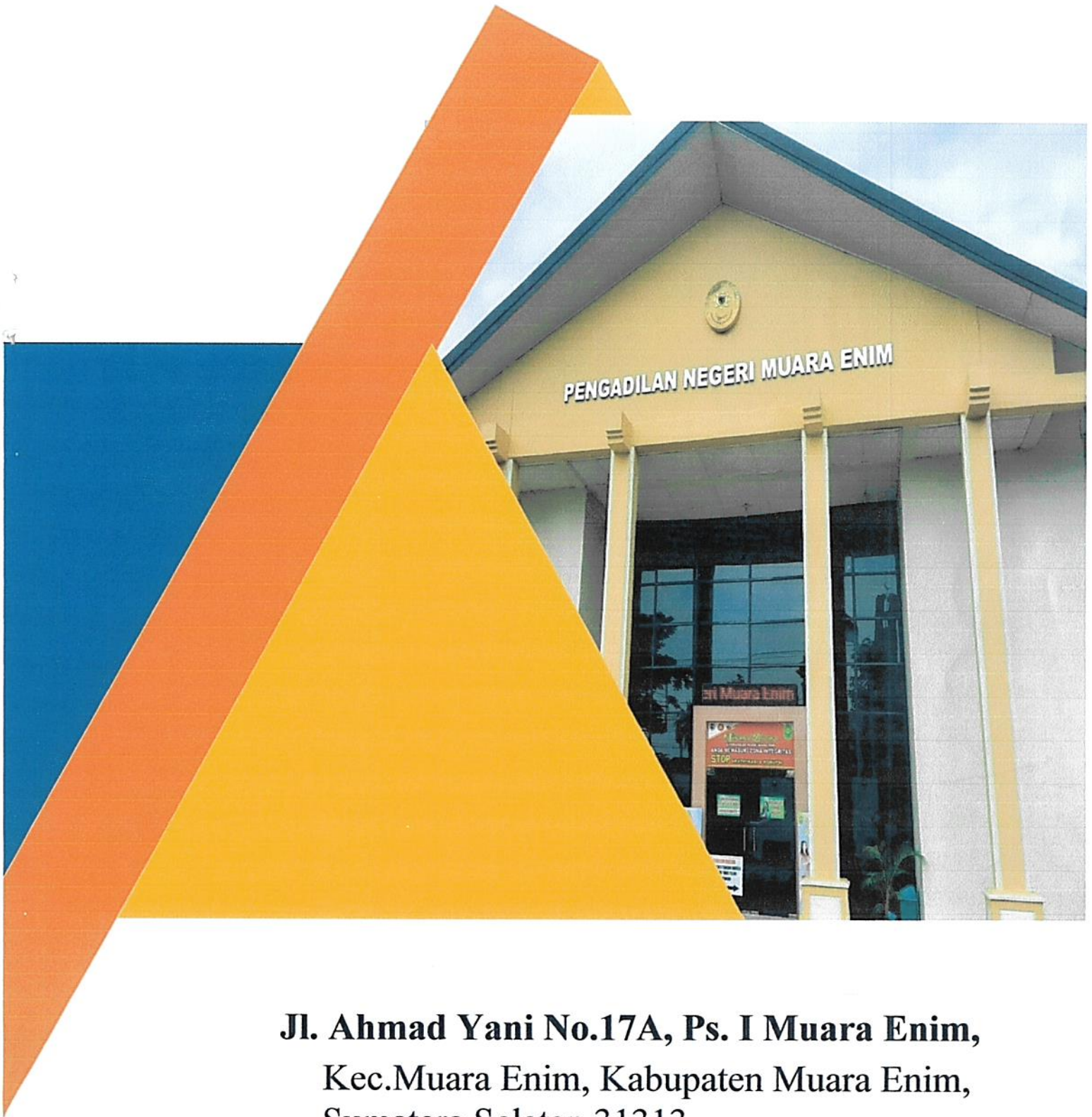




LAPORAN SURVEY
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN II TAHUN 2025

PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM



Jl. Ahmad Yani No.17A, Ps. I Muara Enim,
Kec.Muara Enim, Kabupaten Muara Enim,
Sumatera Selatan 31313

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM KELAS IB
TRIWULAN II TAHUN 2025



Disahkan di Muara Enim

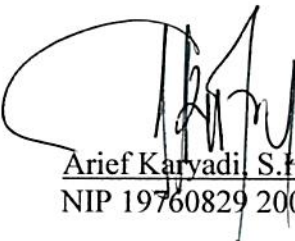
Pada Hari Senin, 07 Juli 2025

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim
Kelas IB




Ari Qurniawan, S.H., M.H.
NIP 19790711 200212 1 003

Ketua Tim Survei



Arief Karyadi, S.H., M.Hum.
NIP 19760829 200003 1 001

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 2025 s.d 30 Juni 2025 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, 07 Juli 2025

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB



Ari Qurniawan, S.H., M.H.
NIP 19790711 200212 1 003

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 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 pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisioner, 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 yang 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/alur 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 layanan 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 INTE RVAL KON VERSI	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 menyebarkan 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai perunsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,12$$

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)

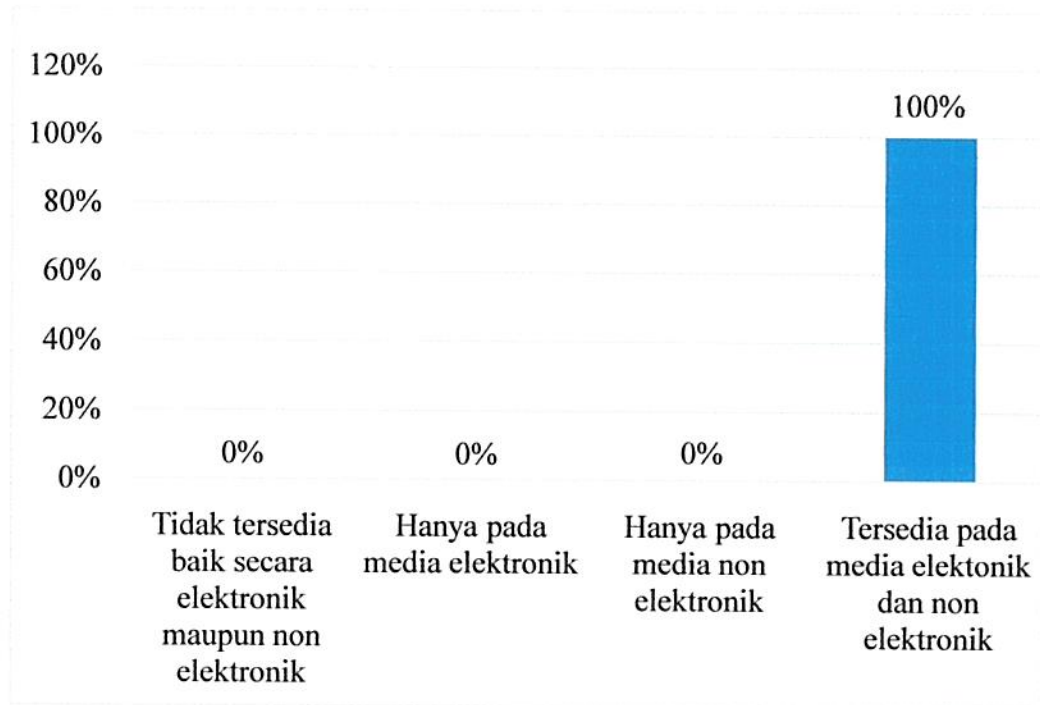
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**4.000**” berada pada interval **3.5324 – 4.00** dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur informasi pelayanan 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	66	100
Jumlah			66	100

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

Gambar 2
Unsur Informasi Pelayanan



2. Unsur Persyaratan (U2)

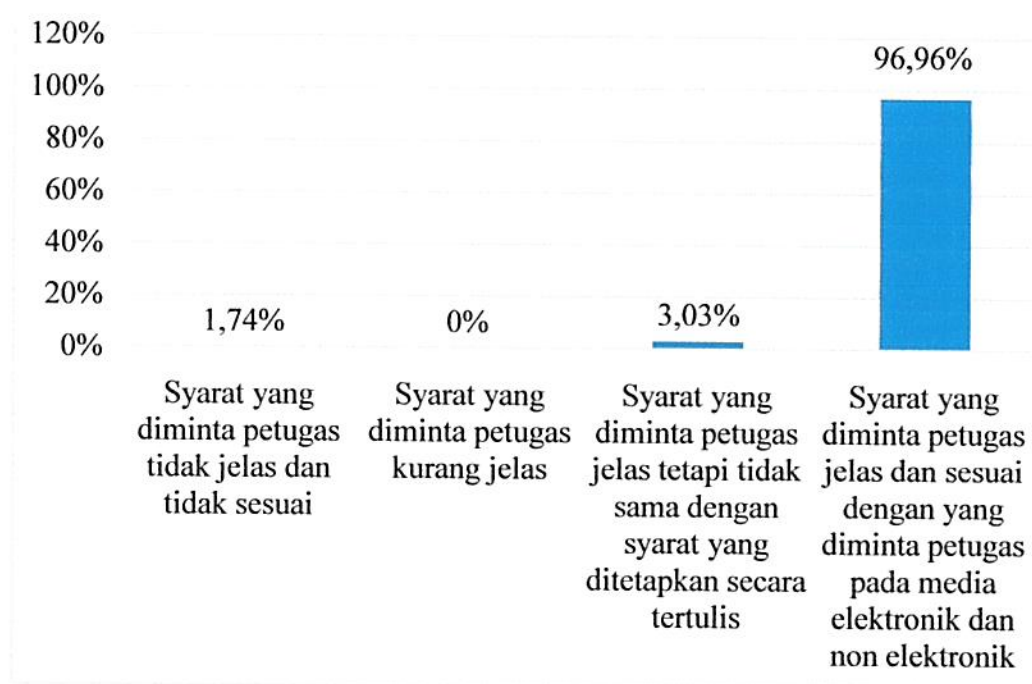
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.939**” berada pada interval **3.5324 – 4.00** dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan 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	2	3,03

		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	64	96,96
Jumlah			115	100

Gambar 3
Unsur Persyaratan (U2)



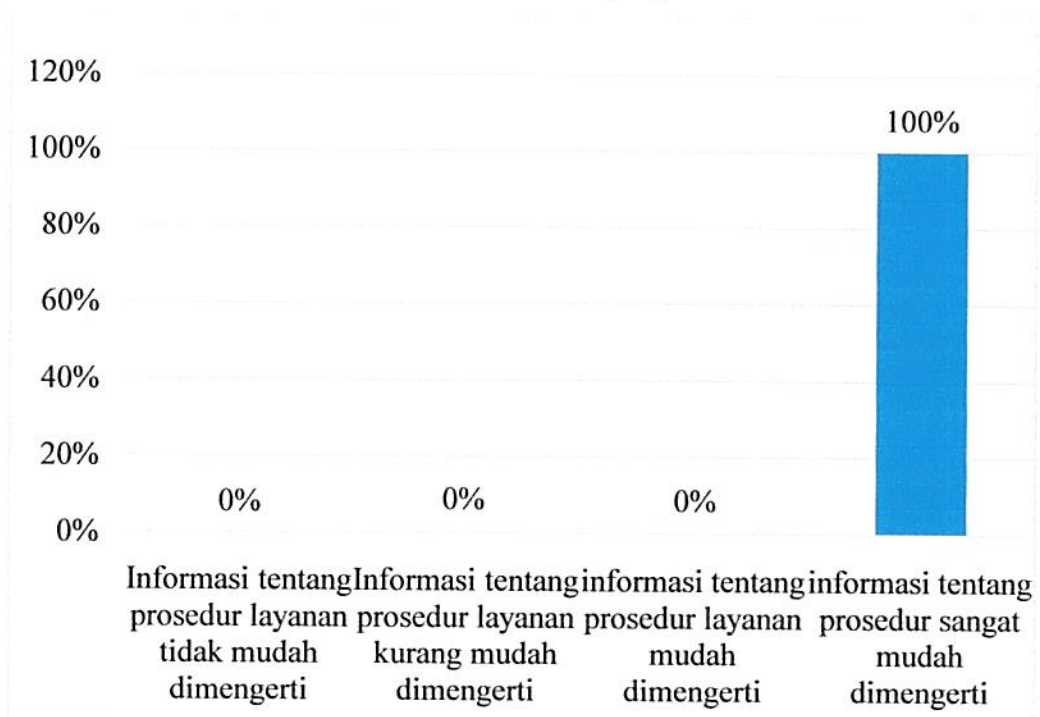
3. Unsur Prosedur (U3)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.939**” 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	-	-
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	66	100
Jumlah			66	100

Gambar 4
Unsur Prosedur (U3)



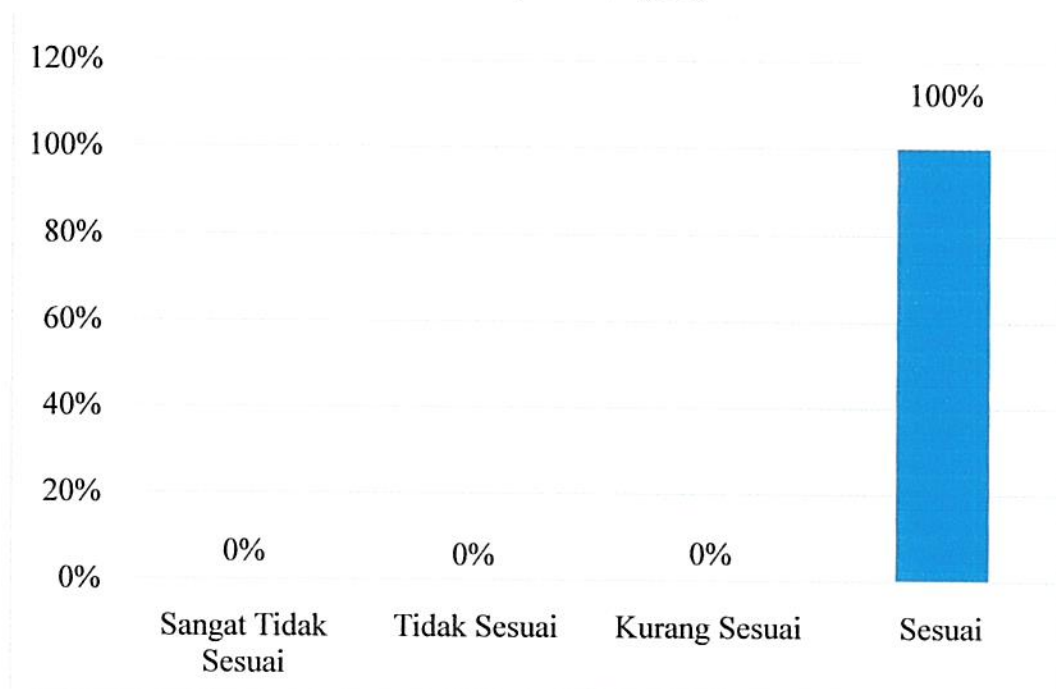
4. Unsur Penyesuaian (U4)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.948” 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 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	66	100
Jumlah			66	100

Gambar 5
Unsur Penyesuaian (U4)



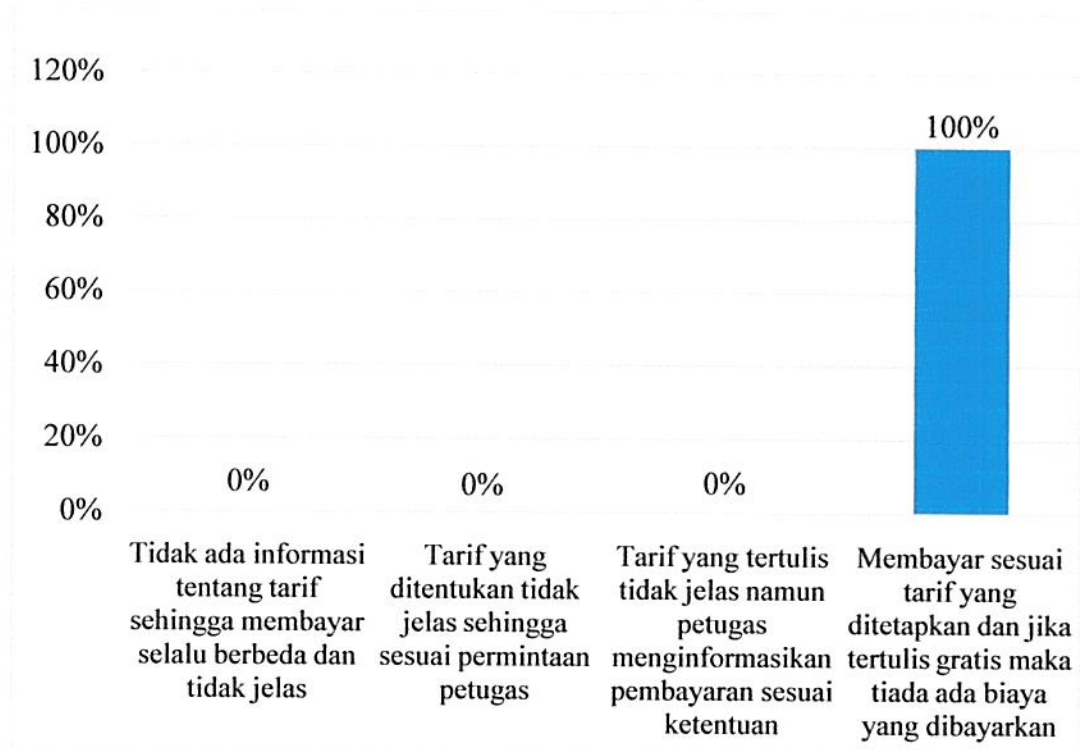
5. Unsur Biaya/Tarif (U5)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.948**” 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 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	-	-
4	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke Pengadilan	66	100
Jumlah			66	100

Gambar 6
Unsur Biaya/Tarif (U5)



6. Unsur Sarana/Prasarana (U6)

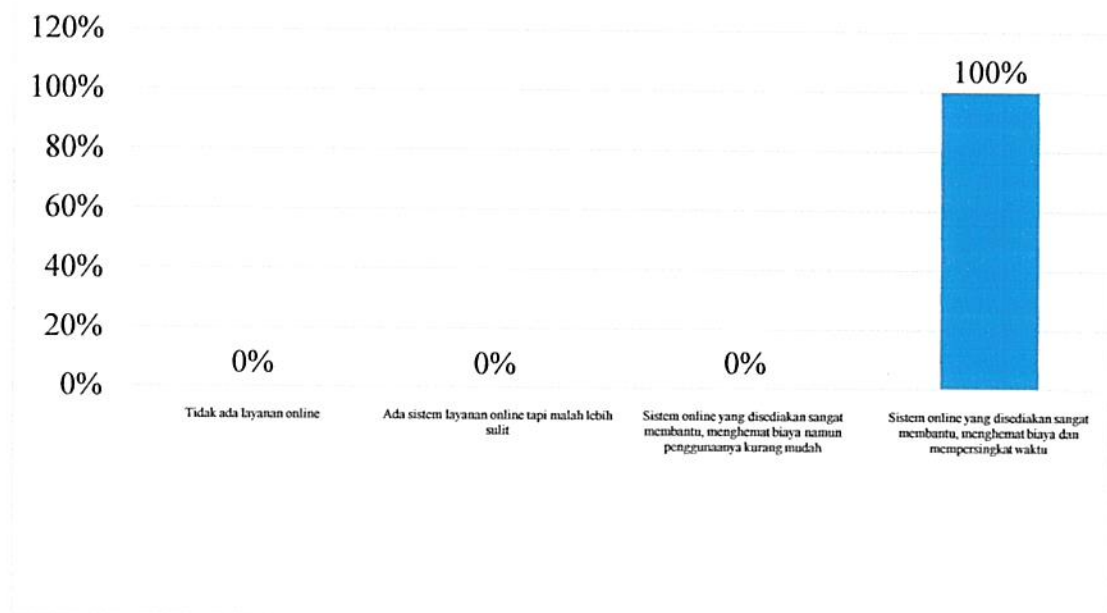
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.948” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Sarana/Prasarana disajikan 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	66	100
Jumlah			66	100

Gambar 7
Unsur Sarana/Prasarana (U6)



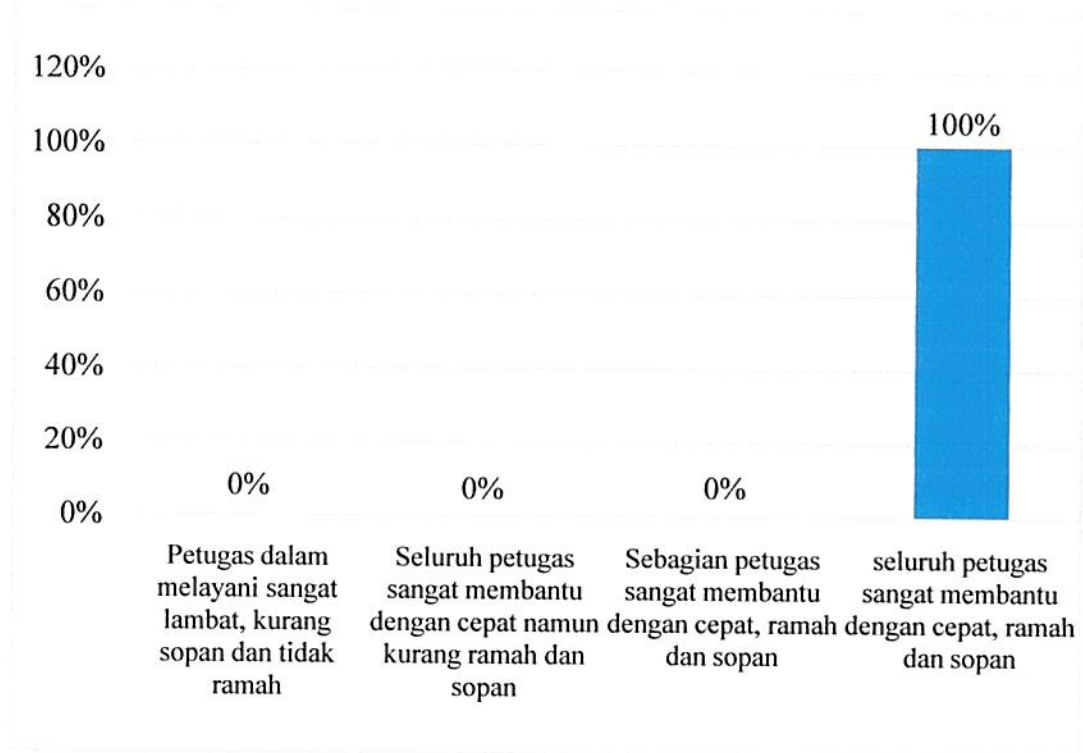
7. Unsur Respon (U7)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“3.930”** 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	-	-
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	66	100
Jumlah			66	100

Gambar 8
Unsur Respon (U7)



7. Unsur Pengaduan (U8)

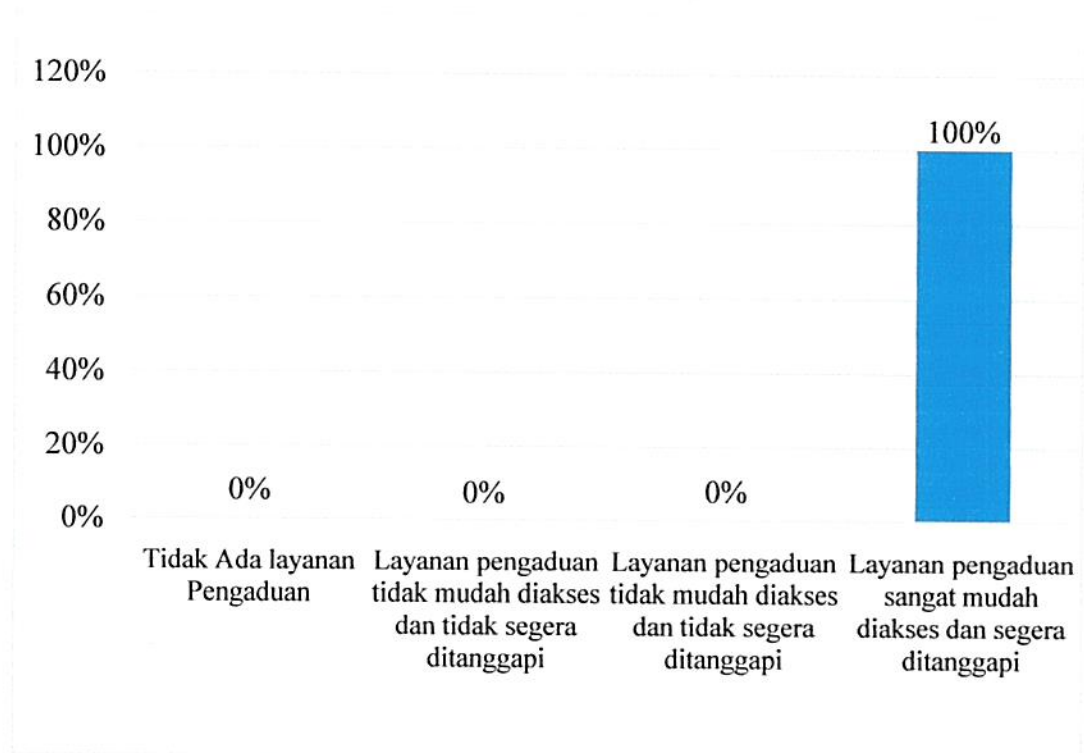
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.948**” berada pada interval **3.5324 – 4.00** dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan 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	-	-

4	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	66	100
Jumlah			66	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	264	4.000	0.500	1
U2	Unsur Persyaratan	262	3.970	0.496	8
U3	Unsur Prosedur	264	4.000	0.500	2
U4	Unsur Penyelesaian	264	4.000	0.500	3
U5	Unsur Tarif/Biaya	264	4.000	0.500	4
U6	Unsur Sarana/Prasarana	264	4.000	0.500	5
U7	Unsur Respon	264	4.000	0.500	6
U8	Unsur Pengaduan	264	4.000	0.500	7
Jumlah			31970	3996	
Nilai SPKP			4.00		

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

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

$$= 4.000 \times 25 = 100$$

b. Mutu Pelayanan A

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

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 4.00 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 Kualitas Pelayanan antara 3.5324 – 4.00 dengan Nilai Internal Konversi “88.31–100.00”

9. Nilai Terendah dan Tertinggi dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah harus

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)?	264	4.000	U1
2	Unsur Prosedur Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	264	4.000	U3
3	Unsur Penyelesaian “Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	264	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 ?	262	3.970	U2
2	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) ?	264	4.000	U1
3	Unsur Prosedur “Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	264	4.000	U3

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 2025s.d 30Juni 2025 sebagai berikut:

Tabel 13
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	13	19,69
3	SMP	6	9,09
4	SMA	30	45,45
5	Diploma 1	-	-
6	Diploma 2	-	-
7	Diploma 3	2	3,03
8	S1	13	19,69
9	S2	2	3,03
10	S3	-	-
	Jumlah	65	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 2025s.d 30Juni 2025sebagai berikut:

Tabel 14
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	2	3,03
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	Swasta	5	7,57

5	Wirausaha	3	4,54
6	Tenaga Kontrak	-	-
7	Lainnya	56	84,84
	Jumlah	66	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 2025s.d 30Juni 2025sebagai berikut:

Tabel 15

Data Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-28 Tahun	19	28,78
2	29-39 Tahun	29	43,93
3	40-49 Tahun	6	9,09
4	50-59 Tahun	7	10,60
5	60-69 Tahun	5	7,57
6	Diatas 69 Tahun	-	-
	Jumlah	66	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 2025s.d 30Juni 2025sebagai berikut:

Tabel 16

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	20	30,30
2	Perempuan	46	69,69
	Jumlah	66	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 2025s.d 30Juni 2025sebagai berikut:

Tabel 17
Domisili Responden

No	Domisili Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sumatera Selatan	63	95,45
2	Bengkulu	1	1,5
3	Banten	2	3,0
	Jumlah	66	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 2025s.d 30Juni 2025sebagai berikut:

Tabel 18
Data Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase %
1	Pidana	34	51,51
2	Perdata	17	25,75
3	Hukum/Informasi	15	22,72
	Jumlah	66	100

B. Data Dukung Lainnya

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN									
Preview Publikasi									
Indeks Total									
Data Umum Responden									
Data Domisili Responden									
Data Umur Responden									
Data Layanan									
Nilai Per Unsur									
SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN									
PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM									
NILAI INDEKS									
4,00 / 99,91 %									
Periode 1 April 2025 sampai 30 Juni 2025									
Jumlah									
66 RESPONDEN									
Jenis Kelamin									
Laki-laki : 29 ORANG									
Perempuan : 46 ORANG									
Pendidikan									
Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG									
SD : 13 ORG									
SMP : 5 ORG									
SMU : 30 ORG									
Diploma 1 : 0 ORG									
Diploma 2 : 0 ORG									
Diploma 3 : 2 ORG									
S1 : 13 ORG									
S2 : 2 ORG									
S3 : 0 ORG									
Pekerjaan									
PNS : 2 ORG									
TNI : 0 ORG									
POLRI : 0 ORG									
LAINNYA : 56 ORG									
SWASTA : 5 ORG									
WIRALSAHA : 3 ORG									
TENAGA KONTRAK : 0 ORG									

Indeks Total		Data Umum Responden			Data Domisili Responden		Data Umur Responden		Data Layanan		Nilai Per Unsur									
Show	10	▼	entites	Copy	CSV	Excel	PDF	Print												
														Search						
			Nama/Kode Responden			Domisili		Umur/JK		Pendidikan/Pekerjaan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1			Eyyudastri R-090991-ZI-IPKP-4D123E4DB0 No. HP : 08526964002			SUMATERA SELATAN		53 Tahun Perempuan		SMP LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juni 2025
2			Satri R-090991-ZI-IPKP-5A339442ED No. HP : 083121311208			SUMATERA SELATAN		24 Tahun Perempuan		SMP LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2025
3			Subro R-090991-ZI-IPKP-1D54F11A87 No. HP : 082126782851			SUMATERA SELATAN		35 Tahun Laki-laki		SD LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juni 2025
4			Musaiyadah R-090991-ZI-IPKP-57767456B5 No. HP : 082278727467			SUMATERA SELATAN		60 Tahun Perempuan		SMU LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
5			Musaiyadah R-090991-ZI-IPKP-B6C029EA75 No. HP : 082278727467			SUMATERA SELATAN		60 Tahun Perempuan		SMU LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
6			YULIANA R-090991-ZI-IPKP-850B01EA3 No. HP : 085382547074			SUMATERA SELATAN		38 Tahun Perempuan		SMU LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2025
7			RARA DAMRYANTI R-090991-ZI-IPKP-3DC11AA1DA No. HP : 088276657505			SUMATERA SELATAN		30 Tahun Perempuan		S1 LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juni 2025
8			Ruslan Al Amin R-090991-ZI-IPKP-7213611E9C No. HP : 081292562514			SUMATERA SELATAN		26 Tahun Laki-laki		S1 LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2025
9			Prima Zetri Eka Romaden R-090991-ZI-IPKP-E3378F7F4D No. HP : 083183293069			SUMATERA SELATAN		25 Tahun Laki-laki		SMU WIRALSAHA		4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
10			Fairol Fitham			SUMATERA		28 Tahun		S1		4	4	4	4	4	4	4	4	28 Mei 2024

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		
Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden
Data Unsur Responden		
Data Layanan		
Nilai Per Unsur		
Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	19	28.79
29 - 39 Th	29	43.94
40 - 49 Th	6	9.09
50 - 59 Th	7	10.61
60 - 69 Th	5	7.58
Total	66	

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN									
Preview Publikasi									
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Unsur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur				
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	264	262	264	264	264	264	264	264	
NRR Per RL	4.000	3.970	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	31.972
NRR Tertimbang	0.500	0.496	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	3.996
ZI PKP Unit Pelayanan									99.91

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	262
2	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, kiosk berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	264
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	264

DATA RESPONDEN SPKP (ZI)

Nama/Kode Responden	No. HP	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
astri	No. HP : 085269864002	SUMATERA SELATAN	53 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juni 2025
	No. HP : 083121311208	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2025
	No. HP : 082126782851	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juni 2025
ndah	No. HP : 082278727467	SUMATERA SELATAN	60 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
ndah	No. HP : 082278727467	SUMATERA SELATAN	60 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
DAMAYANTI	No. HP : 085382547074	SUMATERA SELATAN	38 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Juni 2025
	No. HP : 088276557505	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Juni 2025
	No. HP : 081292562514	SUMATERA SELATAN	26 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Juni 2025
Al Amin	No. HP : 083183293069	SUMATERA SELATAN	25 Tahun	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
	No. HP : 085268483733	SUMATERA SELATAN	69 Tahun	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Mei 2025
	No. HP : 088276557505	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Mei 2025
DAMAYANTI	No. HP : 082278727467	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Mei 2025
	No. HP : 083193557829	SUMATERA SELATAN	27 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2025
	No. HP : 085382547074	SUMATERA SELATAN	38 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Mei 2025
to	No. HP : 085267640414	SUMATERA SELATAN	37 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
A	No. HP : 0895604913613	SUMATERA SELATAN	45 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
	No. HP : 021271421903	SUMATERA SELATAN	38 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
	No. HP : 083898304360	SUMATERA SELATAN	27 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
lovita Sari	No. HP : 081273052006	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
atnasari	No. HP : 081383939314	SUMATERA SELATAN	29 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
	No. HP : 083874034475	SUMATERA SELATAN	64 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2025
	No. HP : 081271421903	SUMATERA SELATAN	38 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Mei 2025
ktarina	No. HP : 0895604911829	SUMATERA SELATAN	32 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Mei 2025
	No. HP : 082193945730	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
	No. HP : 081266882503	SUMATERA SELATAN	33 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
ERNANI	No. HP : 083847910764	SUMATERA SELATAN	39 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
a Delsi	No. HP : 081361872581	SUMATERA SELATAN	36 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
Martanto	No. HP : 085935130425	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
	No. HP : 088287245107	SUMATERA SELATAN	26 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Mei 2025
	No. HP : 082282649493	SUMATERA SELATAN	43 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Mei 2025
mad Zia Alfauzi Darmawan	No. HP : 089666034659	SUMATERA SELATAN	29 Tahun	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2025
tyah Putri	No. HP : 085766650891	SUMATERA SELATAN	25 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2025
a Delsi	No. HP : 081361872581	SUMATERA SELATAN	36 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2025
ktarina	No. HP : 083164631815	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Mei 2025
	No. HP : 0895604911829	SUMATERA SELATAN	34 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Mei 2025
	No. HP : 082174770030	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
Ayu Lestari	No. HP : 082174770030	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
Rizma Melata	No. HP : 083177915244	BENGKULU	24 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025
	No. HP : 085266754913	SUMATERA SELATAN	50 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2025

