

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2024  
PERIODE 1 JANUARI 2024 S.D. 31 MARET 2024  
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1 A**



📍 Jl. Depati Said No. 1 Kelurahan Tapak Lebar  
Kecamatan Lubuklinggau Barat II  
Kota Lubuklinggau 31616

**For More Information**

@ [pn.lubuklinggau@yahoo.co.id](mailto:pn.lubuklinggau@yahoo.co.id)

**or visit us at**

🌐 [www.pn-lubuklinggau.go.id](http://www.pn-lubuklinggau.go.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU  
TRIWULAN I TAHUN 2024**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

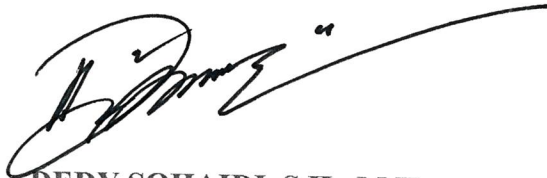
Disahkan di Lubuklinggau  
Pada Hari Kamis, 18 April 2024

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



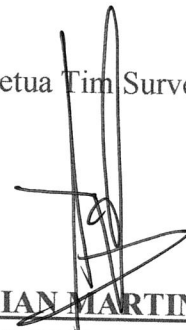
**YUNIZAR KILAT DAYA, S.H., M.H.**  
NIP. 197106131996031002

Sekretaris Tim Survei,



**DEDY SOHAIDI, S.H., M.H.**  
NIP. 198507082006041001

Ketua Tim Survei,



**VERDIAN MARTIN, S.H.**  
NIP. 197905262007041001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Lubuklinggau dan mendorong Pengadilan Negeri Lubuklinggau untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

Semoga laporan survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pengadilan Negeri Lubuklinggau, agar segera memperbaiki pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada Pengadilan.

Lubuklinggau, 18 April 2024  
Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau



Yunizar Kilat Daya, S.H., M.H.  
NIP. 197106131996031002

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	v
DARTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	1
C. Prinsip.....	2
D. Ruang Lingkup .....	3
E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat .....	3
G. Manfaat.....	3
H. Sumber Hukum.....	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	6
A. Pelaksanaan Survei.....	6
B. Periode Survei.....	6
C. Tahapan Survei.....	7
D. Teknik Survei .....	7
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI.....	8
A. Persiapan Survei .....	8
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	9
BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI.....	11
A. Penyiapan Aplikasi.....	11
B. Pengisian Survei .....	11
BAB V ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	12
A. Profil Responden .....	12
B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau .....	23
D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat .....	25
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Rekomendasi .....	27

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
2.	Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat .....	3
3.	Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei .....	6
4.	Bentuk Jawaban.....	9
5.	Jenis Kelamin Responden.....	12
6.	Tingkat Pendidikan Responden .....	12
7.	Jenis Pekerjaan Responden.....	13
8.	Domisili Responden.....	13
9.	Jenis Layanan yang dipergunakan Responden .....	14
10.	Usia Responden .....	14
11.	Unsur Persyaratan (U1) .....	15
12.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) .....	16
13.	Unsur Waktu Pelayanan (U3).....	17
14.	Unsur Biaya/Tarif (U4).....	18
15.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) .....	19
16.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6).....	20
17.	Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	21
18.	Unsur Sarana dan Prasarana (U8).....	22
19.	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).....	23
20.	Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau.....	24
21.	3 (Tiga) Unsur Tertinggi Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 .....	25
22.	3 (Tiga) Unsur Terendah Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 .....	26

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Unsur Persyaratan (U1) .....	15
2.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) .....	16
3.	Unsur Waktu Pelayanan (U3).....	17
4.	Unsur Biaya/Tarif (U4).....	18
5.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) .....	19
6.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6).....	20
7.	Unsur Perilaku Pelaksana (U7).....	21
8.	Unsur Sarana dan Prasarana (U8).....	22
9.	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).....	23

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Lubuklinggau dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan pencari keadilan, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa serta media elektronik. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Lembaga, lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sebagai wujud pelaksanaan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sendiri menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga memudahkan para pencari keadilan yang merupakan responden Pengadilan Negeri Lubuklinggau dalam memberikan penilaian atas Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, bisa diakses kapanpun dan dimanapun, karena di Meja Pelayanan Terpadu telah disediakan layar monitor yang bisa digunakan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dan *QR Code* yang bisa memudahkan responden mengakses SISUPER melalui *Handphone*.

### B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat

Jenderal Badan Peradilan Umum. Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Lubuklinggau;
2. Mendorong Pengadilan Negeri Lubuklinggau untuk meningkatkan pelayanan publik;
3. Mendorong Pengadilan Negeri Lubuklinggau untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **C. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu:

1. **Transparan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah hukum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.



#### D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pada laporan ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian, analisa hasil survei serta rencana tindak lanjut.

#### E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**

**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Unsur
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat

Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

**Tabel 2.**

**Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

#### G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Peradilan Umum dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **H. Sumber Hukum**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bersumber kepada:

1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas

dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
13. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

**BAB II**  
**PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

**A. Pelaksanaan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

**B. Periode Survei**

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan). Untuk periode ini survei dilaksanakan pada Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

**Tabel 3.**

**Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei**

No.	Rincian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II													
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan IV													

### **C. Tahapan Survei**

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

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

### **D. Teknik Survei**

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Lubuklinggau dengan alamat:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098970>

### **BAB III**

#### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI**

##### **A. Persiapan Survei**

###### **1. Penetapan Pelaksana**

Pengadilan Negeri Lubuklinggau melaksanakan survei secara swakelola, dengan dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Nomor 7/KPN/SK.OT.01.1/I/2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau, yang terdiri dari:

1. Ketua : Verdian Martin, S.H. (Hakim Pengawas Kepaniteraan Hukum)
2. Anggota :
  - a. Dedy Sohaidi, S.H., M.H. (Panitera Muda Hukum)
  - b. Iwan Stiawan, S.T., S.H. (Panitera Pengganti)
  - c. Efendi Sulistiyo, S.T., S.H. (Panitera Pengganti)
  - d. Ardi (Staf Kepaniteraan Hukum)
  - e. Siska Rince Manalu, A.Md. (Staf Kepaniteraan Hukum)

###### **2. Penyiapan Bahan Survei**

###### **a. Kuisioner**

Daftar pertanyaan/kuisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui Aplikasi SISUPER sebagaimana di bawah ini:

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
- 2) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?
- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?

- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
- 9) Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam 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 4.**

**Bentuk Jawaban**

Nilai Persepsi 1	Nilai Persepsi 2	Nilai Persepsi 3	Nilai Persepsi 4
Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
Tidak Ada	Ada tetapi tidak dapat diakses	Kurang maksimal	Berfungsi dan dikelola dengan baik

**B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table 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 menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

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

d = 0,0

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data Kantor Pengadilan Negeri Lubuklinggau, waktu pengumpulan data pada jam pelayanan yaitu tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan tanggal 31 Maret 2024 pada Hari Senin sampai dengan Jumat Pukul 08.00 WIB sampai dengan Pukul 16.30 WIB.

## 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh pengumpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan atau responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan.

### b. Pengisian Kuisioner

Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengeculian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Lubuklinggau.



## BAB IV

### PENGUNAAN APLIKASI SURVEI

#### A. Penyiapan Aplikasi

Pengadilan Negeri Lubuklinggau selaku unit pelayanan publik telah menyiapkan 1 (satu) komputer atau media elektronik berupa Pojok Informasi yang berupa komputer layar sentuh (*touch screen*) atau *scan QR Code* yang tersedia di Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik, petugas dari Meja pelayan Satu Pintu akan membuka Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer/media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan:

1. Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi internet;
2. Membuka *browser*/peramban halaman *website*;
3. Membuka alamat *website*:  
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098970>
4. Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Masyarakat

#### B. Pengisian Survei

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau, terdapat beberapa tahapan antara lain:

1. Data Reponden  
Berupa isian data pribadi responden;
2. Jenis Layanan  
Berupa isian jenis layanana yang diterima oleh responden;
3. Kuisisioner  
Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan dari Aplikasi SISUPER Dirjen Badium;
4. Kesan dan Pesan  
Berupa isian bebas kesan dan pesan

**BAB V**  
**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Profil Responden**

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data jenis kelamin responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	115	66,09%
2	Perempuan	59	33,91%
Jumlah		174	100,00%

2. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data tingkat pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	1	0,57%
2	SD	8	4,60%
3	SMP	15	8,62%
4	SMA	64	36,78%
5	Diploma 1	0	0,00%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	4	2,30%
8	S1	71	40,80%
9	S2	10	5,75%
10	S3	1	0,57%
Jumlah		174	100,00%

### 3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu:

**Tabel 7.**

#### **Jenis Pekerjaan Responden**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	16	9,20%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	12	6,90%
4	Swasta	41	23,56%
5	Wirausaha	1	0,57%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	104	59,77%
Jumlah		174	100,00%

### 4. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data domisili responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagai berikut:

**Tabel 8.**

#### **Domisili Responden**

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Jambi	1	0,57%
2	Sumatera Selatan	163	93,68%
3	Bengkulu	7	4,02%
4	Kepulauan Bangka Belitung	1	0,57%
5	Jawa Barat	2	1,15%
Jumlah		174	100%

### 5. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data layanan yang diperoleh responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagai berikut:

**Tabel 9.**

**Jenis Layanan yang dipergunakan Responden**

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	21	12,07%
2	Perdata	62	35,63%
3	Hukum / Informasi	78	44,83%
4	Administrasi Umum	13	7,47%
Jumlah		174	100%

**6. Data Umur Responden**

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data umur responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 yaitu:

**Tabel 10.**

**Usia Responden**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	43	24,71%
2	29 - 39 Tahun	69	39,66%
3	40 - 49 Tahun	36	20,69%
4	50 - 59 Tahun	12	6,90%
5	60 - 69 Tahun	14	8,05%
Jumlah		174	100,00%

**B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai unsur dari Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

**1. Unsur Persyaratan (U1)**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“3,994”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

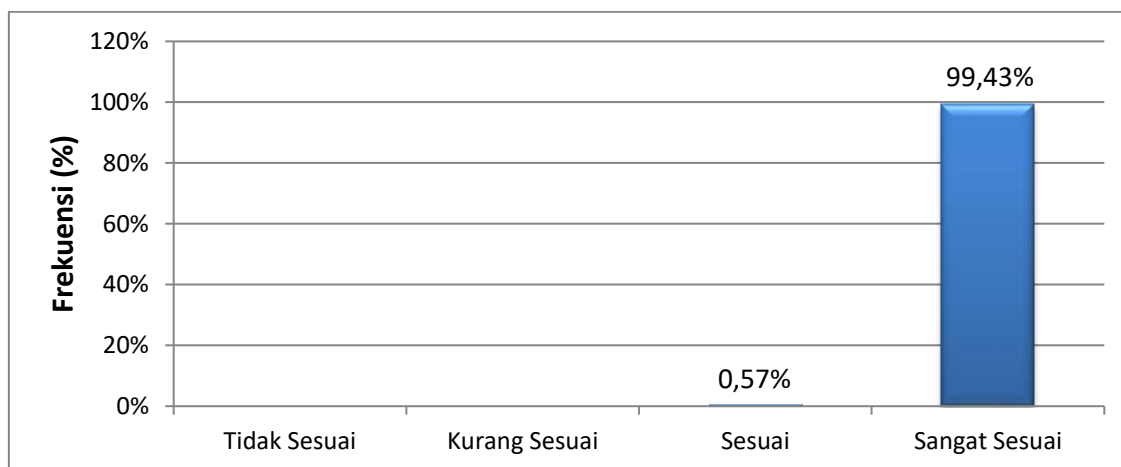
Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 11.**  
**Unsur Persyaratan (U1)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Sesuai	-	-
2.	2	C	Kurang Sesuai	-	-
3.	3	B	Sesuai	1	0,57%
4.	4	A	Sangat Sesuai	173	99,43%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 1.**  
**Unsur Persyaratan (U1)**



## 2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada interval 3.5324 s/d 4.00 dengan kategori “Sangat Baik”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 12.**  
**Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Mudah	-	-
2.	2	C	Kurang Mudah	-	-
3.	3	B	Mudah	-	-
4.	4	A	Sangat Mudah	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 2.**  
**Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**



### 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“3,994”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

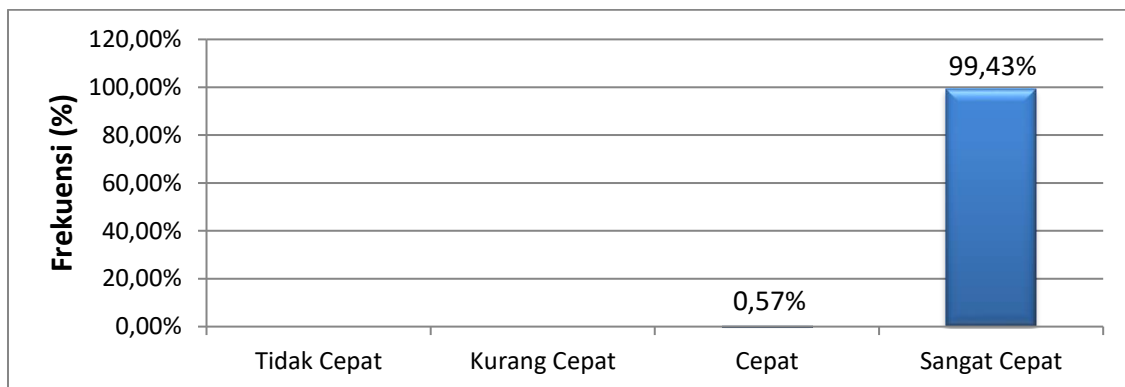
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 13.**  
**Unsur Waktu Pelayanan (U3)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Cepat	-	-
2.	2	C	Kurang Cepat	-	-
3.	3	B	Cepat	1	0,57%
4.	4	A	Sangat Cepat	173	99,43%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 3.**  
**Unsur Waktu Pelayanan (U3)**



#### 4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI dan Surat Keputusan Dirjen Badilum. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

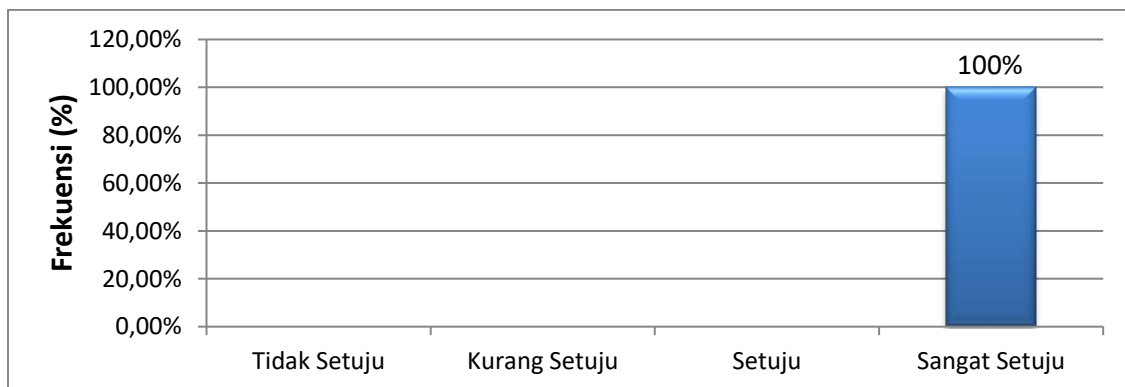
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 14.**  
**Unsur Biaya/Tarif (U4)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Setuju	-	-
2.	2	C	Kurang Setuju	-	-
3.	3	B	Setuju	-	-
4.	4	A	Sangat Setuju	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 4.**  
**Unsur Biaya/Tarif (U4)**



#### 5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:



**Tabel 15.**

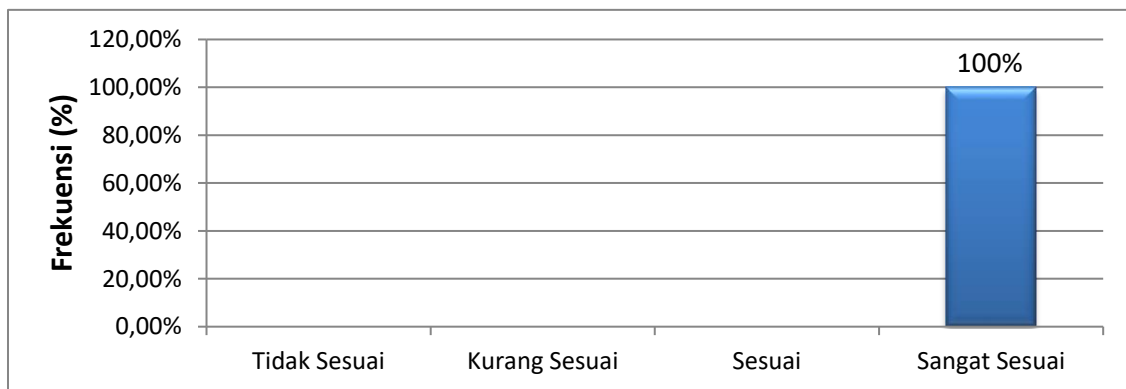
**Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Sesuai	-	-
2.	2	C	Kurang Sesuai	-	-
3.	3	B	Sesuai	-	-
4.	4	A	Sangat Sesuai	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 5.**

**Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**



**6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

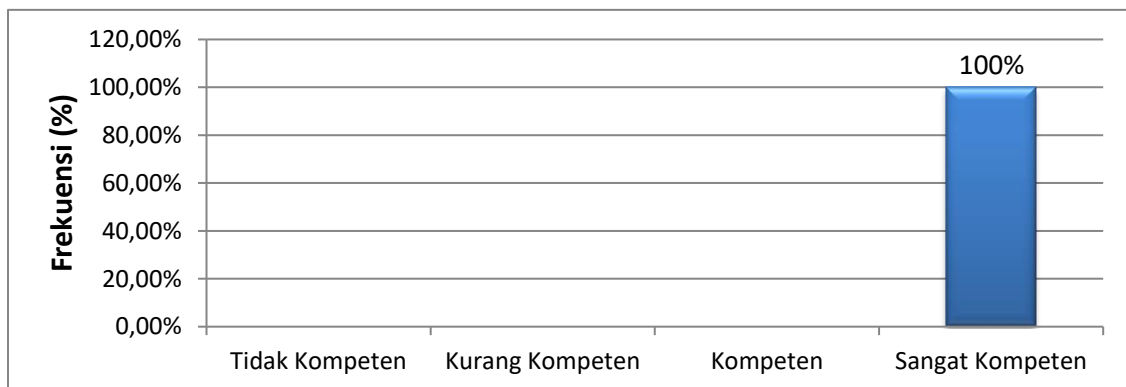
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 16.**  
**Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Kompeten	-	-
2.	2	C	Kurang Kompeten	-	-
3.	3	B	Kompeten	-	-
4.	4	A	Sangat Kompeten	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 6.**  
**Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)**



#### 7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 17.**  
**Unsur Perilaku Pelaksana (U7)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak Sopan dan Ramah	-	-
2.	2	C	Kurang Sopan dan Ramah	-	-
3.	3	B	Sopan dan Ramah	-	-
4.	4	A	Sangat Sopan dan Ramah	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 7.**  
**Unsur Perilaku Pelaksana (U7)**



#### 8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

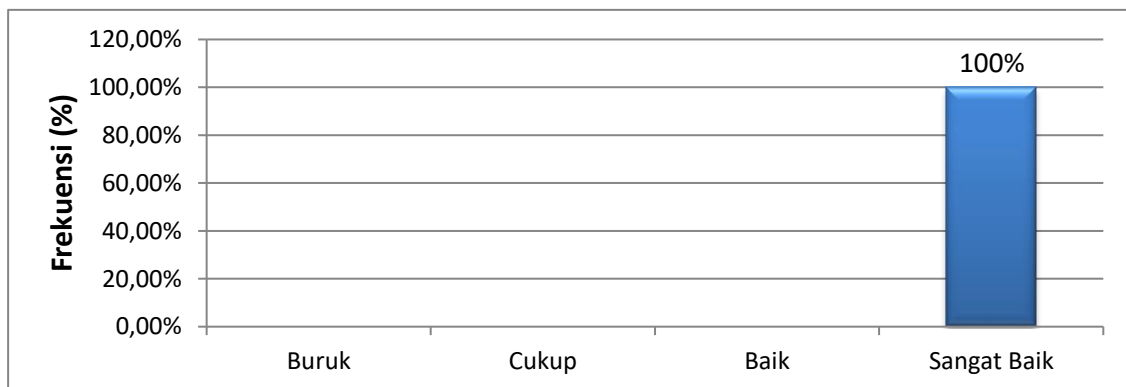
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 18.**  
**Unsur Sarana dan Prasarana (U8)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Buruk	-	-
2.	2	C	Cukup	-	-
3.	3	B	Baik	-	-
4.	4	A	Sangat Baik	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 8.**  
**Unsur Sarana dan Prasarana (U8)**



#### 9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval **3.5324 s/d 4.00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 19.**

**Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**

No.	Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	
				f	%
1.	1	D	Tidak ada	-	-
2.	2	C	Ada tetapi tidak dapat diakses	-	-
3.	3	B	Kurang maksimal	-	-
4.	4	A	Berfungsi dan dikelola dengan baik	174	100,00%
Jumlah				174	100%

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

**Gambar 9.**

**Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**



**C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau**

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau melalui aplikasi SISUPER Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 20.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja pada**  
**Pengadilan Negeri Lubuklinggau**

No.	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Persyaratan	695	3,994	0,444	9
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	696	4,000	0,444	1
U3	Waktu Pelayanan	695	3,994	0,444	8
U4	Biaya/Tarif	696	4,000	0,444	2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	696	4,000	0,444	3
U6	Kompetensi Pelaksana	696	4,000	0,444	4
U7	Perilaku Pelaksana	696	4,000	0,444	5
U8	Sarana dan Prasarana	696	4,000	0,444	6
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	696	4,000	0,444	7
<b>Jumlah</b>			<b>35,989</b>	<b>3,999</b>	<b>4,00</b>
<b>Nilai Indeks SKM (%)</b>			<b>3,999 x 25 = 99,97%</b>		

Dengan demikian, nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
 $= 3,999 \times 25 = \mathbf{99,97\%}$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat “**4,00 / 99,97%**” tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau “**Sangat Baik**” jika mengacu kepada nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat antara **3,5324-4,00** dengan konversi Indeks Kepuasan Masyarakat angka “**88,31-100,00**”.

#### D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah harus dilakukan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan dalam pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau kepada responden kedepannya yang disertai dengan tindak lanjut terhadap monitoring dan evaluasi tersebut, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tertinggi harus tetap dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 sebagai berikut:

**Tabel 21.**

#### **3 (Tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat**

**Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	<b>Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:</b> Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	696	4,000	U2
2	<b>Unsur Biaya/Tarif:</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?	696	4,000	U4
3	<b>Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan:</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?	696	4,000	U5

Tabel 22.

**3 (Tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat**

**Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	<b>Unsur Persyaratan:</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	695	3,994	U1
2	<b>Unsur Waktu Pelayanan:</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	695	3,994	U3
3	<b>Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:</b> Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	696	4,000	U2



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan I Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024 dengan nilai indeks sebesar **4,00 / 99,97%** dan kinerja unit pelayanan yaitu **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

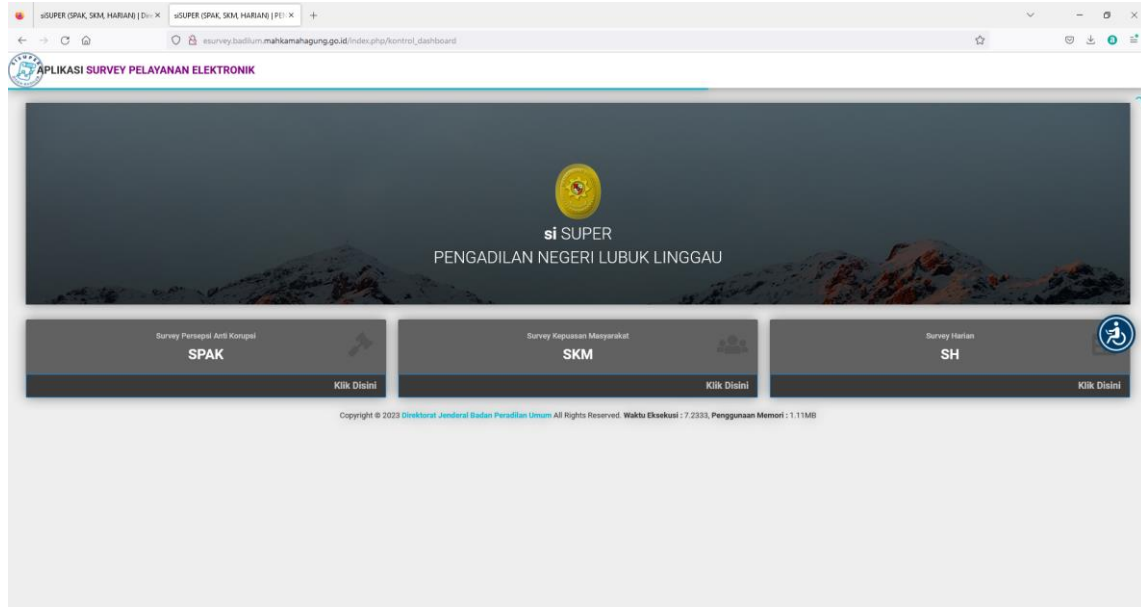
1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau berada pada kategori Sangat Baik sebesar 3,994.
2. Sistem, Mekanisemen dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 3,994.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.

#### **B. Rekomendasi**

Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan rekomendasi atas monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) nilai terendah kepada Pimpinan Pengadilan Negeri Lubuklinggau dan selanjutnya Pimpinan Pengadilan Negeri Lubuklinggau memberikan tindak lanjut atas rekomendasi dari monitoring dan evaluasi tersebut untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau kepada masyarakat.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Aplikasi yang digunakan untuk mengisi survey yaitu Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER)



## Pengisian Data oleh Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

### 1. Data Responden

File Edit View History Bookmarks Tools Help

sISUPER (SPA, SKM, HARIAN) | PE: X

esurvey.badium.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\_ikm\_surveillance

80%

SIPP PENGADILAN NE... PTSP - | Direktorat Jen... INDOXXI | Nonton OnL... Pelaporan Administras... WhatsApp Login Page - Direkora... MIS | MONITORING L... Login - CAS - Central ... Other Bookmarks

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda SKM Detail

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin

Minimal 18 Tahun

Nomor HP

Domisili

Pendidikan

Pekerjaan

Kembali Selanjutnya

## 2. Layanan yang Digunakan

The screenshot displays a web browser window with the URL `esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance`. The page title is "APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK". The dashboard header includes "Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT" and navigation links for "Beranda", "Statistik", and "Kontak Kami".

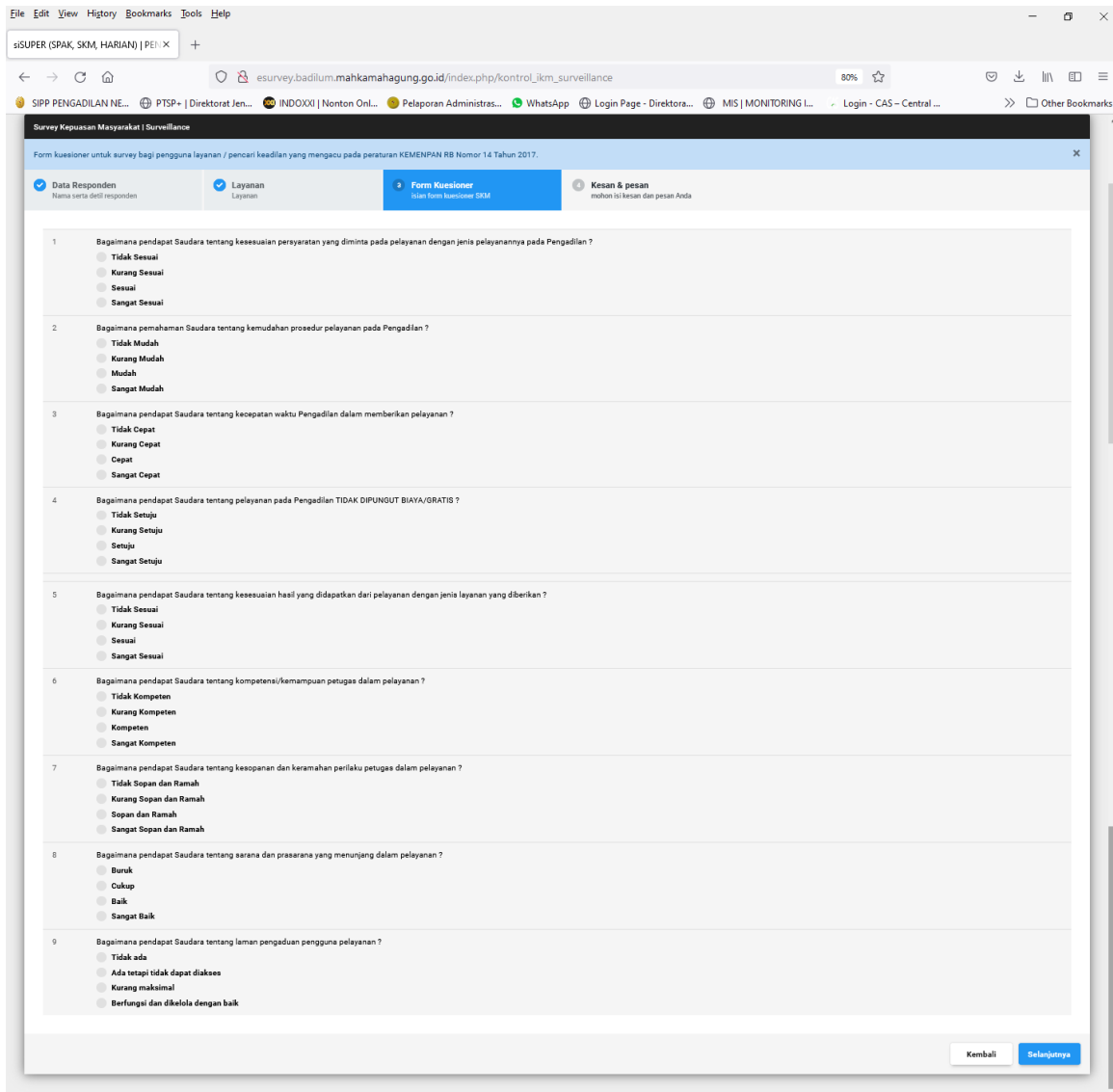
The main content area is titled "Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance" and contains a form for "Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017." The form is divided into four steps: 1. Data Responden, 2. Layanan (highlighted in blue), 3. Form Kuesioner, and 4. Kesan & pesan.

The "Layanan" step is titled "Layanan yang Anda dapatkan" and contains two dropdown menus:

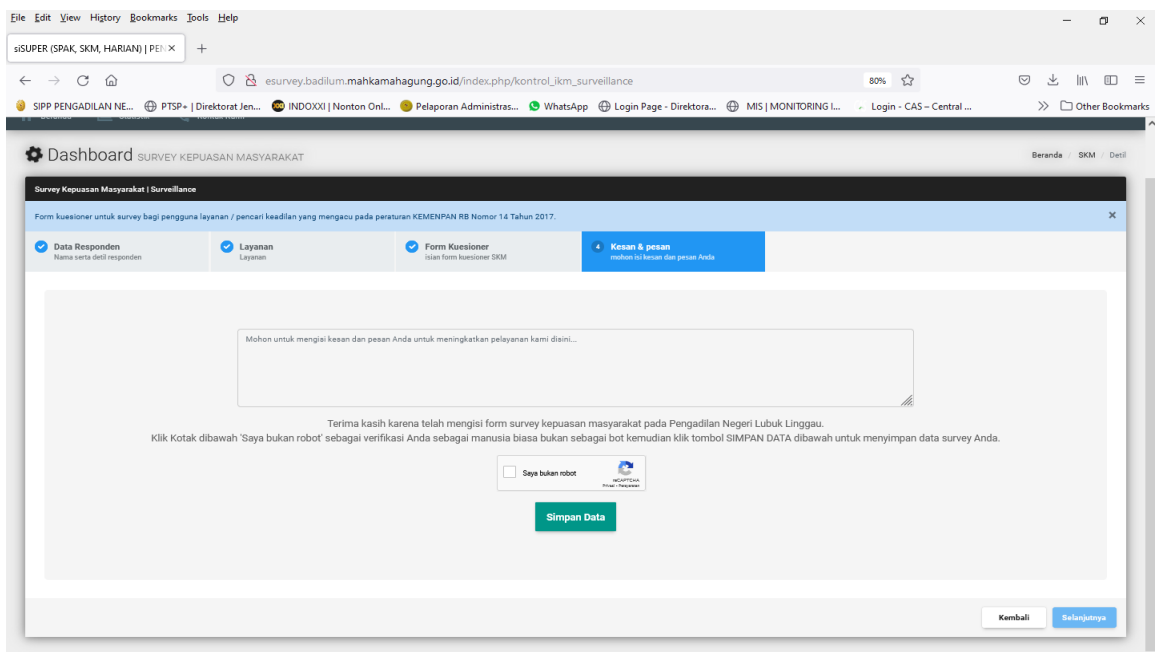
- Jenis Layanan \* (Pilih Layanan Yang Didapat)
- Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? (Pilih Layanan Yang Didapat)

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Kembali" and "Selanjutnya".

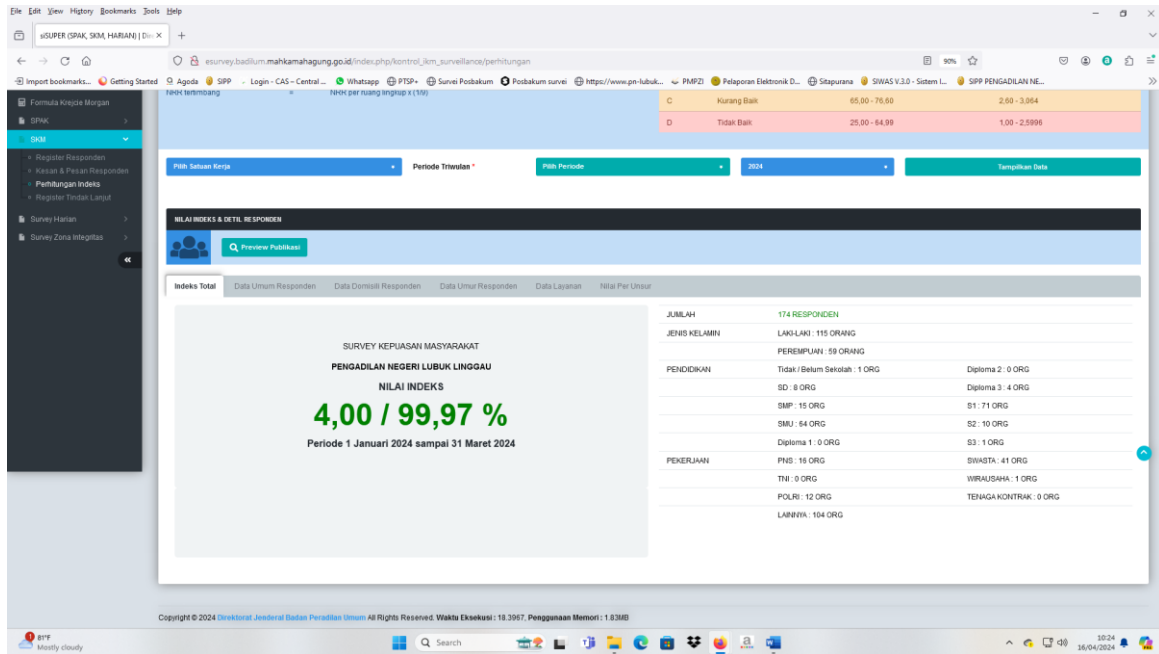
### 3. Form Kuesioner



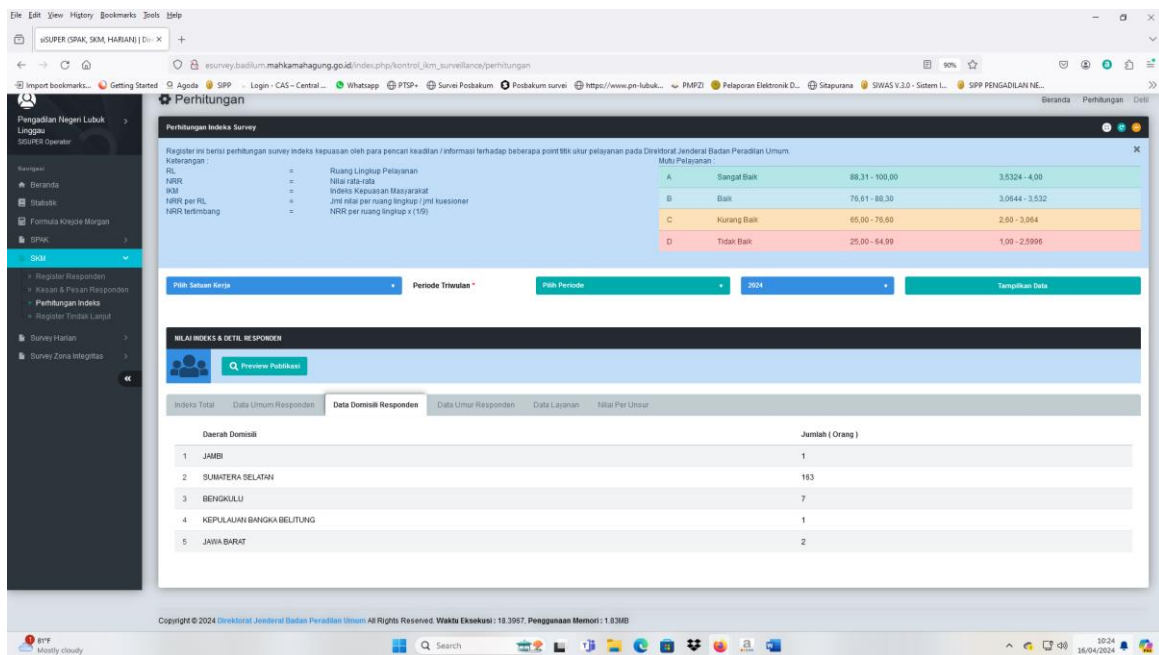
### 4. Kesan dan Pesan



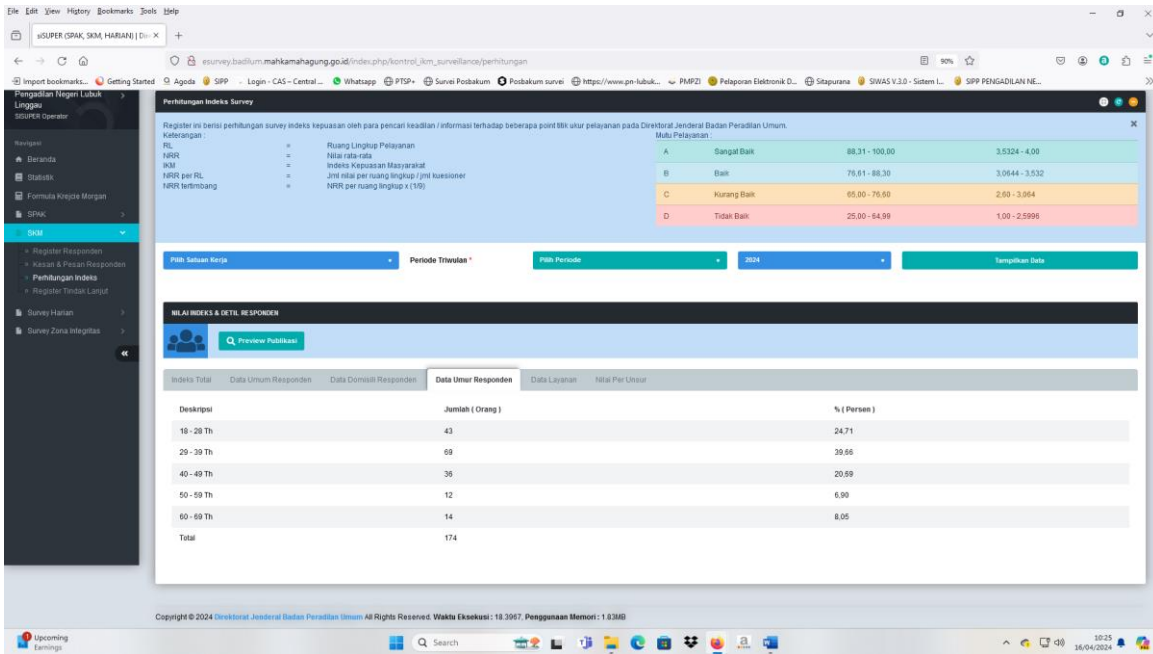
## INDEKS TOTAL



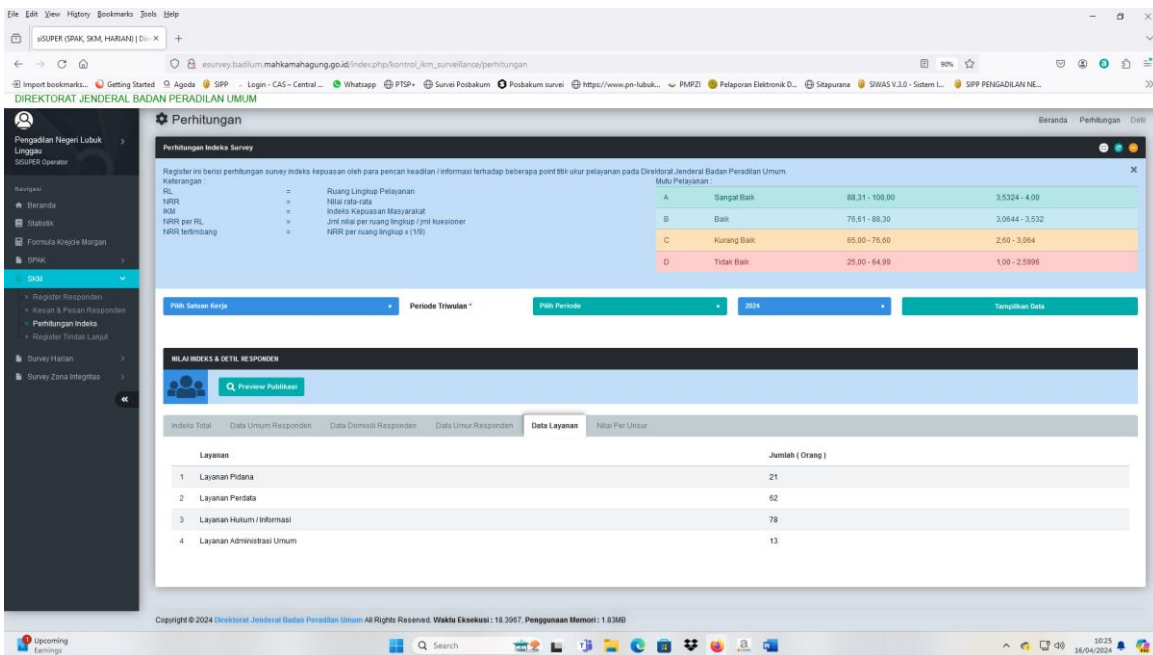
## DATA DOMISILI RESPONDEN



## DATA UMUR RESPONDEN



## DATA LAYANAN



## NILAI PER UNSUR

The screenshot shows a web interface for monitoring service quality. At the top, there's a summary table with the following data:

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

The main section is titled 'NILAI INDEKS & DETIL RESPONDER'. It features a table with the following columns: Deskripsi, U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, and Keterangan. The data rows are:

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	695	695	695	695	695	695	695	695	695	
NRR Per RL	3,994	4,000	3,994	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	35,969
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	3,999
IKM Unit Pelayanan										99,97

Below the table is an 'EVALUASI NILAI UNSOR' section with 3 items:

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	695
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	695
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	695











172	Agung Prayogi	SUMATERA SELATAN	22 Tahun / Laki-laki	SMU / LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Januari 2024
173	Tagar Jaya	SUMATERA SELATAN	23 Tahun / Laki-laki	S1 / SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Januari 2024
174	Kalingga R.Manto	SUMATERA SELATAN	34 Tahun / Laki-laki	SMU / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Januari 2024
<b>Jumlah Nilai Per-Unsur</b>					695	696	695	696	696	696	696	696	696	696	
<b>NRR Per-Unsur</b>					3,994	4,000	3,994	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	35,989
<b>NRR Tertimbang</b>					0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	
<b>Jumlah NRR</b>														3,999	
<b>Indeks Survei Kepuasan Masyarakat</b>					3,999 x 25									99,97	

**REKAPITULASI NILAI PER UNSUR**

BOBOT SKM	NILAI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
TIDAK BAIK	1 (D)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KURANG BAIK	2 (C)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BAIK	3 (B)	1	0	1	0	0	0	0	0	0
SANGAT BAIK	4 (A)	173	174	173	174	174	174	174	174	174