

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LAHAT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI LAHAT KELAS II B
KABUPATEN LAHAT, SUMATERA SELATAN
TRIWULAN I
JANUARI - MARET 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LAHAT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Lahat
Pada Hari, Selasa 5 April 2022

Ketua Pengadilan Negeri Lahat,



RENALDO MEIJI HASOLOAN TOBING, S.H., M.H.
NIP. 19780508 200312 1 001

Ketua Tim Survei,



NIP. 19621221 198503 1002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Lahat mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lahat dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lahat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



DAFTAR ISI

Halaman Judul-----	i
Lembar Pengesahan-----	ii
Kata Pengantar-----	iii
Daftar Isi-----	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang -----	1
B. Dasar Hukum -----	2
C. Tujuan dan Saran-----	3
D. Rencana Kerja Pelaksanaan-----	4
E. Tahapan Pelaksanaan-----	4
F. Teknik Survei -----	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Survei -----	5
B. Teknik Pengumpulan Data -----	5
C. Variabel Pengukur IKM-----	5
D. Teknik Analisis Data -----	6
BAB III PERHITUNGAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI	
A. Indeks Total -----	8
B. Data Umum Responden -----	8
C. Data Domisili Responden-----	10
D. Data Umur Responden-----	11
E. Data Layanan -----	11
F. Nilai Per-Unsur -----	11
G. Hasil Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Negeri Lahat-----	12
BAB IV HASIL SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI PENGGUNA LAYANAN	
A. Hasil Penilaian Masing-Masing Ruang Lingkup-----	17
B. Evaluasi Nilai Unsur-----	19
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan-----	21
B. Rekomendasi -----	21
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru (*Blue Print*) ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru (*Blue Print*) yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru (*Blue Print*) ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung Republik Indonesia mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen Badilum tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka petaksanaan mewujudkan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Kelas IIB Lahat telah mengadakan survei

berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/ 2016.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lahat didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasindan Transaksi Elektronik;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. SK KMA Republik Indonesia No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Informasi di Pengadilan;
10. SK KMA Republik Indonesia No. 026/KMA/SK/I/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
11. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/1/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
12. Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;

14. Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
15. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02//4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
16. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
17. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

C. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Lahat ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik ;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lahat.

D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2022 yang di Pengadilan Negeri Lahat ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2022

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pelaksanaan Survei	01 Januari 2022 - 31 Maret 2022
2	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei	01 April 2022- 05 April 2022
3	Monev dan Tindaklanjut Survei	06 April 2022 - 08 April 2022

E. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lahat melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencangkup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menetukan responden;
4. Melakukan survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil;

F. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lahat, antara lain: pencari keadilan, Polisi, Jaksa, Advokat, mahasiswa dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian survei pada aplikasi SISUPER yang telah terpasang pada perangkat *vestouch interactive android* kios di ruang PTSP Pengadilan Negeri Lahat, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lahat, terdiri dari:

1. Penggugat, Tergugat;
2. Pemohon;
3. Saksi;
4. Terdakwa;
5. Jaksa Penuntut Umum;
6. Polisi;
7. Penasihat Hukum;
8. Pengunjung, Wartawan, Mahasiswa, Pengguna Layanan Pengadilan lainnya.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lahat ini digunakan analisis deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun pensemennya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Layanan	Norma Sekor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PERHITUNGAN INDEKS

Perhitungan data survei telah dilakukan secara otomatis pada aplikasi survei elektronik (SISUPER). Berikut adalah ada yang telah terkumpul dan diunduh melalui aplikasi SISUPER dengan *login* sebagai admin survei Pengadilan Negeri Lahat.

A. Indeks Total

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2022 dengan jumlah responden 105 orang, diperoleh Nilai indeks **95,34** atau masuk dalam kategori pelayanan **Sangat Baik**.

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
				JUMLAH	105 RESPONDEN
				JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 89 ORANG
					PEREMPUAN : 16 ORANG
				PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG
					Diploma 2 : 3 ORG
					SD : 3 ORG
					Diploma 3 : 3 ORG
					SMP : 7 ORG
					S1 : 12 ORG
					SMU : 76 ORG
					S2 : 1 ORG
					Diploma 1 : 0 ORG
					S3 : 0 ORG
				PEKERJAAN	PNS : 1 ORG
					SWASTA : 25 ORG
					TNI : 0 ORG
					WIRAUSAHA : 12 ORG
					POLRI : 10 ORG
					TENAGA KONTRAK : 0 ORG
					LAINNYA : 57 ORG

B. Data Umum Responden

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN																	
      																	
Pembela Pihakku																	
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur												
Show	100	▼ entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print										
																	Search
1	Jumadi R-098984-9KM-5E0DCAC905	SUMATERA SELATAN	50 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Waktu Rekam : 30 Maret 2022
2	Terrizi R-098984-9KM-456802D1875	SUMATERA SELATAN	45 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
3	Meskuriadi R-098984-9KM-0445BCF0D6	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
4	Jhon Karedi R-098984-9KM-1C6577CD54	SUMATERA SELATAN	43 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
5	Abzan R-098984-9KM-12A15390C7	SUMATERA SELATAN	47 Tahun Laki-laki	Diploma 3 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
6	Aamadi R-098984-9KM-3EC4247BE.C	SUMATERA SELATAN	42 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
7	Waf R-098984-9KM-3AE19512D	SUMATERA SELATAN	19 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022
8	Defi R-098984-9KM-5ED05F0482	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	SMU POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	30 Maret 2022
9	Dora Akino R-098984-9KM-50E7F0A557	SUMATERA SELATAN	28 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2022

Data umum responden memuat rekam nama/kode responden, domisili, umur, pendidikan/pekerjaan, penilaian masing-masing unsur, serta waktu penilaian.

1. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase
1	Laki-laki	89	85%
2	Perempuan	16	15%
	Jumlah	105	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **Laki-Laki (77%)**.

2. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah responden	Persentase
1	SD	3	3%
2	SMP	7	7%
3	SLTA	76	72%
4	DIPLOMA 1	0	0%
5	DIPLOMA 2	3	3%
6	DIPLOMA 3	3	3%
7	Sarjana Strata Satu	12	11%
8	S2	1	1%
9	S3	0	0%
	Jumlah	105	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA (72%)**.

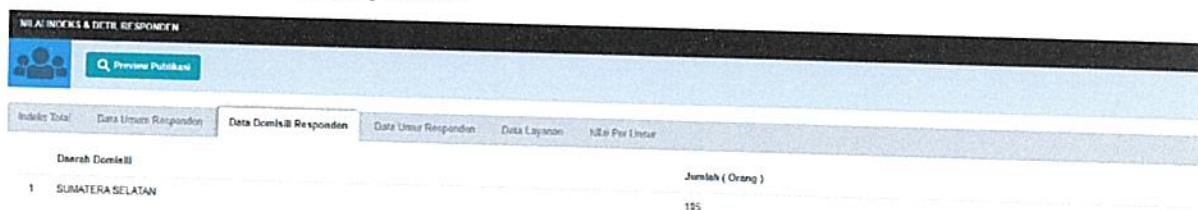
3. Pekerjaan

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Jumlah responden	Persentase
1	PNS	1	1%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	10	10%
4	Swasta	25	24%
5	Wirausaha	12	11%
6	Lainnya	57	54%
Jumlah		105	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan **Lainnya (54%)**.

C. Data Domisili Responden



Berdasarkan hasil rekam data pada aplikasi survei elektronik SISUPER, diketahui bahwa dari 105 orang responden, moyoritas berdomisili di Provinsi Sumatera Selatan.

D. Data Umur Responder

NILAI INDEX & DETIL RESPONDER		
 Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	28	27,45
29 - 39 Th	34	33,33
40 - 49 Th	26	25,49
50 - 59 Th	13	12,75
60 - 69 Th	1	0,98
Total	102	

Berdasarkan hasil rekam data umur responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, umur/usia responden paling banyak adalah 29 - 39 Tahun sebanyak 33,33%.

E. Data Layanan

NILAI INDEX & DETIL RESPONDER		
 Preview Publikasi		
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
Deskripsi	Jumlah (Orang)	Nilai Per Unsur
1 Layanan Pidana	14	
2 Layanan Perdata	20	
3 Layanan Hukum / Informasi	63	
4 Layanan Administrasi Umum	8	

Berdasarkan hasil rekam data layanan yang diterima responden pada aplikasi survei elektronik SISUPER, penilaian layanan paling banyak yaitu pada Layanan Kepaniteraan Hukum sebanyak 63 Orang.

F. Nilai Per-Unsur

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					Keterangan
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	409	404	397	401	401	395	395	390	412	
NRR Per RL	3,895	3,843	3,781	3,819	3,819	3,762	3,762	3,714	3,924	34,324
NRR Terimbang	0,433	0,428	0,420	0,424	0,424	0,418	0,418	0,413	0,436	3,814
IKM Unit Pelayanan										95,34

Berdasarkan hasil rekam data penilaian masing-masing unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi survei elektronik SISUPER, maka dapat diketahui nilai dari masing masing ruang lingkup penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Penilaian Masing-Masing Unsur penilaian

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,895	Sangan Baik	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,848	Sangan Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,781	Sangan Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,819	Sangan Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,819	Sangan Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,762	Sangan Baik	7
7	Prilaku Pelaksana	3,762	Sangan Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,714	Sangan Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3,924	Sangan Baik	1

G. Hasil Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Negeri Lahat

1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,895 berada pada interval skor 3,532 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator persyaratan disajikan pada table berikut ini :

Table 6
Unsur Persyaratan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	11	10
4	A	Sangat Sesuai	94	90
JUMLAH			105	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Mekanisme dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,848** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada table berikut ini :

Table 7
Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	16	15
4	A	Sangat Sesuai	89	85
JUMLAH			105	100

3. Unsur Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,781** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator waktu penyelesaian disajikan pada table berikut ini :

Table 8
Unsur Waktu Penyelesaian

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	1	1
3	B	Sesuai	21	20
4	A	Sangat Sesuai	83	79
JUMLAH			105	100

4. Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,819** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Biaya/Tarif disajikan pada table berikut ini :

Table 9
Unsur Biaya/Tarif

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	19	18
4	A	Sangat Sesuai	86	82
JUMLAH			105	100

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 rata-rata skor sebesar **3,819** berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Table 10
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	2	2
3	B	Sesuai	17	16
4	A	Sangat Sesuai	86	82
JUMLAH			105	100

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,762** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner

kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Kompetensi Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Table 11
Unsur Kompetensi Pelaksana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	1	1
3	B	Sesuai	21	20
4	A	Sangat Sesuai	83	79
JUMLAH			105	100

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,762** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator perilaku pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Table 12
Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	1	1
3	B	Sesuai	23	22
4	A	Sangat Sesuai	81	77
JUMLAH			105	100

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,714** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator penanganan pengaduan, sarana dan masukan disajikan pada table berikut ini :

Table 13
Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	30	29
4	A	Sangat Sesuai	75	71
JUMLAH			105	100

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,924** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Sarana dan Prasarana disajikan pada table berikut ini :

Table 14
Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	8	8
4	A	Sangat Sesuai	97	92
JUMLAH			105	100

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Hasil olah data survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Lahat pada Triwulan IV Tahun 2021 yang dilakukan melalui aplikasi survei elektronik SISUPER dengan responden diperoleh nilai indeks sebesar 94,03 dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian pada survei bulan Oktober s/d Desember rata-rata 3,47 – 4,00 atau dengan skala 100 adalah sebesar 94,03.

A. Hasil Penilaian Masing-Masing Ruang Lingkup

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Lahat

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,895	Sangan Baik	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,848	Sangan Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,781	Sangan Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,819	Sangan Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,819	Sangan Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,762	Sangan Baik	7
7	Prilaku Pelaksana	3,762	Sangan Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,714	Sangan Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3,924	Sangan Baik	1

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,895** berada pada interval skor

3,532 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

2. Sistem

Mekanisme dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,848** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,781** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,819** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 rata-rata skor sebesar **3,819** berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,762** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,762** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,714** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,924** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

B. Evaluasi Nilai Unsur

1. Unsur Tertinggi

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling tinggi berada pada ruang lingkup " Sarana dan Prasarana", disusul "Perilaku Pelaksana", dan " Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ".

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang lama pengaduan pengguna pelayanan ?	412
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	409
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	404

2. Unsur Terendah

Berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden 3 unsur paling rendah berada pada ruang lingkup " Biaya/Tarif, dan Waktu Penyelesaian ", dan " Sistem, Mekanisme dan Prosedur ".

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	390
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	395
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perlaku petugas dalam pelayanan ?	395

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lahat pada Triwulan I Tahun 2022 sebesar **95,33** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
5. Produk Spesifikasi Janis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**;
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lahat pada kategori **SANGAT BAIK**.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lahat, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang " Sarana dan Prasarana", disusul "Perilaku Pelaksana", dan " Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ".

B. Rekomendasi

Kepada seluruh jajaran manajemen dan seluruh pegawai Pengadilan Negeri Lahat, hendaknya meningkatkan pelayanan khususnya pada ruang lingkup yang nilainya yang masih masuk kategori 3 kebawah yaitu :" Biaya/Tarif, dan Waktu Penyelesaian ", dan " Sistem, Mekanisme dan Prosedur ".

LAMPIRAN

**PERHITUNGAN INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I BULAN JANUARI SAMPAI DENGAN MARET 2022**

No	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Jumadi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
2	Tarmizi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
3	Maskuriadi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
4	Jhon Kanedi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
5	Abzan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
6	Asmadi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
7	Wari	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
8	Defri	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
9	Dora Akino	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
10	Alex Stanzerli	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	2	2	2	3	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
11	Barozisuardi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
12	JN	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
13	Umardani	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
14	Pardi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
15	RATENI	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
16	Reza	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
17	WITRI	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
18	SAINUDIN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
19	Agus	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
20	Let Liano	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Rabu, 30 Maret 2022
21	Satria Dedi	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
22	Zaikar	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
23	Agustinus Hemansyah	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
24	Desi	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
25	ELSA HANDAYANI	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
26	Jemi Afrianto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
27	Terasmin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
28	Raden Najamudin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
29	Aliyamin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
30	Aris	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rabu, 30 Maret 2022
31	Repi Herawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
32	Sawaul Rasyid	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
33	Meki	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
34	TOMY HARTAWAN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022

35	Nazir	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Rabu, 30 Maret 2022
36	Asep	Layanan Administrasi Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
37	RAHMAT MARTIANSYAH	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
38	DESI RATNA SARI	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
39	SARWINDA	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
40	ENDAH APRIANI	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
41	Beni Sopran	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
42	Makroni	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
43	Herawan S.H	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
44	Iwan Saroni	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 30 Maret 2022
45	Supriadi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Selasa, 29 Maret 2022
46	Edwar Pebriansyah	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Selasa, 29 Maret 2022
47	Tibroni	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
48	Reza	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
49	Sri Muslimah	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
50	Kelvin	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selasa, 29 Maret 2022
51	Ahmad Ramadhan	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selasa, 29 Maret 2022
52	Narmi	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
53	Anca	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
54	SRI MUSLIMAH	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
55	KIKI SAPUTRA	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Selasa, 29 Maret 2022
56	Gunawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
57	Anonim	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
58	Nanto	Layanan Pidana	4	4	3	4	3	4	3	3	3	Selasa, 29 Maret 2022
59	Merwan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
60	Demi Mahal	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
61	Pinaldi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
62	Biki Dido Saputra	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
63	Fitriani	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
64	Dendi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
65	Septoner	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
66	Herawan	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
67	Edwar Febriansyah	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
68	Muslimin	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 29 Maret 2022
69	Jemmi	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
70	Rita	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
71	Defri Mahendra	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
72	Herwansyah	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Senin, 28 Maret 2022
73	Marten Lori	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Senin, 28 Maret 2022
74	Putri	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
75	Usman	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Senin, 28 Maret 2022

76	Cicin Yuliani	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Senin, 28 Maret 2022
77	Budiman	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	Iduar Heriyanto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Senin, 28 Maret 2022
79	Anjel Pita Wulansari	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Senin, 28 Maret 2022
80	Mohammad Maeta	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Senin, 28 Maret 2022
81	Pirdianto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Senin, 28 Maret 2022
82	Sherly Hervita Dewi	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Senin, 28 Maret 2022
83	Riduan	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
84	Lukman Saibadi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
85	Supardin	Layanan Perdata	4	4	3	4	3	4	2	4	4	Senin, 28 Maret 2022
86	Lukman Saibani	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
87	Supardin	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
88	Supardin	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
89	Darulum	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
90	Sri Sultan Deki	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
91	Juniarsyah	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
92	Supardi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 28 Maret 2022
93	Dona Andika Seksi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 10 Maret 2022
94	Putri Wulandari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 10 Maret 2022
95	Juni Aprisal	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Kamis, 10 Maret 2022
96	Jagat Saputra	Layanan Pidana	4	3	2	4	4	4	4	3	4	Kamis, 10 Maret 2022
97	Irfan Irwanto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 4 Maret 2022
98	Trisna Negara	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Senin, 17 Januari 2022
99	Ramudin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 17 Januari 2022
100	Herman Saripudin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 14 Januari 2022
101	Richo Marulian Sirait	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 11 Januari 2022
102	Hendra Juliansyah	Layanan Perdata	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Selasa, 11 Januari 2022
103	Cipti Hariani	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 5 Januari 2022
104	Medi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 5 Januari 2022
105	Septira	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 5 Januari 2022

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

The screenshot displays the results of a survey conducted from January 1, 2022, to March 31, 2022. The results are presented in a table format:

Kategori	Detail	Jumlah
Data Umum Responden	JENIS KELAMIN	105 RESPONDEN
	PEREMPUAN	57 ORANG
Data Domisili Responden	JUMLAH	105 RESPONDEN
	LAKI-LAKI	48 ORANG
Data Umur Responden	Tidak / Belum Sekolah	0 ORANG
	DIPLOMA 2	3 ORANG
Data Layanan	SD : 3 ORG	3 ORGANISASI
	SMP : 7 ORG	7 ORGANISASI
Nilai Per Usur	SMU : 76 ORG	76 ORGANISASI
	S2 : 1 ORG	1 ORGANISASI
Pendidikan	Diploma 1 : 0 ORG	0 ORGANISASI
	S3 : 0 ORG	0 ORGANISASI
Pekerjaan	PEKERJAAN	1 ORGANISASI
	SWASTA : 25 ORG	25 ORGANISASI
Organisasi Militer	TNI : 0 ORG	0 ORGANISASI
	WIRAUSAHA : 12 ORG	12 ORGANISASI
Pemerintahan	POLRI : 10 ORG	10 ORGANISASI
	TENAGAKONTRAK : 0 ORG	0 ORGANISASI
Lainnya	LAINNYA : 57 ORG	57 ORGANISASI

Nilai Indeks & Detil Responden

Period 1 Januari 2022 sampaai 31 Maret 2022

3,81 / 95,34 %

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 5.6480, Penggunaan Memori : 1.60MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMMUM

The screenshot displays the Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik interface, featuring several tabs and sections:

- Beranda**: Home page.
- Pertitungan**: Calculation section.
- Detil**: Detail section.
- Perhitungan Indeks Survey**: Calculation of Index Survey.
- Perhitungan Indeks**: Calculation of Index.
- Nilai Indeks & Detil Responden**: Value of Index & Respondent Details.
- Indeks Total**: Total Index.
- Data Umur Responden**: Respondent Age Data.
- Data Domisili Responden**: Respondent Residence Data.
- Data Layanan**: Service Data.
- Nilai Per Unsur**: Value per Element.
- Jumlah (Orang)**: Total (People).
- Daerah Domisili**: Residential Area.
- 1 SUMATERA SELATAN**: Sumatra Selatan.

Key data from the calculation sections:

Kelengkapan	=	Ruang Lingkup Pelayanan
RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR terimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/5)

A	Sangat Baik	88.31 - 100.00	3.5324 - 4.00
B	Baik	76.61 - 88.30	3.0644 - 3.332
C	Kurang Baik	65.00 - 76.60	2.60 - 3.064
D	Tidak Baik	25.00 - 64.99	1.00 - 2.5996

Other visible elements include a search icon, navigation icons (back, forward, home), and a footer copyright notice: Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Ummum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 5.6480, Penggunaan Memori : 1.68MB.

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMMUM

The screenshot displays the user interface of the Electronic Survey Application. At the top, there's a navigation bar with links for Pengadilan Negeri Lahat, e-Survey Operator, Beranda, SPAK, and SKM. Below the navigation, there's a sidebar with links for Register Responden, Kesan & Pesan Responden, Perhitungan Indeks, Register Tindak Lanjut, Survey Harian, and Peta Survey Pengadilan.

The main content area includes:

- SKM:** A section showing the formula for calculating the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of Responses (NRR) per Type (RL) and the Number of Responses (NRR) per Type (RL). It also shows the calculation of the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of Responses (NRR) per Type (RL) and the Number of Responses (NRR) per Type (RL).
- Data Umur Responden:** A table showing the distribution of respondents by age group (Data Umur Responden), the number of respondents (Jumlah (Orang)), and the percentage of respondents (Persentase (%)).
- NILAI INDENXS & DETIL RESPONDEN:** A section showing the calculation of the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of Responses (NRR) per Type (RL) and the Number of Responses (NRR) per Type (RL).
- Pilih Satuan Kerja:** A dropdown menu for selecting the unit of work.
- Pilih Periodik:** A dropdown menu for selecting the period.
- Periodik Triwulan:** A dropdown menu for selecting the triquarterly period.
- Pilih Tahun:** A dropdown menu for selecting the year.
- Tampilan Data:** A button for displaying data.
- Indeks Tinggi** (High Index): A table showing the calculation of the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of Responses (NRR) per Type (RL) and the Number of Responses (NRR) per Type (RL).
- Indeks Rendah** (Low Index): A table showing the calculation of the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of Responses (NRR) per Type (RL) and the Number of Responses (NRR) per Type (RL).

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

The screenshot displays the user interface of the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' application. The main navigation bar includes links for Pengadilan Negeri Lahat, e-Survey Operator, Beranda, SPAK, SKM, Register Responden, Kesan & Pesan Responden, Perhitungan Indeks, Register Tindak Lanjut, Survey Harian, and Peta Survey Pengadilan.

A modal window titled 'Register ini berisi penitiganan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.' is open. It contains a table defining the calculation of the Index of Satisfaction (IKM) based on the Number of People Served (NRR) per Number of Questionnaire (Jml. nilai per ruang lingkup / Jml. kuesioner) and the Number of People Served per Number of Questionnaire (NRR per ruang lingkup x (1/19)). The table also lists four service quality levels (A, B, C, D) corresponding to different ranges of satisfaction scores (88.31 - 100.00, 76.61 - 88.30, 65.00 - 76.60, 25.00 - 64.99) and their respective colors (Green, Yellow, Orange, Red).

The main content area shows a summary table for the period of July 2022. The table includes columns for Indeks Total, Data Umur Responden, Data Domisili Responden, Data Umur Responden, Data Layanan, and Nilai Per Orang. A chart titled 'Layanan' shows the distribution of respondents across four service categories: Layanan Pidana (14), Layanan Perdata (20), Layanan Hukum / Informasi (63), and Layanan Administrasi Umum (6). A legend indicates that green represents Layanan Pidana, yellow represents Layanan Perdata, orange represents Layanan Hukum / Informasi, and red represents Layanan Administrasi Umum.

At the bottom right, a copyright notice reads: Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 5.6480, Penggunaan Memori : 1.68MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM