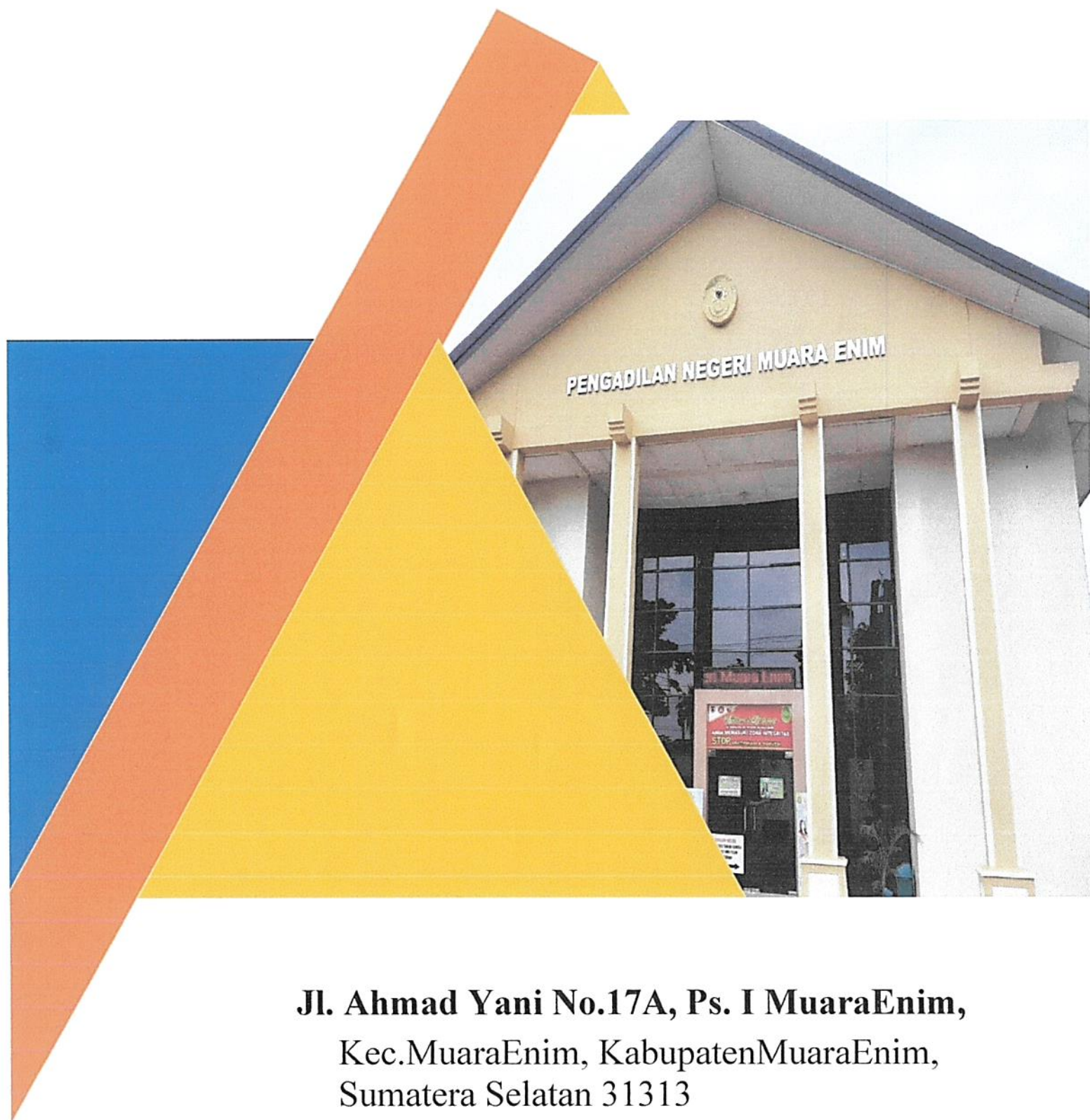




LAPORAN SURVEY
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN I TAHUN 2025

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 I TAHUN 2025



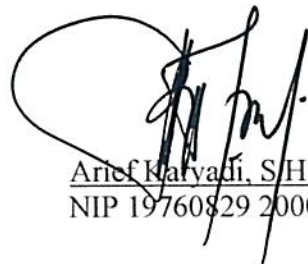
Disahkan di Muara Enim

Pada Hari Selasa, 8 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim
Kelas IB


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

Ketua Tim Survei


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

KATA PENGANTAR

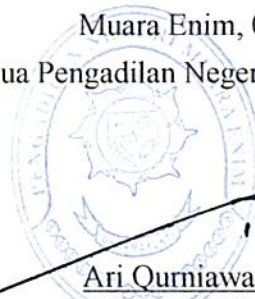
Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Atas Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI) Pengadilan Negeri Muara Enim Periode 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Persepsi Anti Korupsi terhadap penyalahgunaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Survei Kepuasan Masyarakat 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, 08 April 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	21
B. Data Dukung Lainnya	24

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	16
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 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 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 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 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)

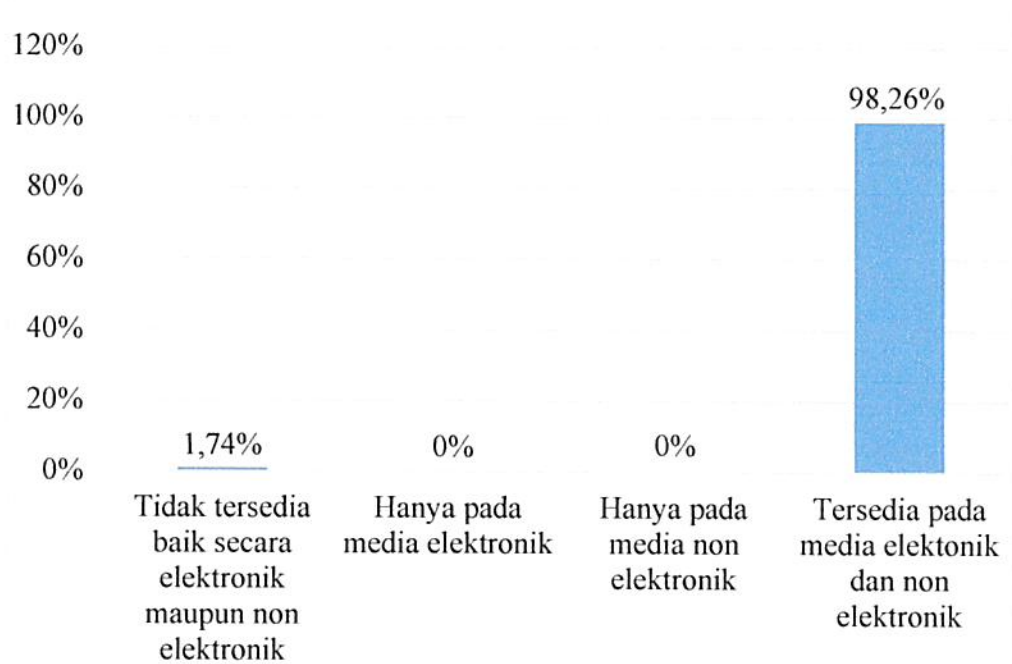
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.971**” berada pada interval **3.97 – 4.00** dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur informasi pelayanan 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	1	0.9
2	C	Hanya pada media elektronik	-	-
3	B	Hanya pada media non elektronik	-	-
4	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	101	99.1
Jumlah			102	100

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

Gambar 2
Unsur Informasi Pelayanan



2. Unsur Persyaratan (U2)

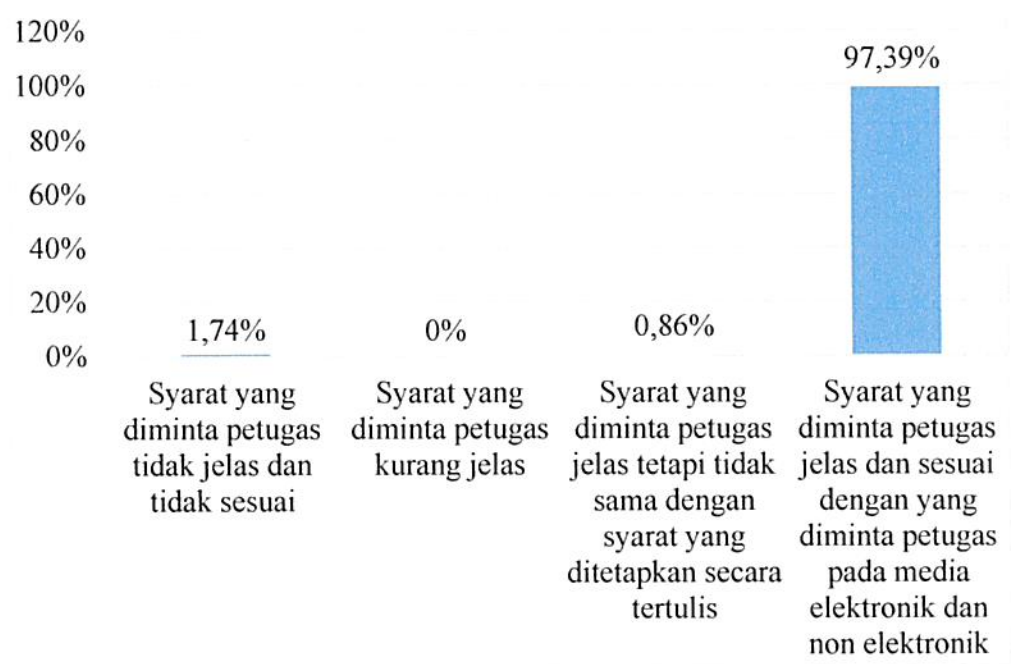
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97– 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada 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	0.9
2	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	-	-
3	B	Syarat yang diminta	-	-

		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	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 3
Unsur Persyaratan (U2)



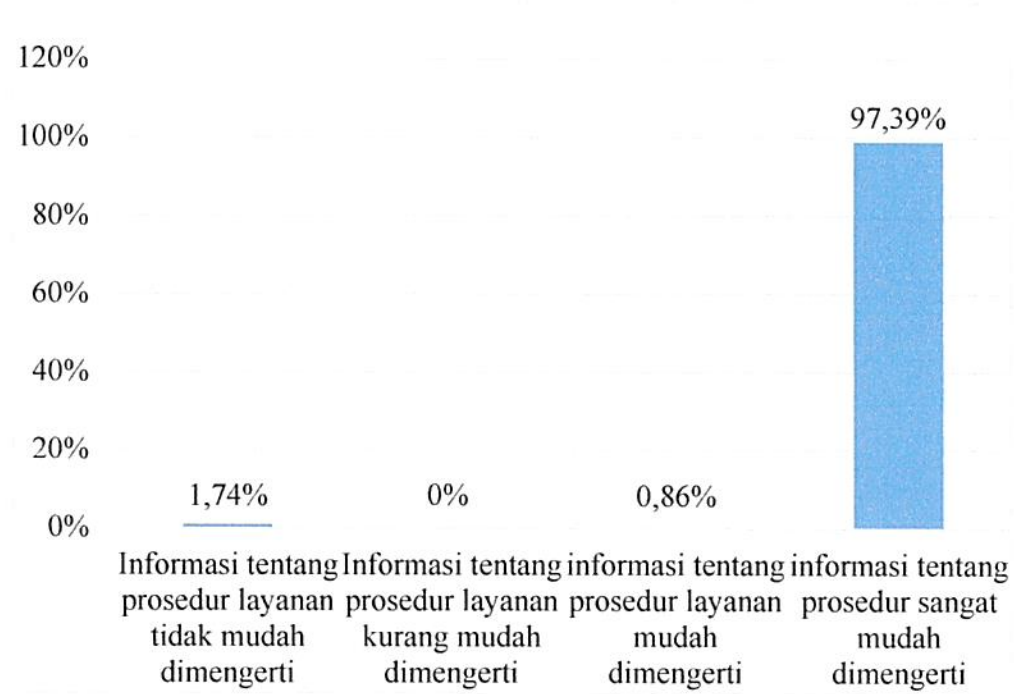
3. Unsur Prosedur (U3)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97– 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 prosedurdisajikan 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	0.9
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	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 4
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Penyesuaian (U4)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97 – 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	1	0.9
2	C	Tidak Sesuai	-	-
3	B	Kurang Sesuai	-	-
4	A	Sesuai	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 5
Unsur Penyesuaian (U4)



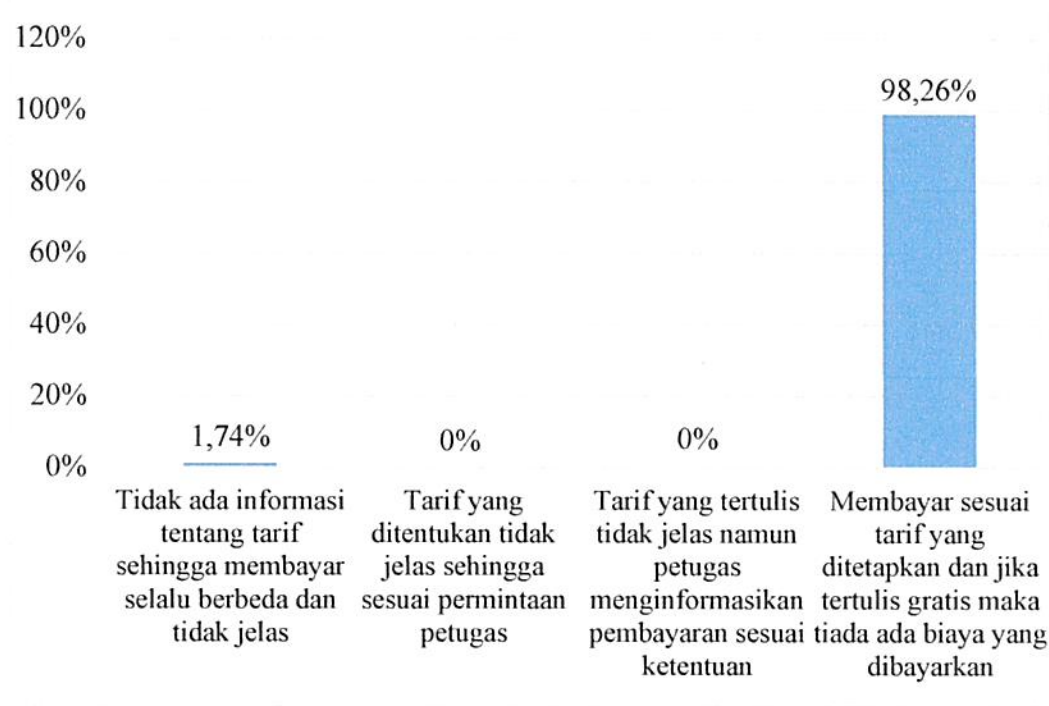
5. Unsur Biaya/Tarif (U5)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97 – 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	1	0.9
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	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 6
Unsur Biaya/Tarif (U5)



6. Unsur Sarana/Prasarana (U6)

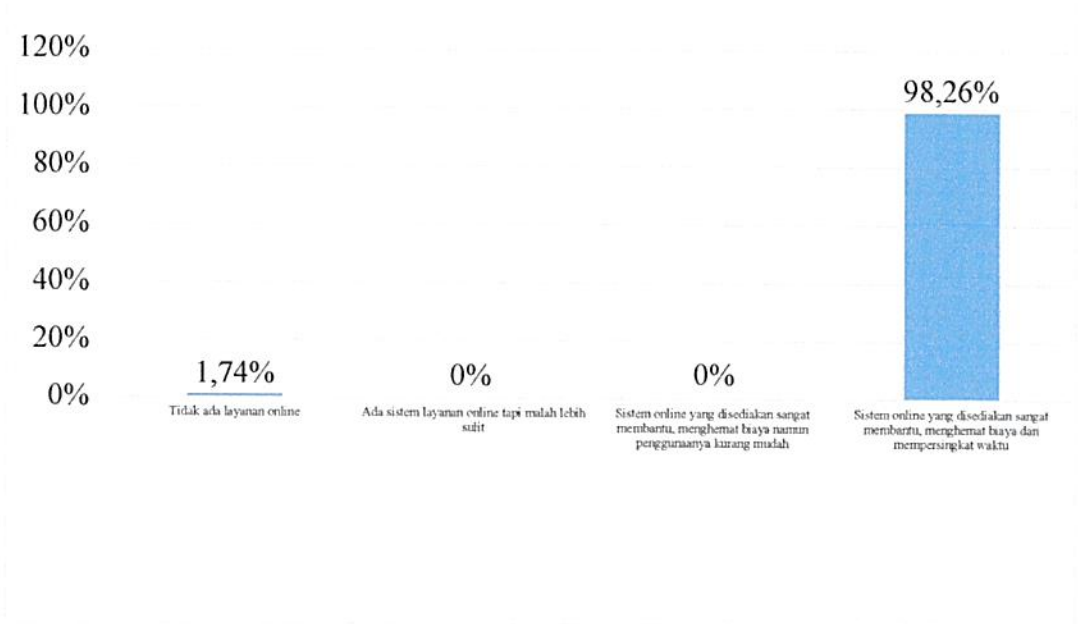
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Sarana/Prasarana disajikan pada 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	1	0.9
2	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke Pengadilan	-	-
3	B	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya namun	-	-

		penggunaanya kurang mudah		
4	A	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya dan mempersingkat waktu	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 7
Unsur Sarana/Prasarana (U6)



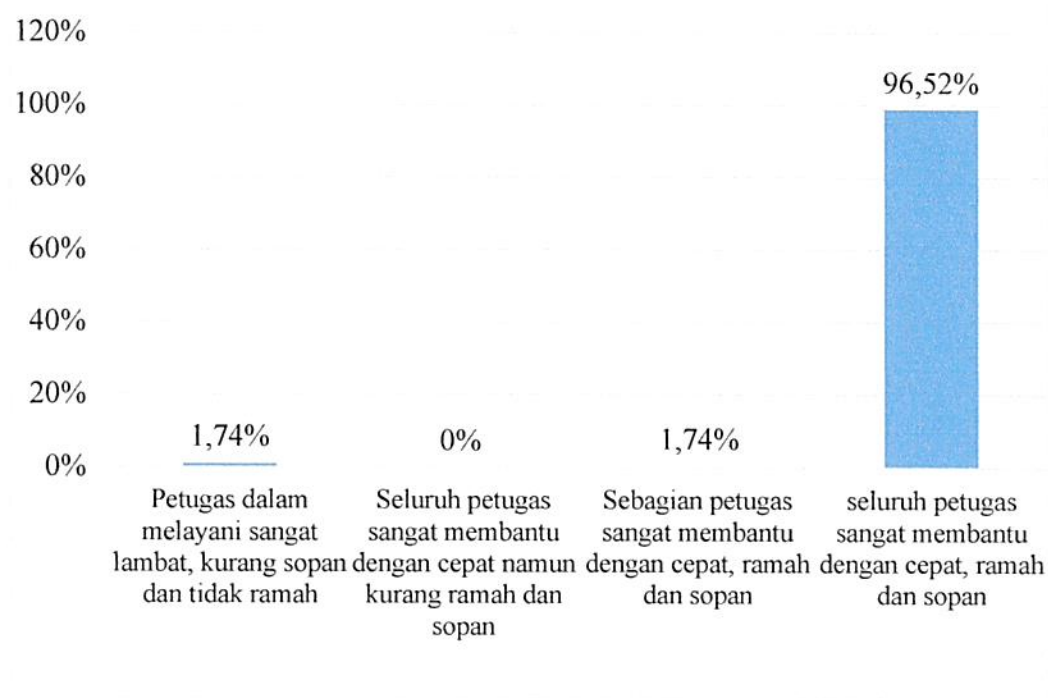
7. Unsur Respon (U7)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3.971**” berada pada interval **3.97 – 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	1	0.9
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	101	99.1
Jumlah			102	100

Gambar 8
Unsur Respon (U7)



7. Unsur Pengaduan (U8)

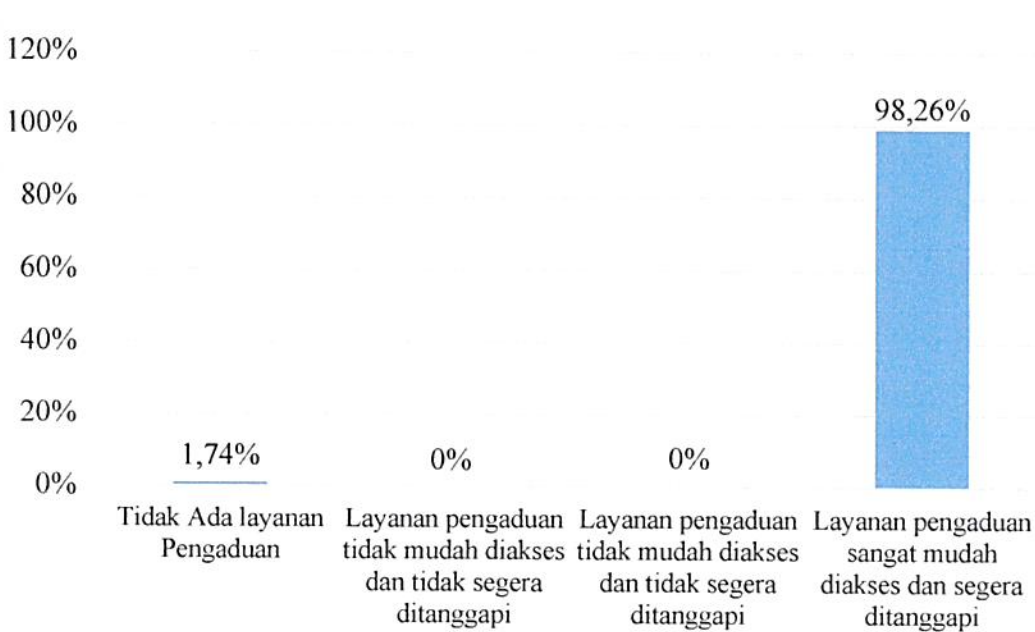
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3.971” berada pada interval 3.97 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 11
Unsur Pengaduan (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0.9
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	101	99.1
Jumlah			102	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	102	3.971	0.496	1
U2	Unsur Persyaratan	102	3.971	0.496	2
U3	Unsur Prosedur	102	3.971	0.496	3
U4	Unsur Penyelesaian	102	3.971	0.496	4
U5	Unsur Tarif/Biaya	102	3.971	0.496	5
U6	Unsur Sarana/Prasarana	102	3.971	0.496	6
U7	Unsur Respon	102	3.971	0.496	7
U8	Unsur Pengaduan	102	3.971	0.496	8
Jumlah			31.765	3.971	
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

$$= 4.000 \times 25 = 100$$

b. Mutu Pelayanan A

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

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3.97 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 **3.97 – 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 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)?	102	3.971	U1
2	Unsur Persyaratan “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	102	3.971	U2
3	Unsur Prosedur “ Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	102	3.971	U3

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)?	102	3.971	U1
2	Unsur Persyaratan “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	102	3.971	U2
3	Unsur Prosedur “ Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	102	3.971	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 I Periode 1 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 sebagai berikut:

Tabel 13
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Sekolah	1	0.9
2	SD	16	15.68
3	SMP	14	13.8
4	SMA	40	39.6
5	Diploma 1	-	-
6	Diploma 2	-	-
7	Diploma 3	6	5.94
8	S1	22	21.78
9	S2	3	2.97
10	S3	-	-
	Jumlah	102	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 I Periode 1 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 sebagai berikut:

Tabel 14
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	7	6.8
2	TNI	-	-
3	POLRI	2	1.9
4	Swasta	3	2.97

5	Wirausaha	2	1.9
6	Tenaga Kontrak	-	-
7	Lainnya	88	86.27
	Jumlah	102	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 I Periode 1 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 sebagai berikut:

Tabel 15
Data Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-28 Tahun	39	38.24
2	29-39 Tahun	32	31,37
3	40-49 Tahun	14	31.37
4	50-59 Tahun	15	13.73
5	60-69 Tahun	2	14.71
6	Diatas 69 Tahun	-	-
	Jumlah	102	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 I Periode 1 Januari 2024 s.d 31 Maret 2024 sebagai berikut:

Tabel 16
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	50	49.01
2	Perempuan	52	50.9
	Jumlah	102	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 I Periode 1 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 sebagai berikut:

Tabel 17
Domisili Responden

No	Domisili Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sumatera Selatan	92	90
2	Jawa Tengah	1	0.9
3	Daerah Istimewa Yogyakarta	7	0.68
4	Jawa Timur	1	0.9
5	Sulawesi Tenggara	1	0.9
	Jumlah	102	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 I Periode 1 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025 sebagai berikut:

Tabel 18
Data Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase %
1	Pidana	43	42.15
2	Perdata	16	15.68
3	Hukum/Informasi	41	40.19
4	Layanan Administrasi Umum	2	1.96
	Jumlah	102	100

B. Data Dukung Lainnya

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

SURVEY Z1 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

NILAI INDEKS

3,97 / 99,26 %

Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025

Indeks Total	Data Umur Responden	Data Jenis Kelamin Responden	Data Usia Responden	Data Layanan	Nilai Per Umur
JUMLAH 102 RESPONDEN					
JENIS KELAMIN LAKI-LAKI: 50 ORANG PEREMPUAN: 52 ORANG					
PENDIDIKAN Tidak / Belum Sekolah: 1 ORG SD: 16 ORG SMP: 14 ORG SMA: 40 ORG Diploma 1: 0 ORG Diploma 2: 0 ORG Diploma 3: 6 ORG					
PEKERJAAN PNS: 7 ORG TNI: 0 ORG POLRI: 2 ORG LAINNYA: 88 ORG SWASTA: 3 ORG WIRASUSAHA: 2 ORG TENAGA KONTRAK: 0 ORG					

[illegible]

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN					
		Pencarian Publikasi			
Jumlah Total	Data Umur Responden	Data Demografi Responden	Data Jenis Responden	Data Layanan	Nilai Frekuensi Umur
Data oleh Demografi		Jumlah (Orang)			
1	SUMATERA SELATAN		92		
2	JAWA TENGAH		1		
3	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA		7		
4	JAWA TIMUR		1		
5	SULAWESI TENGGARA		1		

NILAI INDEX & DETIL RESPONDEN		
Person Publikasi		
Index Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden
Data Umur Responden		Nilai Per Umur
Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	39	38.24
29 - 35 Th	32	31.37
40 - 49 Th	14	13.73
50 - 55 Th	15	14.71
60 - 69 Th	2	1.96
Total	102	

NILAI INDEX & DETIL RESPONDEN		
Person Publikasi		
Index Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden
Data Umur Responden		Data Layanan
Nilai Per Umur		Jumlah (Orang)
Layanan		
1	Layanan Pidana	43
2	Layanan Perdata	16
3	Layanan Hukum / Informasi	41
4	Layanan Administrasi Umum	2

NILAI INDEX & DETIL RESPONDEN		
Person Publikasi		
Index Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden
Data Umur Responden		Data Layanan
Nilai Per Umur		
Deskripsi	U1	U2
	U3	U4
	U5	U6
	U7	U8
	Keterangan	
Jumlah	405	405
NRR Per RL	3.971	3.971
NRR Terimbang	0.496	0.496
ZI IKKP Unit Pelayanan	99.26	

EVOLUSI 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 ds) maupun non elektronik (brosur, banner, poster ds) ?	405
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	405
3	Apakah prosedural proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diakses ?	405