosedur	1626	3.966	0.496	
U4	Unsur Penyelesaian	1634	3.985	0.498	
U5	Unsur Tarif/Biaya	1631	3.978	0.497	
U6	Unsur Sarana/Prasarana	1628	3.971	0.496	
U7	Unsur Respon	1625	3.963	0.495	
U8	Unsur Pengaduan	1634	3.985	0.498	
Jumlah			31.793	3.974	
Nilai SPKP			3.97		

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

a. Nilai SPAK setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3.974 \times 25 = 99.35$$

b. Mutu Pelayanan A

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

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3.974 tersebut 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 Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas.

3 (tiga) Unsur Tertinggi
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?”	1634	3.985	U2
2	Unsur Penyelesaian “Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?”	1634	3.985	U4
3	Unsur Pengaduan “Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?”	1634	3.985	U8

3 (tiga) Unsur Terendah
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)?	1623	3.959	U1
2	Unsur Respon Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap	1625	3.963	U7

3	Unsur Prosedur Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan Pengadilan mudah untuk diikuti?	1626	3.966	U3
---	--	------	-------	----

B. Tindak Lanjut atas 3 Nilai Terendah

Tabel 13

Rencana Tindak Lanjut Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Tindak Lanjut
1	Unsur Informasi Pelayanan Unsur informasi pelayanan merupakan unsur no 1 dari 8 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan pertanyaan sebagai berikut: “Apakah Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (Website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (Brosur,Banner,Poster dll)?	- Memperbanyak brosur/banner/poster mengenai informasi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Muara Enim serta mempublikasikan di Website Pengadilan Negeri Muara Enim
2	Unsur Respon Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?	- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap petugas PTSP agar selalu memberikan pelayanan dengan sigap dan solutif.
3	Unsur Prosedur Unsur prosedur merupakan unsur no 3 dari 8 unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?	- Mempublikasikan Prosedur layanan Pengadilan Negeri Muara Enim di website maupun di ruang tunggu PTSP serta membuat pamphlet/booklet untuk setiap jenis pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan mengenai informasi prosedur suatu layanan

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 II Periode 1 April 2023 s.d30 Juni 2023 sebagai berikut:

Tabel 13
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	3	0.73
4	SMA	271	66.09
5	Diploma 1	4	0.97
6	Diploma 2	1	0.24
7	Diploma 3	9	2.19
8	S1	106	25.85
9	S2	17	4.14
10	S3	0	-
	Jumlah	410	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 II Periode 1 April 2023 s.d30 Juni 2023 sebagai berikut:

Tabel 14
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	6	1.46
2	TNI	0	-
3	POLRI	1	0.24
4	Swasta	58	14.14

5	Wirausaha	9	2.19
6	Tenaga Kontrak	7	1.70
7	Lainnya	329	80.24
	Jumlah	410	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 II Periode 1 April 2023 s.d.30 Juni 2023 sebagai berikut:

Tabel 15
Data Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-28 Tahun	115	28.19
2	29-39 Tahun	104	25.49
3	40-49 Tahun	98	24.02
4	50-59 Tahun	66	16.18
5	60-69 Tahun	25	6.13
6	Diatas 69 Tahun	-	-
	Jumlah	410	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 II Periode 1 April 2023 s.d.30 Juni 2023 sebagai berikut:

Tabel 16
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	264	64.39
2	Perempuan	146	35.60
	Jumlah	410	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 II Periode 1 April 2023 s.d.30 Juni 2023 sebagai berikut:

Tabel 17
Domisili Responden

No	Domisili Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sumatera Selatan	406	99.02
2	Jambi	3	0.73
3	DKI Jakarta	1	0.24
	Jumlah	410	100

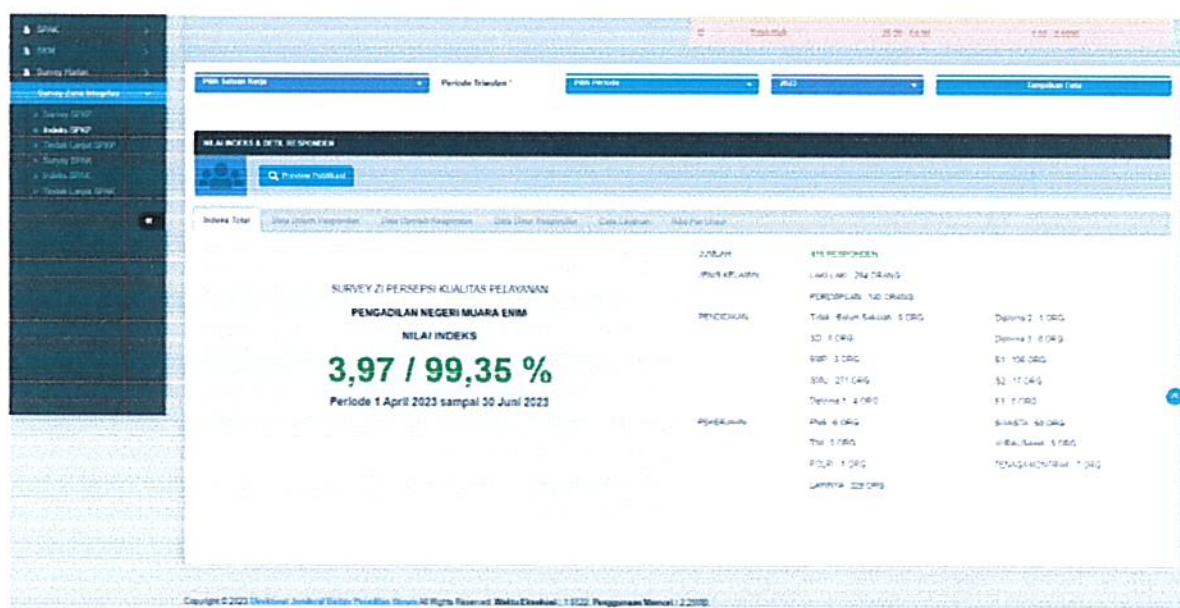
6. Data Layanan

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

Tabel 18
Data Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase %
1	Pidana	12	2.92
2	Perdata	8	1.95
3	Hukum/Informasi	387	94.39
4	Layanan Administrasi Umum	3	0.73
	Jumlah	410	100

B. Data Dukung Lainnya



Indeks Total		Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umum Responden	Data Layanan	SSA Per Uraian											
Slip	17	Arabas	City	CVI	Facil	POF	Prnt	Search									
No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Waktu Taken		
1	Apladi R:55551-ZI-PNP-C61E2E0E7 No HP: 0823754450	SUMATERA SELATAN	36 Tahun Laki-laki	S1U LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Jun 2023		
2	Day Delana R:55551-ZI-PNP-8C8EEC02AE No HP: 08173729509	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Jun 2023		
3	Kiki Suci Pita Sari R:55551-ZI-PNP-47DEAF8F75 No HP: 8101829378	SUMATERA SELATAN	22 Tahun Perempuan	S1U LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	13 Jun 2023		
4	Dante R:55551-ZI-PNP-48BC043406 No HP: 0210161150	SUMATERA SELATAN	32 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13 Jun 2023		
5	Cat Rosalina R:55551-ZI-PNP-084253345 No HP: 08218881828	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	S1U LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Jun 2023		
6	Fen Lita R:55551-ZI-PNP-5C767E1447 No HP: 8225856342	SUMATERA SELATAN	22 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2023		
7	Akhsan R:55551-ZI-PNP-7CE1B48702 No HP: 8217784698	SUMATERA SELATAN	36 Tahun Laki-laki	S1 JURUSAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2023		
8	Raf Dani R:55551-ZI-PNP-64181A84A No HP: 082173822104	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S1 JURUSAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Mei 2023		
9	DION RUTADI R:55551-ZI-PNP-FFED0084 No HP: 08272811545	SUMATERA SELATAN	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023		
10	NCAH EFRHANTI R:55551-ZI-PNP-EE2636160 No HP: 08211585078	SUMATERA SELATAN	28 Tahun Perempuan	S1U LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023		

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Perhitungan Indeks Survey ZI SPK

Desain dan format perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan dan cara pengisian

Kategori	Bobot	Skor	Bobot x Skor	Sub-Pelayanan	Bobot	Skor	Bobot x Skor
KL	1	100	100	A	1	100	100
MS	1	100	100	B	1	100	100
MS	1	100	100	C	1	100	100
MS	1	100	100	D	1	100	100
Total							

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Periode Triwulan: Periode Triwulan:

REKAM BUKU & DETIL RESPONDER

Daerah Domisili	Jumlah (orang)
1. JAB	1
2. SUMATERA SELATAN	48
3. DKI JAKARTA	1

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Baku (Revisi) 1.6.22 Pengawasan Internal 1.2.2018

Deskripsi	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Keterangan
Jumlah	1623	1624	1626	1624	1621	1628	1625	1624	
NAR Per RL	3.959	3.966	3.956	3.956	3.975	3.971	3.963	3.965	31.753
NAR Tumbuh	2.485	2.480	2.486	2.486	2.497	2.485	2.485	2.488	3.974
2. PNP dan Pemasaran									66.36

No.	Deskripsi	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada undi layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, buku, brosur, flyer, dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster, dll)?	1623
2	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengisian ini sangat membantu keefektifan Daftar Isi dengan sigap?	1625
3	Apakah prosedur atau proses pelayanan yang ditetapkan berjalan mudah untuk diikuti?	1626

