

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB

Berdasarkan

**Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023**

Tentang

Pengusulan Dan Evaluasi Zona Integritas 2023



PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB

Disahkan di Baturaja, 13 April 2023

Ketua Pengadilan Negeri Baturaja Kelas IB,



Hendri Agustian, S.H., M.Hum.

NIP. 197508012005021001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden.....	5
B. Metode Pencacahan.....	8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei.....	9
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	11
BAB IV DATA SURVEI	
A. Data Responden.....	15
B. Data Dukung Lainnya.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan	8
Tabel 2. Unsur Tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	10
Tabel 3. Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	11
Tabel 4. Data Responden.....	14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Tingkat Pendidikan Responden	5
Grafik 2. Pekerjaan Responden	6
Grafik 3. Kelompok Usia Responden.....	6
Grafik 4. Jenis Layanan.....	7
Grafik 5. Jenis Kelamin.....	7

BAB I
KUESIONER SURVEI

PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama : (boleh inisial atau tidak diisi)
2. Umur/Jenis Kelamin : (Wajib Disi)
3. Nomor HP : (Wajib Disi)
4. Domisili :
5. Pendidikan : 1. Tidak sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
7. Pekerjaan : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar / Mahasiswa
4. Wiraswasta 8. Lainnya.....
8. Jenis Layanan : 1. Pidana 4. Umum
2. Perdata 5. Informasi
3. Hukum 6. E-Court

KUESIONER :

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
 - a. Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
 - b. Hanya pada media non elektronik
 - c. Hanya pada media elektronik
 - d. Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik
2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
 - a. Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - b. Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - c. Syarat yang diminta petugas kurang jelas
 - d. Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
 - a. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
 - b. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
 - c. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
 - d. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti
4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
 - a. Sesuai

- b. Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
 - c. Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)
 - d. Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)
5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
- a. Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
 - b. Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
 - c. Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas
 - d. Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas
6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- a. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
 - b. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah
 - c. Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
 - d. Tidak ada layanan online pada pengadilan
7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- a. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

- b. Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
 - c. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
 - d. Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah
8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?
- a. Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
 - b. Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
 - c. Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
 - d. Tidak ada layanan pengaduan

Kesan dan Pesan :

.....
.....
.....
.....

BAB II

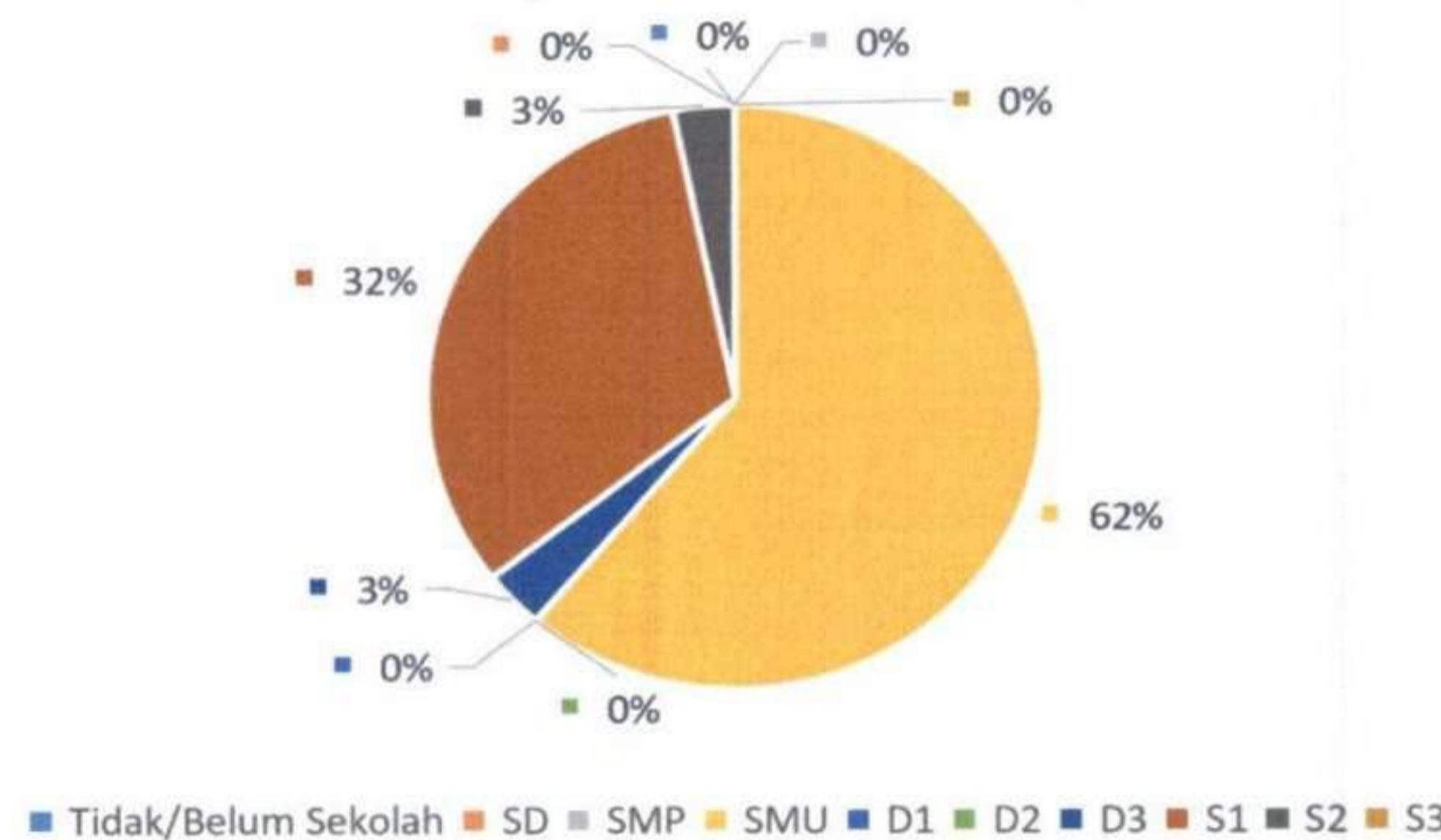
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja mengenyam pendidikan SD sejumlah 0 orang (tidak ada), SMP sejumlah 0 orang (tidak ada), SMU sejumlah 19 orang, Diploma 1 sejumlah 0 orang (tidak ada), Diploma 2 sejumlah 0 orang (tidak ada), Diploma 3 sejumlah 1 orang, S1 sejumlah 10 orang, S2 sejumlah 1 orang, S3 sejumlah 0 orang (tidak ada), dan Tidak/Belum Sekolah sejumlah 0 (tidak ada) orang.

Grafik 1. Tingkat Pendidikan Responden

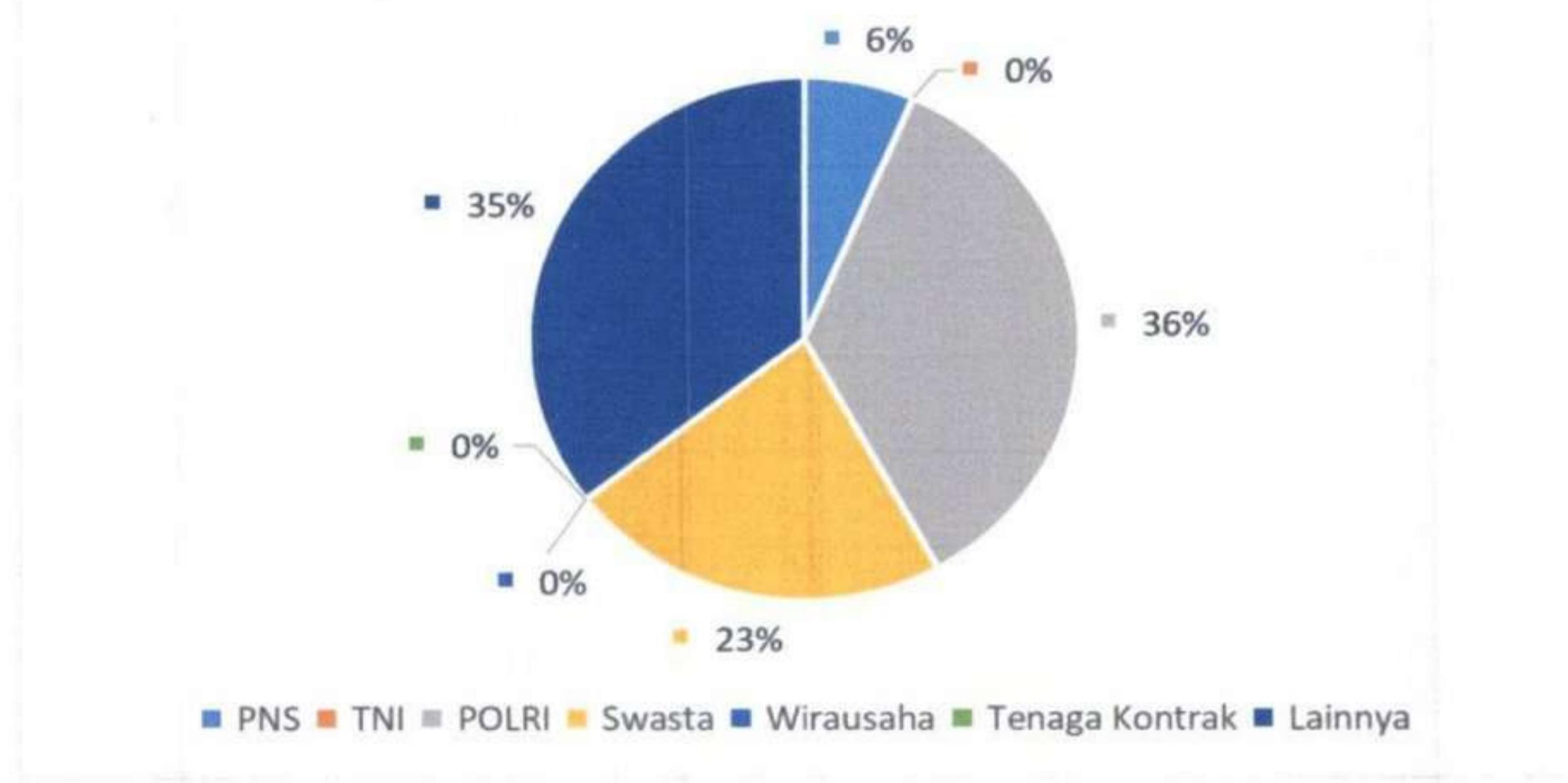


2. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan pengguna layanan, sebanyak 31 pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja memiliki pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS sejumlah 2 orang, TNI sejumlah 0 orang (tidak ada), Polri sejumlah 11 orang, Swasta sejumlah 7 orang, Wirausaha sejumlah 0 orang (tidak ada), Tenaga Kontrak sejumlah 0 orang (tidak ada), dan Lainnya sejumlah 11 orang, yang mengakses layanan Kepaniteraan Pidana, Perdata,

Hukum maupun Bagian Umum pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Baturaja.

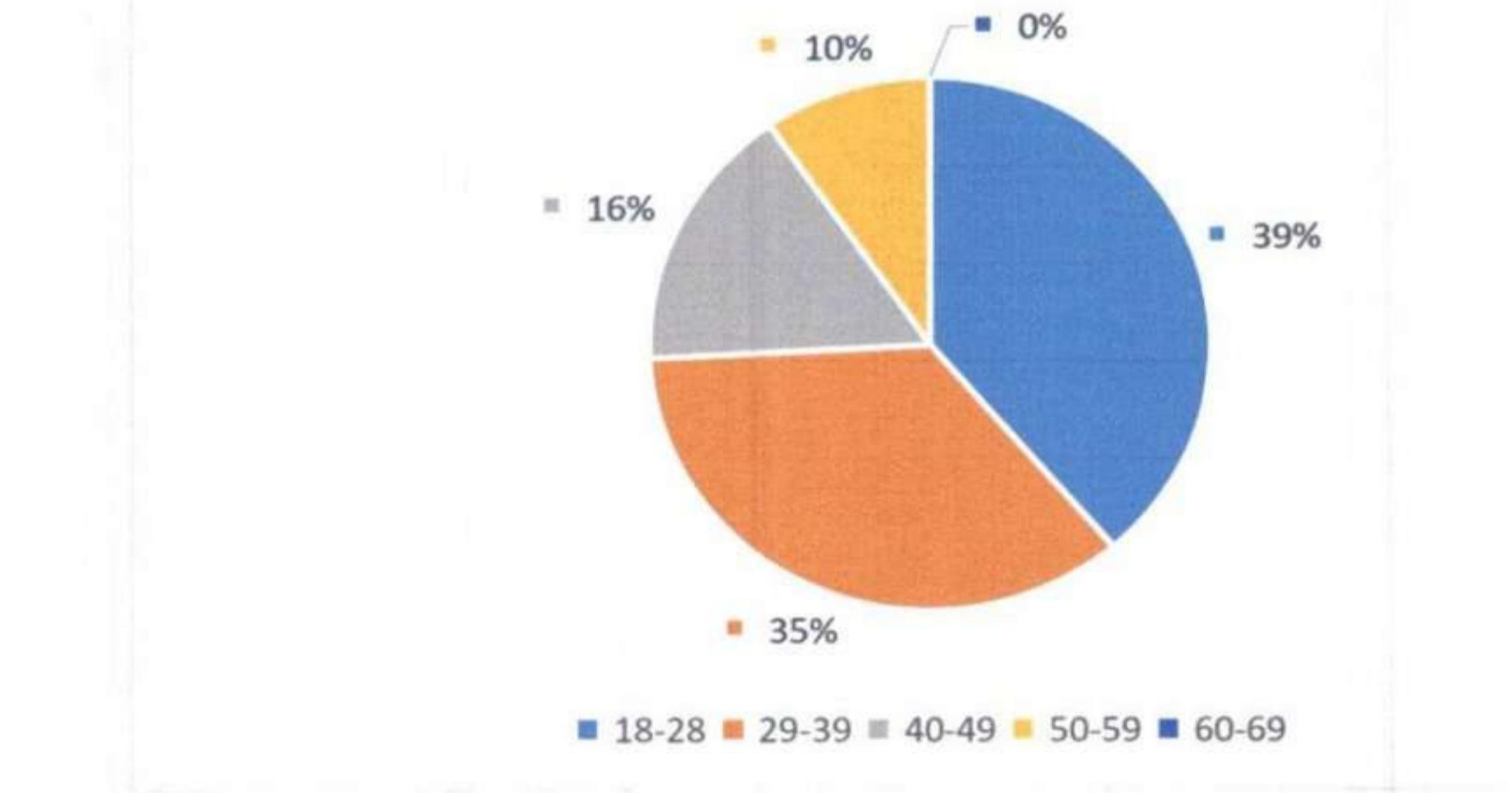
Grafik 2. Pekerjaan Responden



3. Kelompok Usia Responden

Grafik Usia Responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja berada dalam kelompok usia yaitu pada rentang antara usia 18-28 tahun sejumlah 12 orang, 29-39 tahun sejumlah 11 orang, 40-49 tahun sejumlah 5 orang, 50-59 tahun sejumlah 3 orang, 60-69 tahun sejumlah 0 orang (tidak ada).

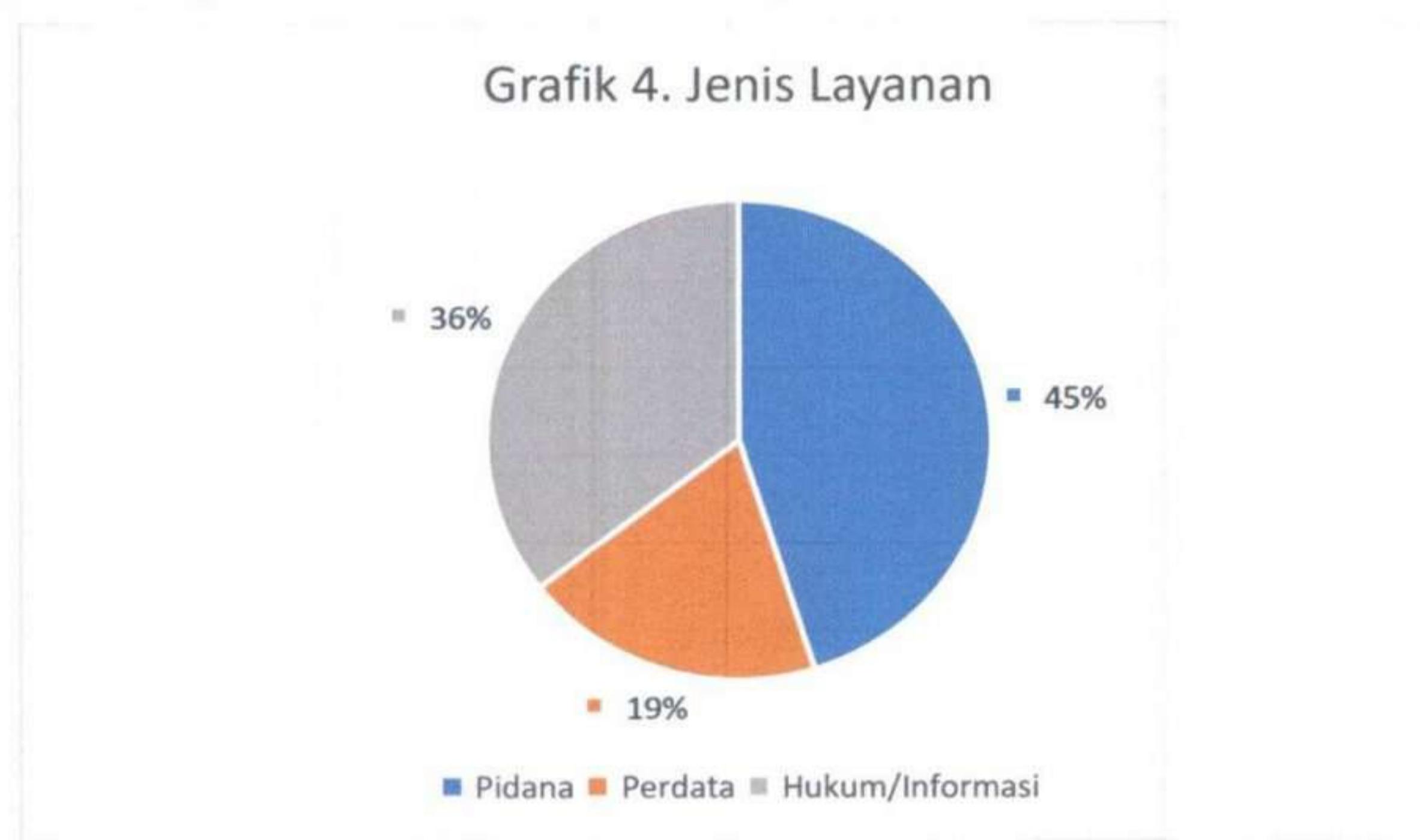
Grafik 3. Kelompok Usia Responden



4. Jenis Layanan

Grafik Jenis Layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja meliputi Layanan Pidana sejumlah 14 Layanan, Layanan Perdata sejumlah 6 Layanan, Layanan Hukum/ Informasi sejumlah 11 Layanan.

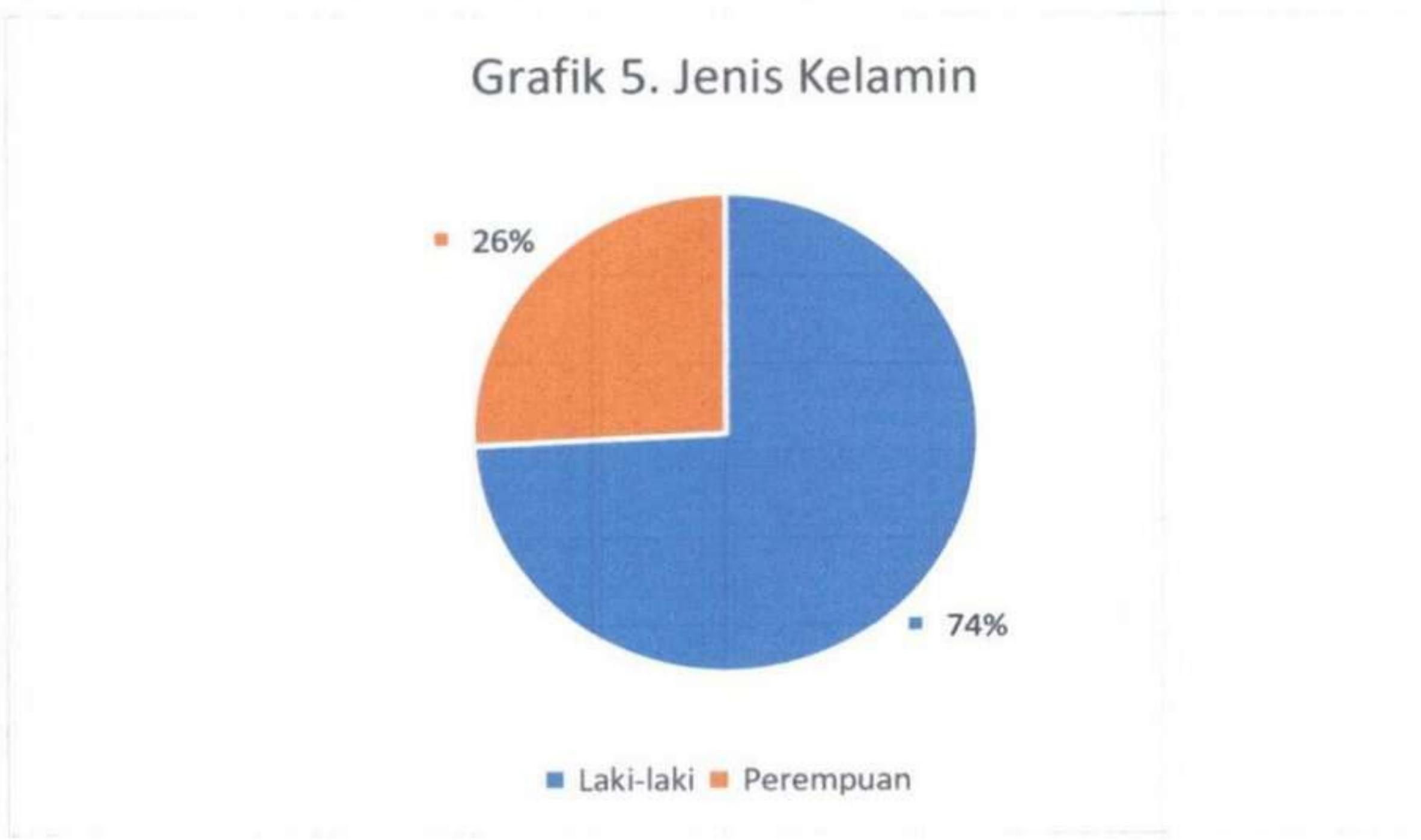
Grafik 4. Jenis Layanan



5. Jenis Kelamin

Grafik Jenis kelamin pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja berjumlah 31 Orang meliputi Laki-laki sejumlah 23 Responden, Perempuan sejumlah 8 Responden.

Grafik 5. Jenis Kelamin



B. Metode Pencacahan

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dan analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja menggunakan analisis statistik deskriptif. Adapun pemberian skor menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja ditentukan sebagai berikut.

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		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

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner diisi oleh 31 responden yang terdiri dari PNS sejumlah 2 orang, TNI sejumlah 0 orang (tidak ada), POLRI sejumlah 11 orang, Swasta sejumlah 7 orang, Wirausaha sejumlah 0 orang (tidak ada), Tenaga Kontrak sejumlah 0 orang (tidak ada), dan Lainnya sejumlah 11 orang.

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Unsur

a. Performa

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Performa ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

b. Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

c. Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

d. Waktu

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Waktu ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

e. Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

f. Sarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

g. Respon

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Performa ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

h. Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks 4,000.

2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Dari seluruh unsur tersebut nantinya akan dimuarakan menjadi satu penilaian dan penghitungan indeks persepsi kualitas pelayanan. Hasil dari serangkaian nilai tersebut akan menggambarkan posisi pelayanan dari Pengadilan Negeri Baturaja. Secara keseluruhan, Pengadilan Negeri Baturaja mendapatkan total nilai **4,00** dalam skala 4.00 atau **100,00** dalam skala 100. Apabila nilai tersebut di integrasikan dengan tabel 1 yaitu kategori mutu pelayanan, maka Pengadilan Negeri Baturaja mendapatkan **nilai A** atau **Sangat Baik**, yang merupakan komponen **PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA**.

3. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Periode 10 - 13 April 2023, yaitu:

Tabel 2. Unsur Tertinggi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Performa “Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?”	124	4,000
2	Persyaratan	124	4,000

	"Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?"		
3	Prosedur "Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?"	124	4,000

Nilai 3 (tiga) unsur terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
Periode 10 - 13 April 2023, yaitu:

Tabel 3. Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Performa "Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?"	124	4,000
2	Persyaratan "Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?"	124	4,000
3	Prosedur "Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?"	124	4,000

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan laporan hasil survei IPKP periode 10-13 April 2023, diperoleh 3 nilai terendah yaitu:

1. Performa;

2. Persyaratan;

3. Prosedur

Setelah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 3 nilai terendah tersebut, kemudian ditindaklanjuti oleh bagian yang terkait dengan rincian sebagai berikut:

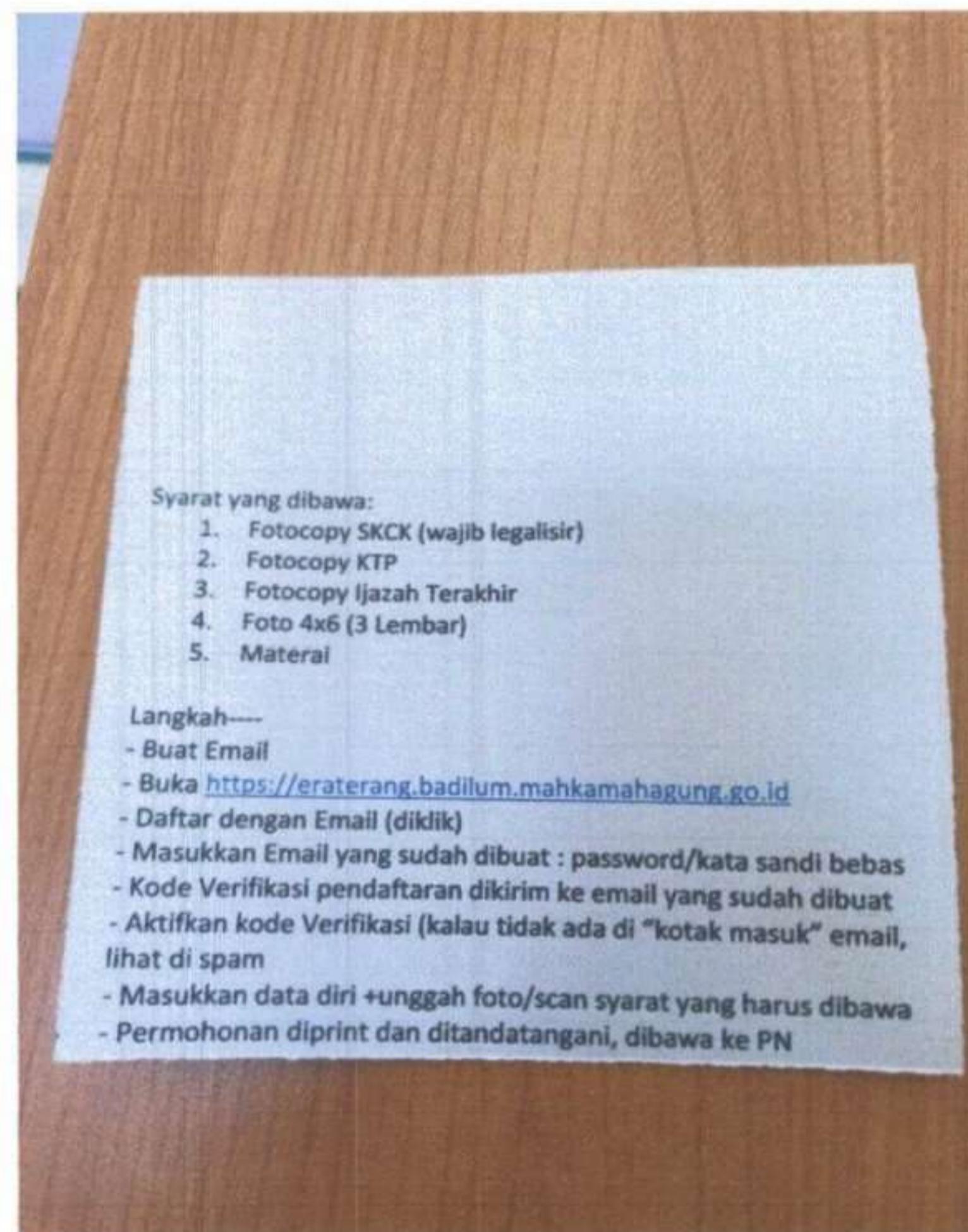
1. Performa

- Informasi Pelayanan telah diunggah secara lebih rinci baik di website maupun di banner.



2. Persyaratan

- Petugas PTSP telah memberikan form penjelasan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi pengguna layanan



3. Prosedur

- Petugas PTSP telah memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.



BAB IV
DATA SURVEI

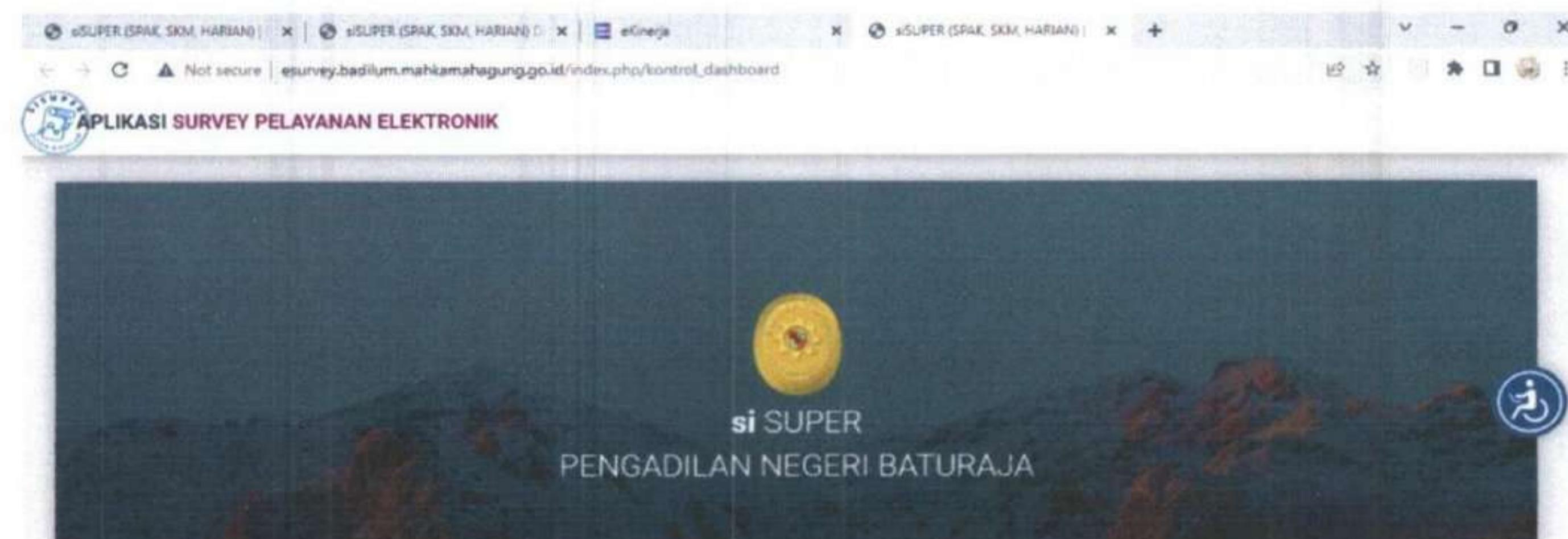
A. Data Responden

Tabel 4. Data Responden

No.	Nama	Umur	No. HP
1.	Lucky A	30 Tahun	081274201248
2.	Saleh Aryadi	48 Tahun	085366613344
3.	Deni Wahyudi	23 Tahun	081367995091
4.	Nang Cik	51 Tahun	085664806010
5.	Gede Budi S	26 Tahun	08127373318
6.	Anton Wahyudi	28 Tahun	082186427597
7.	Vicky Darmawan	23 Tahun	089629590777
8.	Ilham Kurnia Pradana	28 Tahun	089670521090
9.	Baim	39 Tahun	085382059791
10.	Niel Tristiati	47 Tahun	081367997038
11.	Dewi Nilawati Tristanti	26 Tahun	08117816688
12.	Ria	33 Tahun	082176700695
13.	Fredy Yanto	38 Tahun	082179902326
14.	Rizky Sayfullah	20 Tahun	081369201282
15.	Reni Febriyanti	39 Tahun	081373050222
16.	M. Aditya Pratama	29 Tahun	081375567336
17.	Andri Wijaya	42 Tahun	082183432643
18.	Maulana Okta Riansyah	26 Tahun	082375764741
19.	Januar Asta Jaza	30 Tahun	081222247221
20.	Juli Andrika	53 Tahun	081271292801
21.	Weldy Arisandi AS	31 Tahun	081257333792
22.	Emi Suryati	41 Tahun	081379619598
23.	Risma Mustika	35 Tahun	081977700544
24.	Ali Mustajib	49 Tahun	082377863280
25.	Dedy Irawan	37 Tahun	081272034300
26.	Rosiati Purnama Sari	25 Tahun	085647002914
27.	Dede Patrianda	50 Tahun	081366824623

28.	M. Sohirul Soleh	30 Tahun	082281222239
29.	Agus Dwiyanto	22 Tahun	082178450470
30.	Wayan Fernanda Novario	25 Tahun	087731088275
31.	Indah Jenni Fersia	21 Tahun	085709777935

B. Data Dukung Lainnya



The screenshot shows the main dashboard of the siSUPER survey system. At the top, there is a banner with the text "si SUPER PENGADILAN NEGERI BATURAJA". Below the banner, there are four main menu items:

- Survey Zona Integritas SPKP & SPAK (Klik Disini)
- Survey Persepsi Anti Korupsi SPAK (Klik Disini)
- Survey Kepuasan Masyarakat SKM (Klik Disini)
- Survey Harian SH (Klik Disini)

Below the menu, there is a large green box containing the text "4,00 / 100,00 %" and "Periode 1 April 2023 sampai 30 Juni 2023". To the right of this box, there is a table with data:

	JUMLAH	31 RESPONDE
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	23 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah	0 ORG
	Diploma 2	0 ORG
PEKERJAAN	SD	0 ORG
	Diploma 3	1 ORG
	SMP	0 ORG
	S1	10 ORG
	Diploma 1	0 ORG
	S2	1 ORG
	TNI	0 ORG
	S3	0 ORG
	POLRI	11 ORG
	SWASTA	7 ORG
	WIRAUSAHA	0 ORG
	TENAGA KONTRAK	0 ORG
	LAINNYA	11 ORG

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 0.9851. Penggunaan Memori : 1.50MB

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18-28 Th	12	38.71
29-39 Th	11	35.48
40-49 Th	5	16.13
50-59 Th	3	9.68
60-69 Th	0	0.00
Total	31	

Nilai Indeks & Detil Responde

Layanan

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	14
2 Layanan Perdata	6
3 Layanan Hukum / Informasi	11

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 0.9051. Penggunaan Memori : 1.50MB

Nilai Per Unsur

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	124	124	124	124	124	124	124	124	
NRR Per RL	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	32.000
NRR Terlindung	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	4.000

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No. Unsur

- Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)
- Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
- Apakah prosedural proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dilakukan ?

The screenshot shows a web-based survey application interface. At the top, there are three tabs: 'sSUPER (SPAK, SKM, HARIAN)', 'sSUPER (SPAK, SKM, HARIAN)', and 'eGraja'. Below the tabs, the URL 'esurvei.badium.mathkamahagung.go.id/index.php/kontrol_survey_zi/perhitungan_zi_spkp' is visible. The main content area has a header with tabs: 'Indeks Total', 'Data Umum Responden', 'Data Demografi Responden', 'Data Umur Responden', 'Data Layanan', and 'Nilai Per Unsur'. The 'Nilai Per Unsur' tab is selected. A table titled 'Deskripsi' displays data for 'Jumlah' (124), 'NRR Per RL' (4.000), and 'NRR Terlimbang' (0.500). The total value for 'Zi IPKP Unit Pelayanan' is 100.00. Below this, a section titled 'EVALUASI NEGI UNSUR' shows two buttons: '3 Unsur Terendah' and '3 Unsur Tertinggi'. A list of three questions follows:

No.	Unsur
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
3	Apakah prosedur/proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dilakukan ?