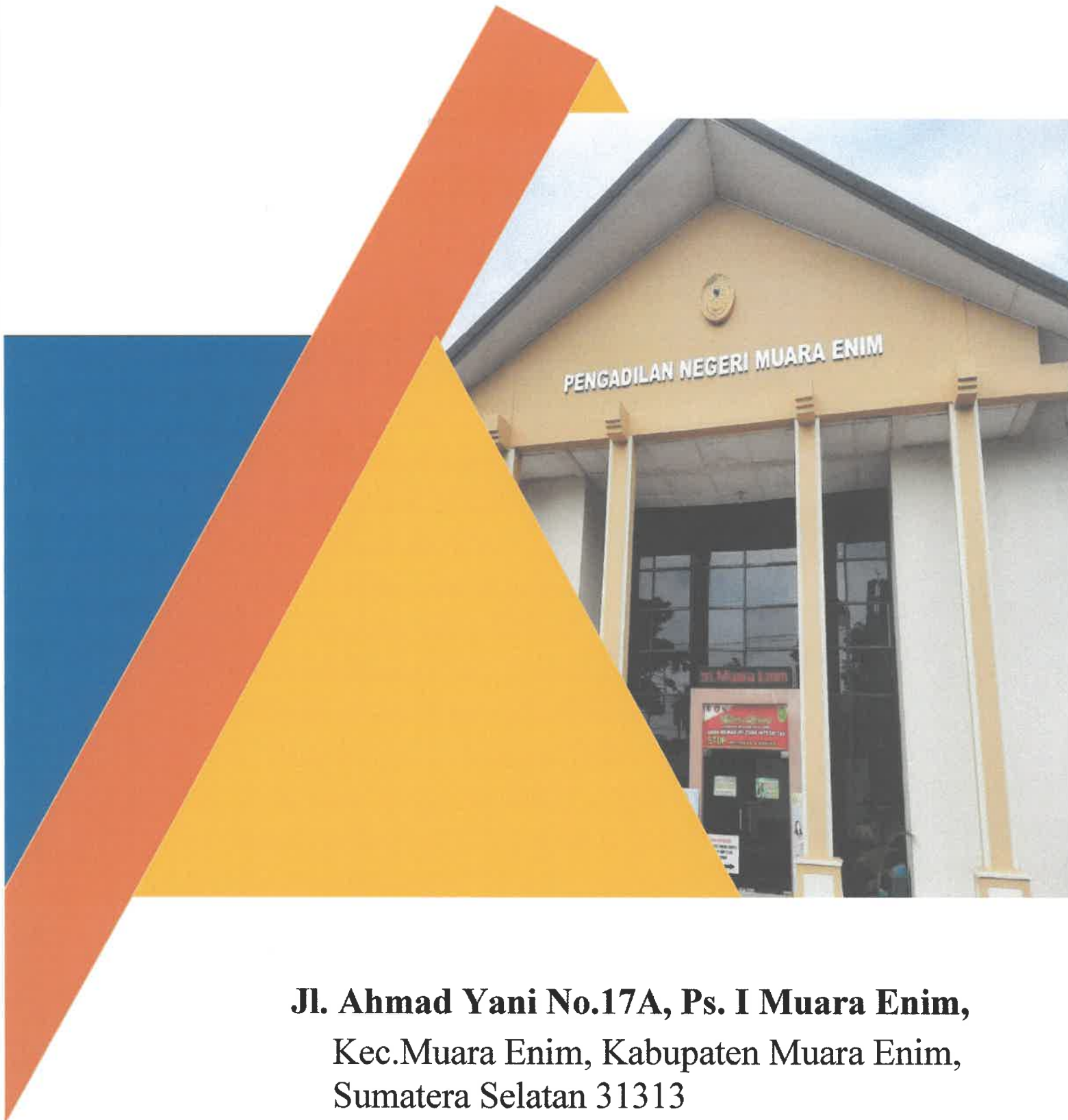




LAPORAN SURVEY
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI)
TRIWULAN IV TAHUN 2025

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 IV PERIODE 01 OKTOBER 2025 S.D 31 DESEMBER 2025



Disahkan di Muara Enim

Pada Hari Jumat, 09 Januari 2026

Ketua Pengadilan Negeri Muara Enim
Kelas IB



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

Ketua Tim Survei

A black ink signature of Ronaldo Fernandez Sihite, SH. MH. is written in a stylized, cursive manner.

Ronaldo Fernandez Sihite, SH. MH.
NIP. 19921203 201712 1 006

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 IV Periode I Oktober 2025 s.d 31 Desember 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, 09 Januari 2026

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	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 BadanPeradilan 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 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 elektonik 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 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

NILAIPERS EPSI	NILAIINTERV AL	NILAIINTE RVALKON VERSI	MUTUPELAY ANAN	KINERJAUNI TPELAYANA N
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TidakBaik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	KurangBaik
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)

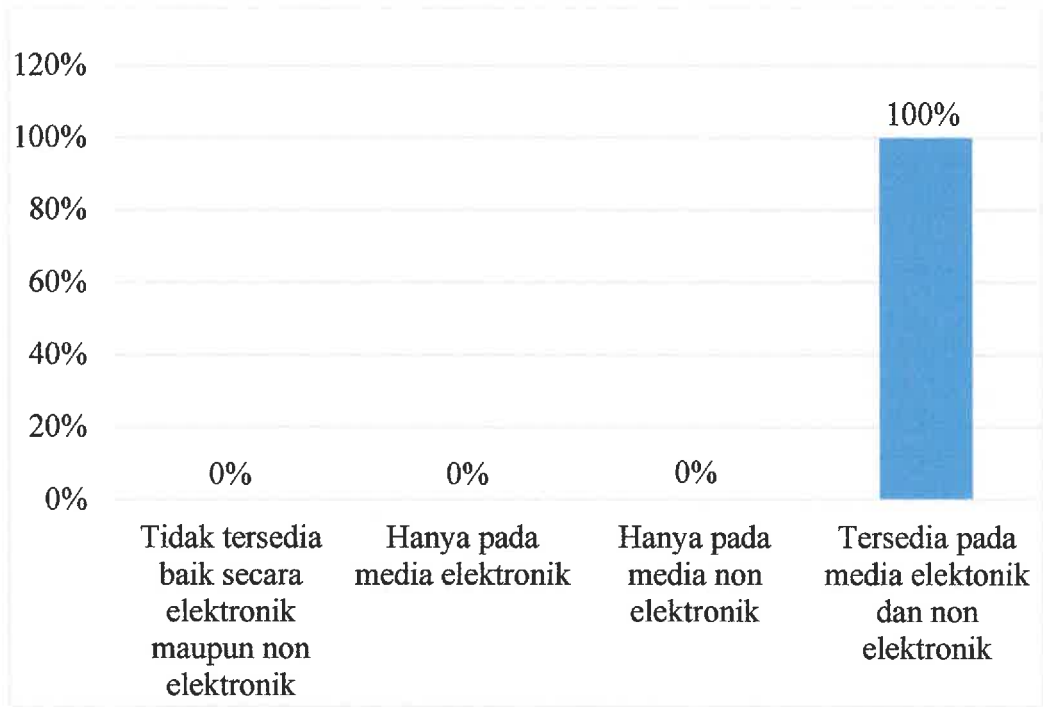
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim“Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur informasi pelayanan sajikan 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 elektonik dan non elektronik	78	100
Jumlah			78	100

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

Gambar 2
Unsur Informasi Pelayanan



2. Unsur Persyaratan (U2)

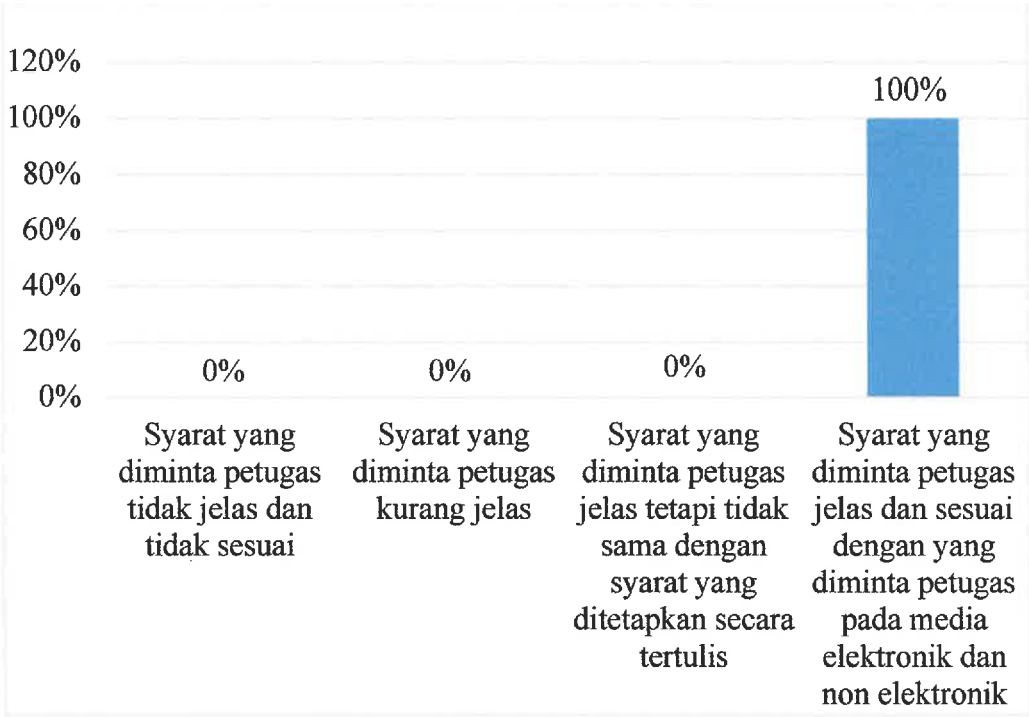
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada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

		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	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 3
Unsur Persyaratan (U2)



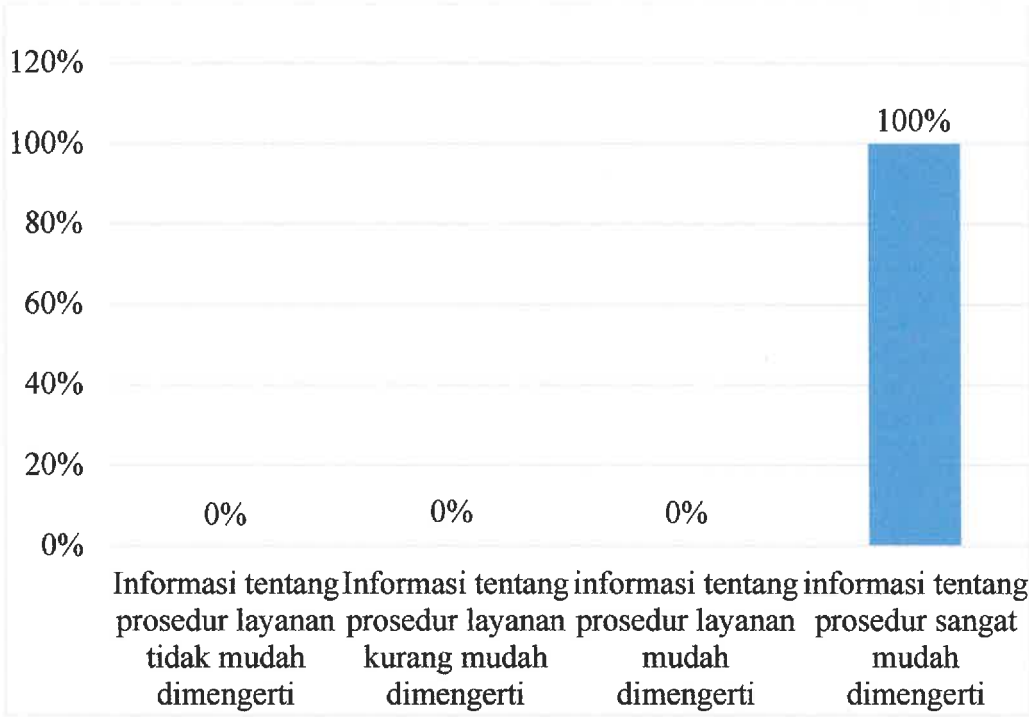
3. Unsur Prosedur (U3)

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim“Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner 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	-	-
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	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 4
Unsur Prosedur (U3)



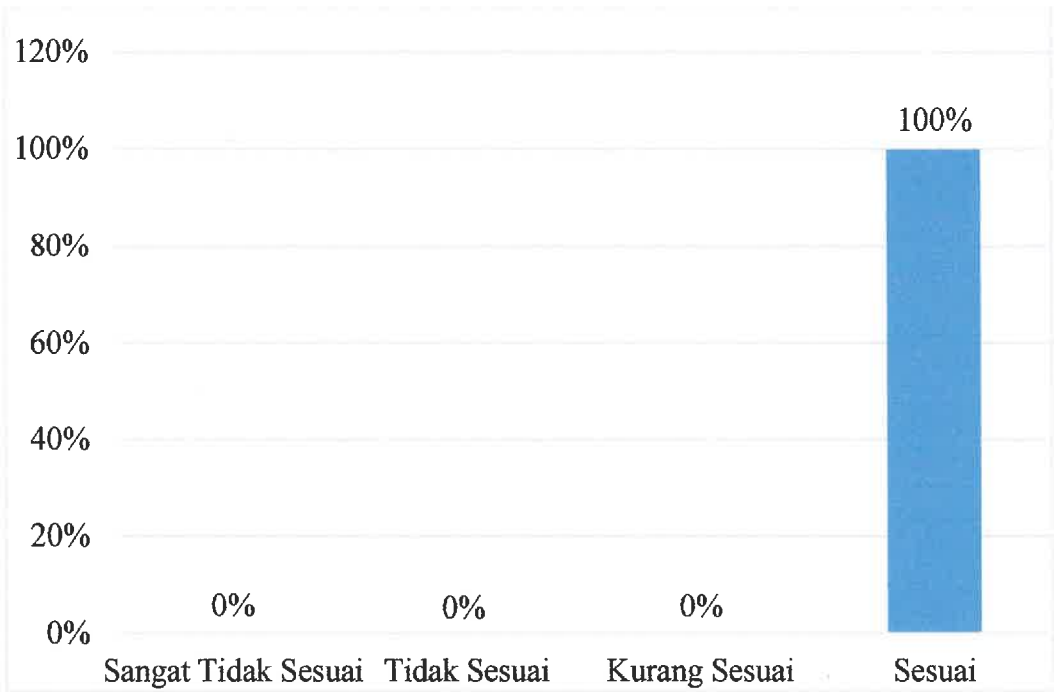
4. Unsur Penyesuaian (U4)

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

Tabel 7
Unsur Penyesuaian (U4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Sangat Tidak Sesuai	-	-
2	C	Tidak Sesuai	-	-
3	B	Kurang Sesuai	-	-
4	A	Sesuai	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 5
Unsur Penyesuaian (U4)



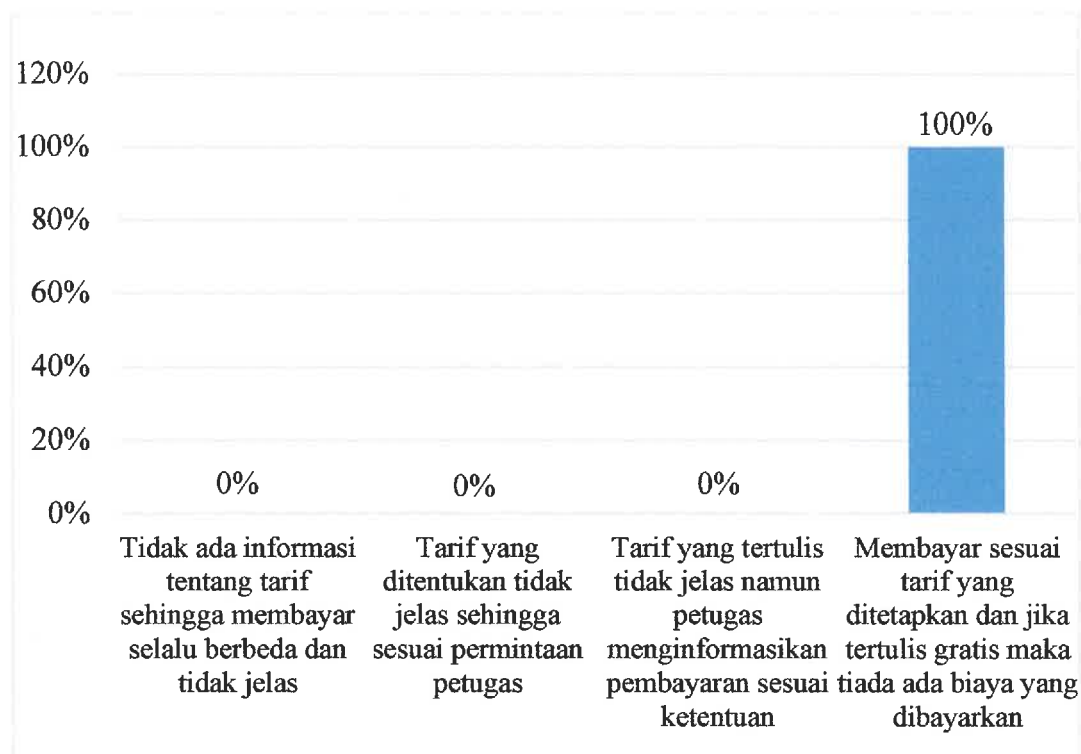
5. Unsur Biaya/Tarif (U5)

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 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	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 6
Unsur Biaya/Tarif (U5)



6. Unsur Sarana/Prasarana (U6)

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

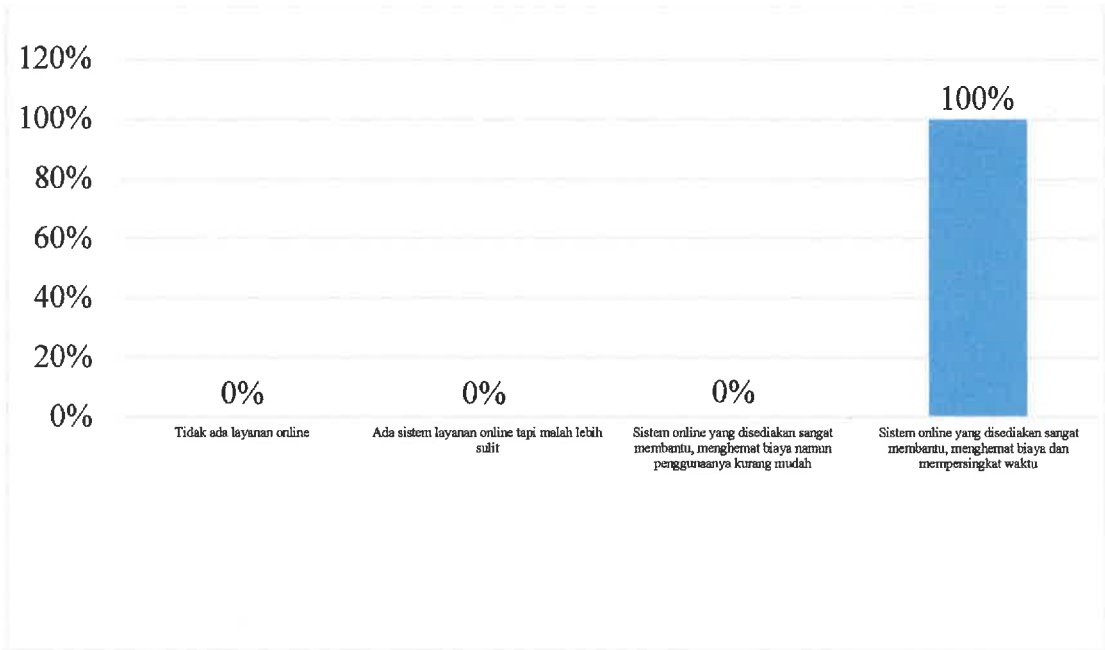
Tabel 9
Unsur Sarana/Prasarana (U6)

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

		penggunaanya kurang mudah		
4	A	Sistem online yang disediakan Pengadilan sangat membantu, menghemat biaya dan mempersingkat waktu	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 7

Unsur Sarana/Prasarana (U6)



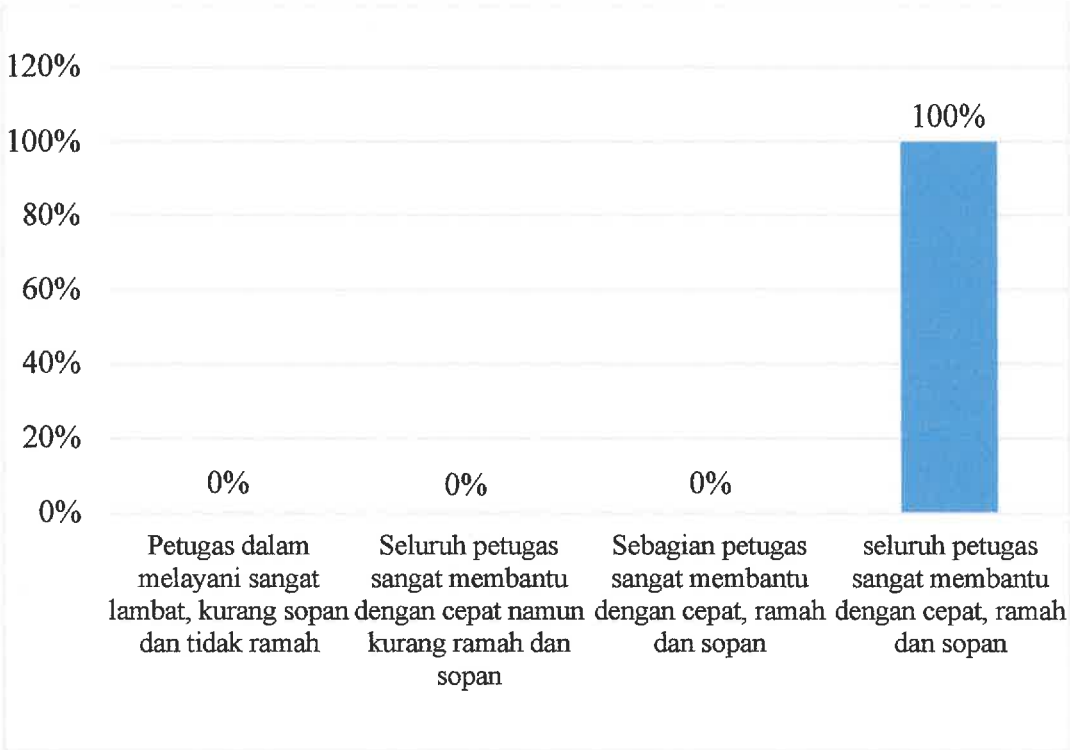
7. Unsur Respon (U7)

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

Tabel 10
Unsur Respon (U7)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	-	-
2	C	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	-	-
3	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun layani online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	-	-
4	A	Seluruh petugas pada Pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	78	100
Jumlah			78	100

Gambar 8
Unsur Respon (U7)



7. Unsur Pengaduan (U8)

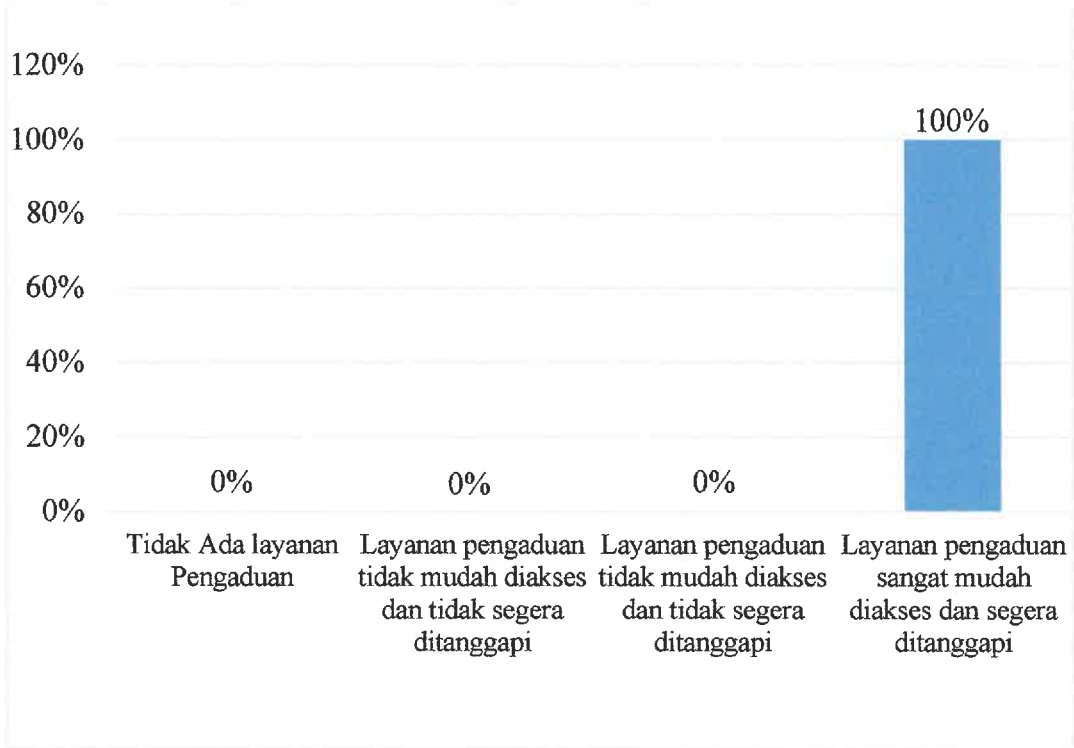
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4.000” berada pada interval 3.5324 – 4.00 dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Muara Enim “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur persyaratan disajikan pada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

4	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	78	100
Jumlah			78	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	312	4.000	0.500	1
U2	Unsur Persyaratan	312	4.000	0.500	2

U3	Unsur Prosedur	312	4.000	0.500	3
U4	Unsur Penyelesaian	312	4.000	0.500	4
U5	Unsur Tarif/Biaya	312	4.000	0.500	5
U6	Unsur Sarana/Prasarana	312	4.000	0.500	6
U7	Unsur Respon	312	4.000	0.500	7
U8	Unsur Pengaduan	312	4.000	0.500	8
Jumlah			32.000	4.000	
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
 = 4.000x 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 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)?	312	4.000	U1
2	Unsur Persyaratan “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	312	4.000	U2
3	Unsur Prosedur “Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	312	4.000	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)?	312	4.000	U1
2	Unsur Persyaratan “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	312	4.000	U2

	Unsur Prosedur			
3	“Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	312	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 IV Periode 1 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 13

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Sekolah	0	0,00 %
2	SD	6	7,69 %
3	SMP	2	2,56 %
4	SMA	37	47,44 %
5	Diploma 1	0	0,00 %
6	Diploma 2	0	0,00 %
7	Diploma 3	1	1,28 %
8	S1	23	29,49 %
9	S2	9	11,54 %
10	S3	0	0,00 %
	Jumlah	78	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 IV Periode 1 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 14

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	6	7,69 %
2	TNI	1	1,28 %
3	POLRI	0	0,00 %
4	Swasta	19	24,36 %

5	Wirausaha	3	3,85 %
6	Tenaga Kontrak	2	2,56 %
7	Lainnya	47	60,26 %
	Jumlah	78	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 IV Periode 1 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 15
Data Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-28 Tahun	21	26,92%
2	29-39 Tahun	30	38,46%
3	40-49 Tahun	16	20,51%
4	50-59 Tahun	8	10,26%
5	60-69 Tahun	3	3,85%
6	Diatas 69 Tahun	0	0%
	Jumlah	127	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 IV Periode 1 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 16
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	47	60,26 %
2	Perempuan	31	39,74 %
	Jumlah	78	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 IV Periode 1 Oktober 2025 s.d 31 Desember 2025 sebagai berikut:

Tabel 17
Domisili Responden

No	Domisili Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sumatera Utara	10	12,82 %
2	Riau	1	1,28 %
3	Sumatera Selatan	53	67,95 %
4	Banten	6	7,69 %
5	Kalimatan Barat	1	1,28 %
6	Sulawesi Selatan	4	5,13 %
7	Papua	3	3,85 %
	Jumlah	78	100

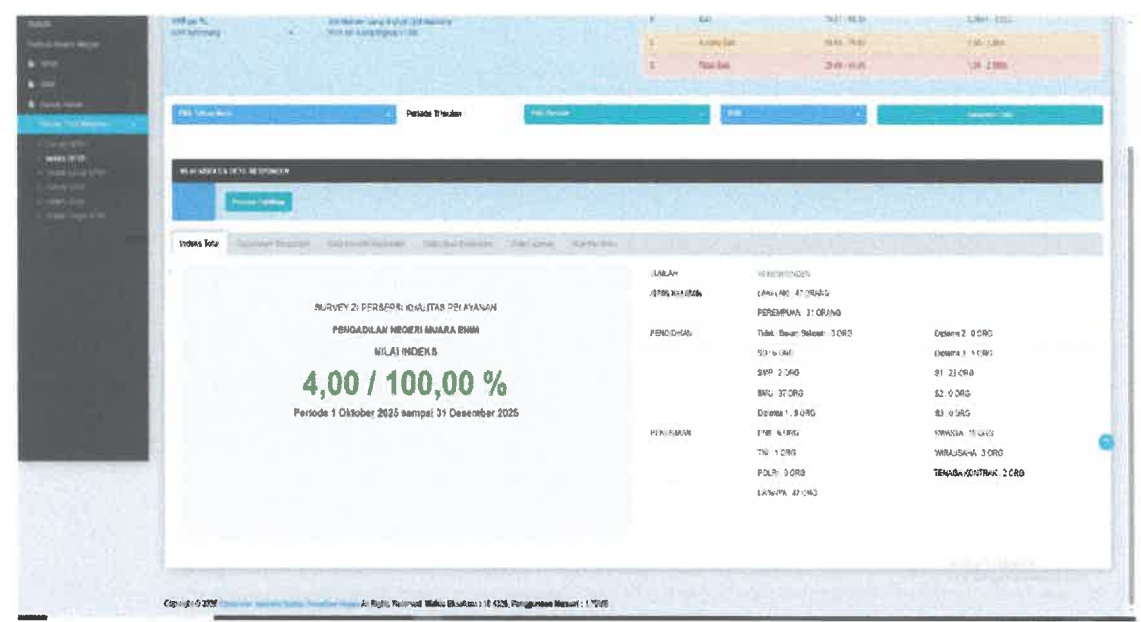
6. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat Pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Muara Enim Kelas IB Triwulan III Periode 1 Juli 2025 s.d 30 September 2025 sebagai berikut:

Tabel 18
Data Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase %
1	Pidana	29	37,18 %
2	Perdata	7	8,97 %
3	Hukum/Informasi	40	51,28 %
4	E-court	2	2,56%
	Jumlah	78	100

B. Data Dukung Lainnya



Data Users Responden															Detail				
Slur	id	idrus	Copy	CDS	Excel	PDF	Print									Detail			
Nama User Responden								Umur	JK	Pendidikan Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1								51 Tahun	Pemilihan	SMU LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
2								39 Tahun	Pemilihan	PNB	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2025
3								49 Tahun	Laki-laki	SD PNB	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
4								36 Tahun	Laki-laki	SL LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
5								37 Tahun	Laki-laki	SL LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
6								36 Tahun	Laki-laki	SD LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
7								36 Tahun	Laki-laki	SD LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
8								35 Tahun	Laki-laki	SMU LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
9								35 Tahun	Laki-laki	SMU LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
10								33 Tahun	Pemilihan	SMU LARANYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025

[illegible]

The screenshot shows a financial management application interface. The main window displays a 'Periode Brumul' (Period Summary) report. The report is titled 'Periode Brumul' and is part of a 'Laporan Keuangan' (Financial Report) for the year 2023. The report displays a table with columns for 'Periode', 'Jumlah', and 'Persentase'. The data is categorized by 'Periode' (1st Quarter, 2nd Quarter, 3rd Quarter, 4th Quarter) and 'Jumlah' (Total, Average, Minimum, Maximum). The 'Persentase' column shows the percentage of the total for each category. The report is titled 'Periode Brumul' and is part of a 'Laporan Keuangan' (Financial Report) for the year 2023.

Periode	Jumlah	Persentase
1st Quarter	100	25%
2nd Quarter	150	37.5%
3rd Quarter	200	50%
4th Quarter	250	62.5%
Total	700	100%

Copyright © 2004 John Wiley & Sons, Ltd.

Copyright © 2008 John Wiley & Sons, Ltd. *J. Polym. Sci. Part A: Polym. Chem.* 46: 1422–1432 (2008)
DOI: 10.1002/pola.22401

Copyright © 2025. All Rights Reserved. White Paper - 15/2025. Document ID: 12345

DATA RESPONDEN SPKP (ZI)

TRIWULAN IV PERIODE I OKTOBER 2025 S.D 31 DESEMBER 2025

No	Nama/Kode Responden	No. HP	Domisili	Umur/IK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Waktu Rekam
1	Samayati	No. HP : 088269445841	SUMATERA SELATAN	51 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Desember 2025
2	Widya Satrii Azlin	No. HP : 85263269395	RIAU	29 Tahun	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2025
3	Jefri Giawa	No. HP : 082244784300	SUMATERA UTARA	59 Tahun	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
4	Elitsuan Harefa	No. HP : 85310843001	SUMATERA UTARA	38 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
5	Budieli Dawolo, S.H.	No. HP : 82166081289	SUMATERA UTARA	37 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
6	Agusharnius Zega, S.H., M.H.	No. HP : 85314155487	SUMATERA UTARA	39 Tahun	SZLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
7	Agusharnius Zega, S.H., M.H.	No. HP : 085314155487	SUMATERA UTARA	39 Tahun	SZLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Desember 2025
8	Mirzal Saputra	No. HP : 085366777167	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
9	Mirzal Saputra	No. HP : 085366777167	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
10	Desy Angraini	No. HP : 087743772331	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
11	KADRI	No. HP : 085697347439	SUMATERA SELATAN	40 Tahun	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
12	SELFIANI VERONIKA LAOLI	No. HP : 085353255200	SUMATERA UTARA	35 Tahun	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Desember 2025
13	Oktia Firmansyah	No. HP : 83198528377	SUMATERA SELATAN	33 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2025
14	Gracia Eilertia Zebua	No. HP : 82364185836	SUMATERA UTARA	28 Tahun	SITENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2025
15	Atiria Hulu	No. HP : 81370680775	SUMATERA UTARA	53 Tahun	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2025
16	Yautilo Gea	No. HP : 85275230996	SUMATERA UTARA	63 Tahun	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2025
17	Pelita Dwi Putra	No. HP : 81298877943	SUMATERA UTARA	30 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2025
18	Revensa	No. HP : 082184385562	SUMATERA SELATAN	27 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Desember 2025
19	Haryani	No. HP : 85383389393	SUMATERA SELATAN	44 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	27 November 2025
20	Enjelina	No. HP : 082184387246	SUMATERA SELATAN	24 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2025
21	Hadi Hasrul	No. HP : 85367607351	SUMATERA SELATAN	41 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2025
22	M. Rifsan Tara	No. HP : 82223556812	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2025
23	RABENSYA	No. HP : 081243015532	SUMATERA SELATAN	37 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	26 November 2025
24	Sunata Bagio	No. HP : 085376816859	SUMATERA SELATAN	22 Tahun	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	25 November 2025
25	Asmara Dewi	No. HP : 085273374968	SUMATERA SELATAN	32 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	25 November 2025
26	Helwin Riza	No. HP : 081273422099	SUMATERA SELATAN	40 Tahun	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	24 November 2025
27	Widia Astuti	No. HP : 81539327419	SUMATERA SELATAN	37 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
28	Desi Susanti	No. HP : 81379269670	SUMATERA SELATAN	44 Tahun	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
29	CIK DEHAR	No. HP : 85212579585	SUMATERA SELATAN	66 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
30	Fitrida Anggaini	No. HP : 85273972334	SUMATERA SELATAN	22 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
31	Larasati	No. HP : 82181050554	SUMATERA SELATAN	19 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
32	Endang Agustian	No. HP : 85384559729	SUMATERA SELATAN	35 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
33	Holia	No. HP : 85836710155	SUMATERA SELATAN	43 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	20 November 2025
34	Predi Febrinayah	No. HP : 085212165646	SUMATERA SELATAN	33 Tahun	SIWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2025
35	Heri Sulaiman	No. HP : 82182132971	SUMATERA SELATAN	25 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	19 November 2025
36	Feriansah	No. HP : 85268378317	SUMATERA SELATAN	31 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2025
37	INTAN PUTRI	No. HP : 085220913377	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2025
38	Dela Aslaini	No. HP : 085769184167	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 November 2025
39	SANTRIANI	No. HP : 081377674921	SUMATERA SELATAN	33 Tahun	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2025
40	Pakam Tambang	No. HP : 85267646576	SUMATERA SELATAN	21 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2025
41	Angela Anjela Palit	No. HP : 081352655320	KALIMANTAN BARAT	30 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	17 November 2025
42	Dyo	No. HP : 83130910160	SUMATERA SELATAN	20 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2025
43	Igo Alijora	No. HP : 85213302149	SUMATERA SELATAN	27 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2025
44	Lena Marlina	No. HP : 082171942264	SUMATERA SELATAN	38 Tahun	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	13 November 2025
45	Aurora Putri Andeli	No. HP : 82186584707	SUMATERA SELATAN	21 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	11 November 2025

