

LAPORAN SURVEI ZONA INTEGRITAS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

TRIWULAN I TAHUN 2025

PERIODE 1 JANUARI 2025 S.D. 31 MARET 2025

PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A



📍 Jl. Depati Said No. 1 Kel. Tapak Lebar
Kec. Lubuklinggau Barat II Kota
Lubuklinggau 31616

🌐 pn-lubuklinggau.go.id

✉️ pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI ZONA INTEGRITAS
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN I TAHUN 2025**

**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023**

Disahkan di Lubuklinggau
Pada Hari Senin, 21 April 2025

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



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

Sekretaris Tim Survei,



RAJES MIZANDI, S.H., M.H.
NIP. 198412302011011009

Ketua Tim Survei,



GUNTUR KURNIAWAN, S.H.
NIP. 197612212001121002

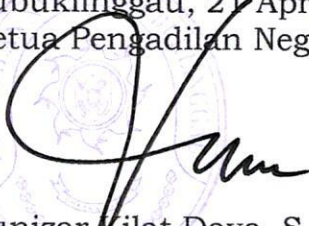
KATA PENGANTAR

Pengadilan Negeri Lubuklinggau merupakan instansi yang bertugas melayani masyarakat pencari keadilan. Pelayanan kepada masyarakat tersebut harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan pengadilan. Untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau mengadakan survei persepsi kualitas pelayanan. Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

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 Lubuklinggau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

Lubuklinggau, 21 April 2025
Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau



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

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I KUESIONER SURVEI	1
A. Daftar Pertanyaan/Kuesioner	1
B. Bentuk Jawaban	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Kriteria Responden	3
B. Metode Pencacahan	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	5
A. Analisis Hasil Survei.....	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	17
BAB IV DATA SURVEI	18
A. Data Responden	18
B. Data Dukung Lainnya	25

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	4
2.	Unsur Informasi Pelayanan (U1)	5
3.	Unsur Persyaratan (U2)	6
4.	Unsur Prosedur (U3)	8
5.	Unsur Waktu Penyelesaian (U4)	9
6.	Unsur Biaya (U5)	10
7.	Unsur Sarana (U6)	12
8.	Unsur Respon (U7)	13
9.	Unsur Pengaduan (U8)	15
10.	Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau	16
11.	Profil Responden	18
12.	Jenis Kelamin Responden	23
13.	Tingkat Pendidikan Responden	23
14.	Jenis Pekerjaan Responden.....	24
15.	Domisili Responden	24
16.	Jenis Layanan yang dipergunakan Responden.....	25
17.	Usia Responden	25

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Unsur Informasi Pelayanan (U1)	6
2.	Unsur Persyaratan (U2)	7
3.	Unsur Prosedur (U3)	8
4.	Unsur Waktu Penyelesaian (U4)	10
5.	Unsur Biaya (U5)	11
6.	Unsur Sarana (U6)	13
7.	Unsur Respon (U7)	14
8.	Unsur Pengaduan (U8)	16
9.	Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER.....	26

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Daftar Pertanyaan/Kuesioner

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

- 1) Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
- 2) Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
- 3) Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
- 4) Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- 5) Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
- 6) Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- 7) Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- 8) Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Lubuklinggau. Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Lubuklinggau dengan alamat:

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

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.

Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode Pencacahan

Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Kompilasi produk administrasi adalah cara pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan masyarakat. Di dalam melaksanakan pengumpulan data, maka metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah swacacah (responden mengisi kuesioner sendiri). Responden dalam survei ini adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pencacahan survey SPKP ini mulai dilaksanakan tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Maret 2025.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain

sebagainya, agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi anti kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Kategori mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ditentukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1.

Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Nilai unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

1. Unsur Informasi Pelayanan (U1)

Pertanyaan: Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik?

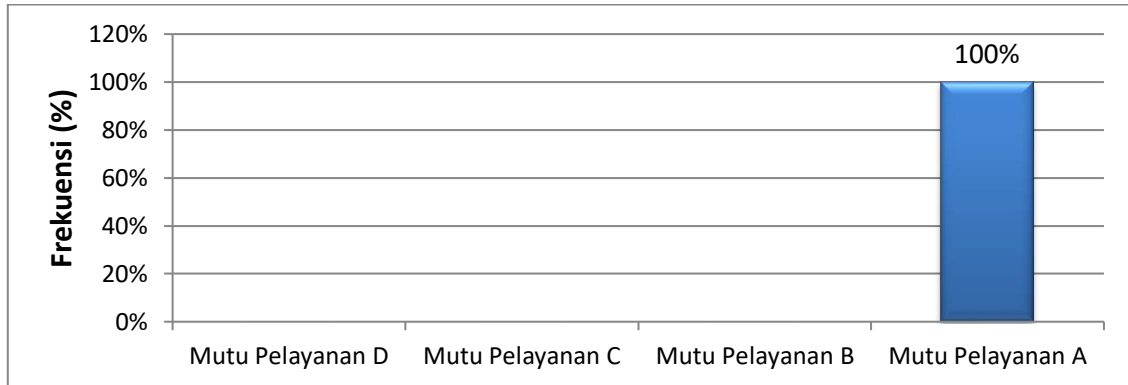
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Informasi Pelayanan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Tabel 2.
Unsur Informasi Pelayanan (U1)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	221	100%
2.	B	Hanya pada media non elektronik	3	-	-
3.	C	Hanya pada media elektronik	2	-	-
4.	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 1.
Unsur Informasi Pelayanan (U1)



2. Unsur Persyaratan (U2)

Pertanyaan: Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

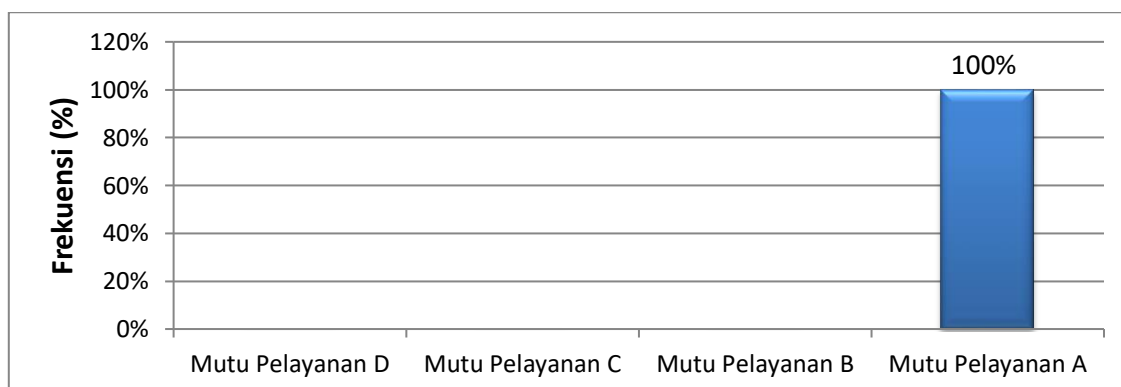
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	221	100%
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat	3	-	-

		yang ditetapkan secara tertulis			
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	-	-
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 2.
Unsur Persyaratan (U2)



3. Unsur Prosedur (U3)

Pertanyaan: Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadulan mudah untuk diikuti?

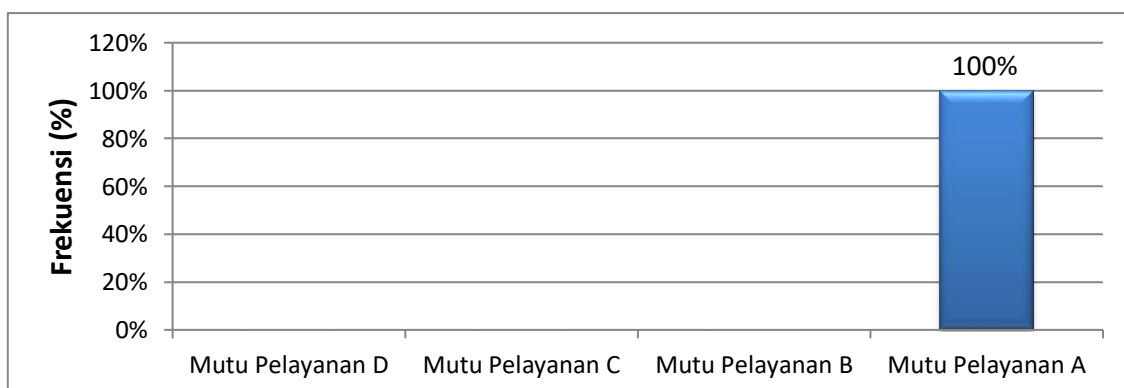
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	221	100%
2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	-	-
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti	2	-	-
4.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

Pertanyaan: Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sesuai (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

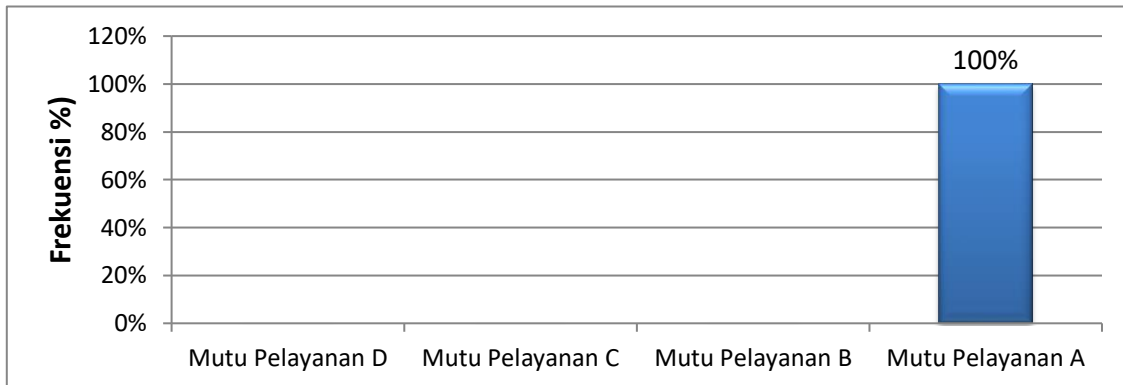
Tabel 5.

Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sesuai	4	221	100%
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	-	-
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	-	-
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

Pertanyaan: Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Tabel 6.
Unsur Biaya (U5)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	221	100%

2.	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	-	-
3.	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	-	-
4.	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

Pertanyaan: Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%)

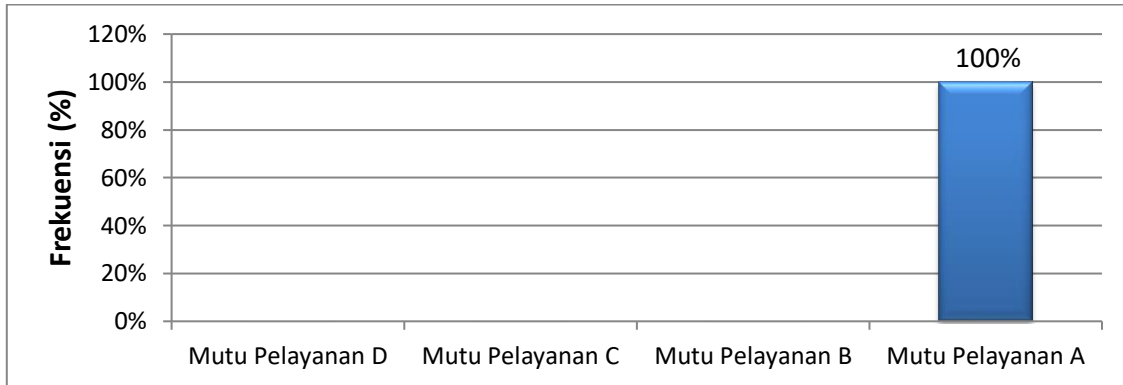
dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Tabel 7.
Unsur Sarana (U6)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	221	100%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah	3	-	-
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	-	-
4.	D	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 6.
Unsur Sarana (U6)



7. Unsur Respon (U7)

Pertanyaan: Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap?

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

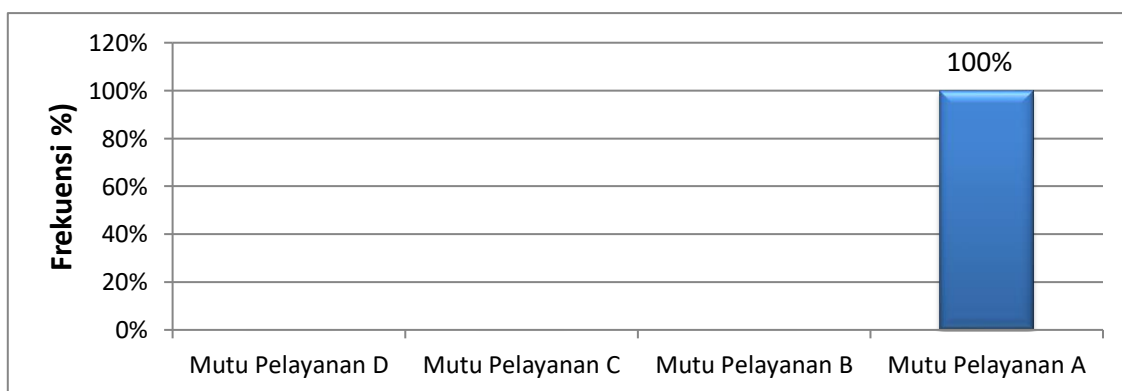
Tabel 8.
Unsur Respon (U7)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	221	100%

2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	-	-
3.	C	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	-	-
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 7.
Unsur Respon (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

Pertanyaan: Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?

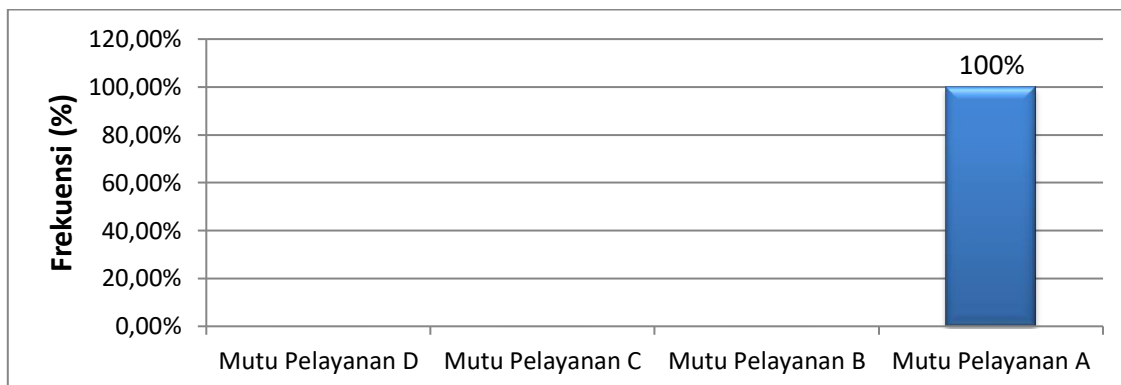
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 221 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”**.

Tabel 9.
Unsur Pengaduan (U8)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	221	100%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	-	-
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	-	-
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	-	-
Jumlah				221	100%

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

Gambar 8.
Unsur Pengaduan (U8)



Berdasarkan hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, 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 Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau melalui aplikasi SISUPER sebagaimana tabel berikut:

Tabel 10.
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada
Pengadilan Negeri Lubuklinggau

No.	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Informasi Pelayanan	884	4,000	0,500	1
U2	Persyaratan	884	4,000	0,500	2
U3	Prosedur	884	4,000	0,500	3
U4	Waktu Penyelesaian	884	4,000	0,500	4
U5	Biaya	884	4,000	0,500	5
U6	Sarana	884	4,000	0,500	6
U7	Respon	884	4,000	0,500	7
U8	Pengaduan	884	4,000	0,500	8
Jumlah			32,000	4,000	4,00
Nilai Indeks SPKP (%)			4,00 x 25 = 100%		

Dengan demikian, nilai Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks SPKP setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 4,00 x 25 = **100%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan **“4,00 / 100%”** tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau **“Sangat Baik”** jika mengacu kepada nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara **3,5324-4,00** dengan konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan angka **“88.31-100,00”**.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 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.

Dari monitoring dan evaluasi hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau merujuk pada hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I Periode 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Maret 2025 yaitu **4,00 / 100%** berada pada kategori Sangat Baik. Oleh karena itu, capaian yang telah didapatkan harus tetap dipertahankan dan pelayanan terbaik kepada masyarakat terus ditingkatkan. Diharapkan kepada Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk selalu mengarahkan masyarakat untuk mengisi survei di Pengadilan Negeri Lubuklinggau dan Pimpinan tetap melakukan pengawasan secara rutin dan berkelanjutan pada unit layanan Pengadilan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Profil Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

Tabel 11.
Profil Responden

No	Nama Responden	No. Telepon	Waktu Rekam
1	Eka	081271319496	26 Maret 2025
2	Sri Wardani	082181090554	25 Maret 2025
3	Azizil Alim	081367282488	25 Maret 2025
4	Zeno Zandika	082269651295	25 Maret 2025
5	Sulaya Fitriani	083187390726	25 Maret 2025
6	Yeni Marisa	081271937275	25 Maret 2025
7	Triana	085266389317	25 Maret 2025
8	Dwi Saputri	082197799402	25 Maret 2025
9	Andre Slamet Widodo	085839369522	24 Maret 2025
10	Suci Lestari	0895620128401	24 Maret 2025
11	Burmansya	08117200850	24 Maret 2025
12	Andini Wulan Sari	089531076995	24 Maret 2025
13	Dedi Irawan	082282549999	24 Maret 2025
14	Kiki	082199598710	21 Maret 2025
15	MK Nopri	0895704010029	21 Maret 2025
16	Dwiki	085368889800	21 Maret 2025
17	M. Reza Adi Negara	085268431106	21 Maret 2025
18	Zaibani	081377615123	21 Maret 2025
19	Zaibani	081377615123	21 Maret 2025
20	Susilawati	081273474709	20 Maret 2025
21	Edi Sutarsan	081274627227	20 Maret 2025
22	Saputra	085379089462	20 Maret 2025
23	Dedy	081367749557	20 Maret 2025
24	Ridho	083187830340	19 Maret 2025
25	Muslim Ansori	081272027499	19 Maret 2025
26	Misrahwati	085366611014	18 Maret 2025
27	Anjellika Safrina	083160274028	18 Maret 2025
28	Nawawi	082363317608	18 Maret 2025
29	Widodo	0895621019053	18 Maret 2025
30	Ridho	083187830340	17 Maret 2025
31	Kiki	082199598710	14 Maret 2025

32	Ridho	0083187830340	14 Maret 2025
33	Hendra	082182715733	14 Maret 2025
34	Elisdawani Siregar	081373466452	14 Maret 2025
35	Kardi	081235872624	14 Maret 2025
36	Zabuya	081271710067	13 Maret 2025
37	Erniana	081299102645	13 Maret 2025
38	Som Hendri	081268957248	13 Maret 2025
39	Mustopa Kamalludin	082289714977	13 Maret 2025
40	Aziz	081365416701	13 Maret 2025
41	Muslim Ansori	081272027499	12 Maret 2025
42	Fitri	082258876569	12 Maret 2025
43	Tri Mulyadi	089618767030	12 Maret 2025
44	Novi	082289999310	11 Maret 2025
45	Insani	082177918161	10 Maret 2025
46	Febri	085366093448	10 Maret 2025
47	Selin Devina	083167503963	10 Maret 2025
48	Kiki	082199598710	7 Maret 2025
49	Herdiansyah	081392463517	7 Maret 2025
50	Dwiki	085368889800	7 Maret 2025
51	Tita Rosita	082371284077	7 Maret 2025
52	Dedy	081367749557	6 Maret 2025
53	Mariana	083839400710	6 Maret 2025
54	Jhon	081271419931	5 Maret 2025
55	Akbar	082282167028	5 Maret 2025
56	Selviana	081278872065	4 Maret 2025
57	Muhammad Arga	082261372568	4 Maret 2025
58	Alyas Abu Bakar	082182928888	4 Maret 2025
59	Ridho	083187830340	3 Maret 2025
60	Rahmad Saputa	082111438629	3 Maret 2025
61	Repio	082311966052	3 Maret 2025
62	Kiki	082199598710	3 Maret 2025
63	Irwansyah	081219245220	27 Februari 2025
64	Andi	0811780344	27 Februari 2025
65	KNS Muhammad Amin	08127837199	27 Februari 2025
66	Titi	082279503318	26 Februari 2025
67	Dedy	081367749557	26 Februari 2025
68	Rika Saputri	082380545640	26 Februari 2025
69	Ridho	083187830340	25 Februari 2025
70	Herdiansyah	081392463517	25 Februari 2025
71	Muhammad Alvan	081379719944	25 Februari 2025
72	M. Reza Adi Negara	085268431106	25 Februari 2025
73	Jesika Chandra	082155056968	24 Februari 2025
74	Nanda Saputra	081272197070	24 Februari 2025
75	Reymon	082182640746	24 Februari 2025
76	Fitri	082188553442	24 Februari 2025
77	Kiki	082199598710	24 Februari 2025
78	Richard Sitorus	081368788887	24 Februari 2025

79	Arifin Wijaya	082175500861	24 Februari 2025
80	Dwiki	085368889800	21 Februari 2025
81	Debi	083178030752	21 Februari 2025
82	Arifin Wijaya	082175500861	21 Februari 2025
83	Akbar	082182739570	20 Februari 2025
84	Radou	082236355802	20 Februari 2025
85	Helmy	081367726339	20 Februari 2025
86	Ranau	085367358941	20 Februari 2025
87	Muhmmad Ardiansyah	08117899933	20 Februari 2025
88	Kwee Lien Cen	08984005488	20 Februari 2025
89	Budiyono	085267349612	19 Februari 2025
90	Melianda	083187390949	19 Februari 2025
91	Neni	081373033569	19 Februari 2025
92	Neni	081373033569	19 Februari 2025
93	Abdul Mubarok	081386034224	18 Februari 2025
94	Desi Hartini	085314862270	18 Februari 2025
95	Riana Eka Sari	085267959598	17 Februari 2025
96	Riana Eka Sari	085267959598	17 Februari 2025
97	Kiki	082199598710	17 Februari 2025
98	Leni Marlina	082176424966	17 Februari 2025
99	Reni Relita	081381559948	14 Februari 2025
100	Dwiki	085368889800	14 Februari 2025
101	Dessy Astuti	085788617404	14 Februari 2025
102	Rendra	0821811749345	14 Februari 2025
103	KNS Muhammad Amin	081271380538	14 Februari 2025
104	Adi Hengki Putra	0083174353421	13 Februari 2025
105	Poniman	085383316007	13 Februari 2025
106	Prisiska	089502169631	13 Februari 2025
107	Devi	081373370666	13 Februari 2025
108	Rogger Kanada	081271713130	12 Februari 2025
109	Lia Aristanti	082178807740	12 Februari 2025
110	Shinta Ambar Sari	085208509996	12 Februari 2025
111	Prisiska	089502169631	12 Februari 2025
112	Apandi	085382202777	12 Februari 2025
113	Akbar	082282167028	11 Februari 2025
114	Reken	085783671025	11 Februari 2025
115	Riko	085809908882	11 Februari 2025
116	Wayan	085273346991	10 Februari 2025
117	Dimas	085382492121	10 Februari 2025
118	Dwiki	085368889800	7 Februari 2025
119	Junaidi Ibrahim	082186422731	6 Februari 2025
120	Akbar	082182739570	6 Februari 2025
121	Gunawan Sakti	081380698831	6 Februari 2025
122	Neni	081373033569	6 Februari 2025
123	Andi Suratman	0811780344	5 Februari 2025
124	Antony Alexander	081363201242	5 Februari 2025
125	Insani	082177918161	5 Februari 2025

126	Ferri	085788364221	5 Februari 2025
127	Septia Noverista	085367305165	5 Februari 2025
128	Syahrul	082215852019	5 Februari 2025
129	Yesi Merdila	083144141605	5 Februari 2025
130	Rehan Aditya	085839701772	4 Februari 2025
131	Hartini	085369937631	4 Februari 2025
132	Dwiki	085368889800	4 Februari 2025
133	Habizar Suryandi	085384863899	4 Februari 2025
134	Oki Ridiansyah	085289636603	4 Februari 2025
135	Nimade Nurhayati	081351187602	3 Februari 2025
136	Rani	081369240211	3 Februari 2025
137	Annisa Fadilah Sari	081295635673	3 Februari 2025
138	Kiki	082199598710	31 Januari 2025
139	Lilis Suryani	085788192251	31 Januari 2025
140	Yogi Dalpian	081351868028	31 Januari 2025
141	Sari Oktavia	083152083659	31 Januari 2025
142	Belly	081273596789	30 Januari 2025
143	Amiyati	082375331081	30 Januari 2025
144	Neni	081373033569	30 Januari 2025
145	Eka	081271319496	30 Januari 2025
146	Andriansyah	081311010657	30 Januari 2025
147	Herawati	081368029841	30 Januari 2025
148	Devi	081373370666	30 Januari 2025
149	Lokahita	083840950326	30 Januari 2025
150	Fandi Kurniawan	085217950286	24 Januari 2025
151	Sumardi	082279409085	24 Januari 2025
152	Rosdiana	082184522200	24 Januari 2025
153	Ilham	082183647417	23 Januari 2025
154	Lokahita	083840950326	23 Januari 2025
155	Dian Burlian	082225639995	23 Januari 2025
156	Tika Ayu Ningtiyas	081279017544	23 Januari 2025
157	Muhammad Ali	082230749119	23 Januari 2025
158	Wibisana Suryatman	082218122202	23 Januari 2025
159	Ridho	083187830340	22 Januari 2025
160	Candra	082182908354	22 Januari 2025
161	Heru	082279980246	21 Januari 2025
162	Leni Cahyati	083801373111	21 Januari 2025
163	Anggita Tri Januarti	082280716782	21 Januari 2025
164	Lisa	083171159379	21 Januari 2025
165	Rendi	085269999864	21 Januari 2025
166	Iwin Puspa Sari	082380599742	21 Januari 2025
167	Rini	085184345461	21 Januari 2025
168	Endang Setya Wati	085709782494	20 Januari 2025
169	Solihin	085758286665	20 Januari 2025
170	Ferry	085378854114	20 Januari 2025
171	M. Ezah Alihatta	08136743064	20 Januari 2025
172	Yosrizal	08319980779	20 Januari 2025

173	A. Burlian	081279353652	20 Januari 2025
174	A. Burlian	081279353652	20 Januari 2025
175	Ridho	083187830340	16 Januari 2025
176	Johan	081291571909	16 Januari 2025
177	Lisa	083171159379	16 Januari 2025
178	Herdiansyah	081392463517	15 Januari 2025
179	Alexander	088279121101	15 Januari 2025
180	Zulkar Taupik	081368820186	15 Januari 2025
181	Akbar	082182739570	15 Januari 2025
182	Deni	081271322949	15 Januari 2025
183	Kevin Adrisyah	082279551362	15 Januari 2025
184	A. Burlian	081279353652	14 Januari 2025
185	Muctar	08126733708	14 Januari 2025
186	Febri	085366093448	14 Januari 2025
187	Evi Yuliani	082278880384	14 Januari 2025
188	Belly	081273596789	13 Januari 2025
189	Muhammad Alvan	081379719944	13 Januari 2025
190	Purnomo Eddy	088297757264	13 Januari 2025
191	Purnomo Eddy	088297757264	13 Januari 2025
192	Daniel	081213567842	13 Januari 2025
193	Halusman	083865710128	10 Januari 2025
194	Fitri	082188553442	10 Januari 2025
195	M. Reza Adi Negara	085268431106	10 Januari 2025
196	Agussuri	082279214195	10 Januari 2025
197	Ridho	083187830340	9 Januari 2025
198	Ridho	083187830340	9 Januari 2025
199	Maulaina	081320998884	9 Januari 2025
200	Muhammad Alvan	081379719944	9 Januari 2025
201	Amirul Mukminin	085383382010	8 Januari 2025
202	Edwin	081263344624	8 Januari 2025
203	Rendi Sukaji	085269999864	8 Januari 2025
204	Apri Kurniawan	085267996611	7 Januari 2025
205	Desi Novitasari	085278098468	7 Januari 2025
206	Lilis Rahmawati	082285214188	7 Januari 2025
207	Nabil	082119226749	7 Januari 2025
208	Baria Wulandari	081262383285	6 Januari 2025
209	Dian	085369774366	6 Januari 2025
210	Yosrizal	08319980779	6 Januari 2025
211	Tika	081279017544	6 Januari 2025
212	John Ganesha	081995265000	6 Januari 2025
213	Hadian Artha	085722229874	6 Januari 2025
214	Syarif	082230749119	6 Januari 2025
215	Rendi Sukaji	085269999864	6 Januari 2025
216	Ardi	081278388111	6 Januari 2025
217	Ferry	082117257163	6 Januari 2025
218	Sulisian Anggung Perdana	085367439888	3 Januari 2025
219	Baria Wulandari	081262383285	3 Januari 2025

220	Meissy	085279764917	3 Januari 2025
221	Septia Novarisa	085367305165	3 Januari 2025

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data jenis kelamin responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

Tabel 12.
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	142	64,25%
2	Perempuan	79	35,75%
Jumlah		221	100%

3. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data tingkat pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

Tabel 13.
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	1	0,45%
2	SD	2	0,90%
3	SMP	3	1,36%
4	SMA	105	47,51%
5	Diploma 1	0	0,00%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	1	0,45%
8	S1	104	47,06%
9	S2	5	2,26%
10	S3	0	0,00%
Jumlah		221	100%

4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu:

Tabel 14.

Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	14	6,33%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	23	10,41%
4	Swasta	89	40,27%
5	Wirausaha	2	0,90%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	93	42,08%
Jumlah		221	100%

5. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data domisili responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

Tabel 15.

Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Jambi	3	1,36%
2	Sumatera Selatan	213	96,38%
3	Kepulauan Bangka Belitung	1	0,45%
4	DKI Jakarta	4	1,81%
Jumlah		221	100%

6. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data layanan yang diperoleh responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai berikut:

Tabel 16.

Jenis Layanan yang dipergunakan Responden

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	49	22,17%
2	Perdata	60	27,15%
3	Hukum / Informasi	96	43,44%
4	Administrasi Umum	15	6,79%
5	e-Court	1	0,45%
Jumlah		221	100%

7. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badium, data umur responden pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau yaitu:

Tabel 17.

Usia Responden

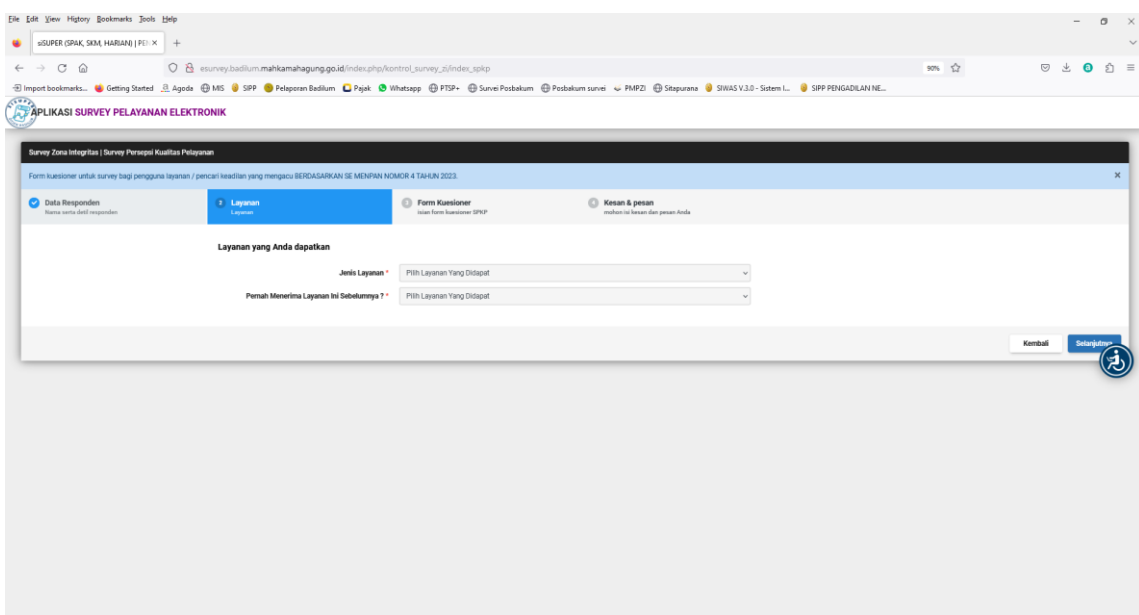
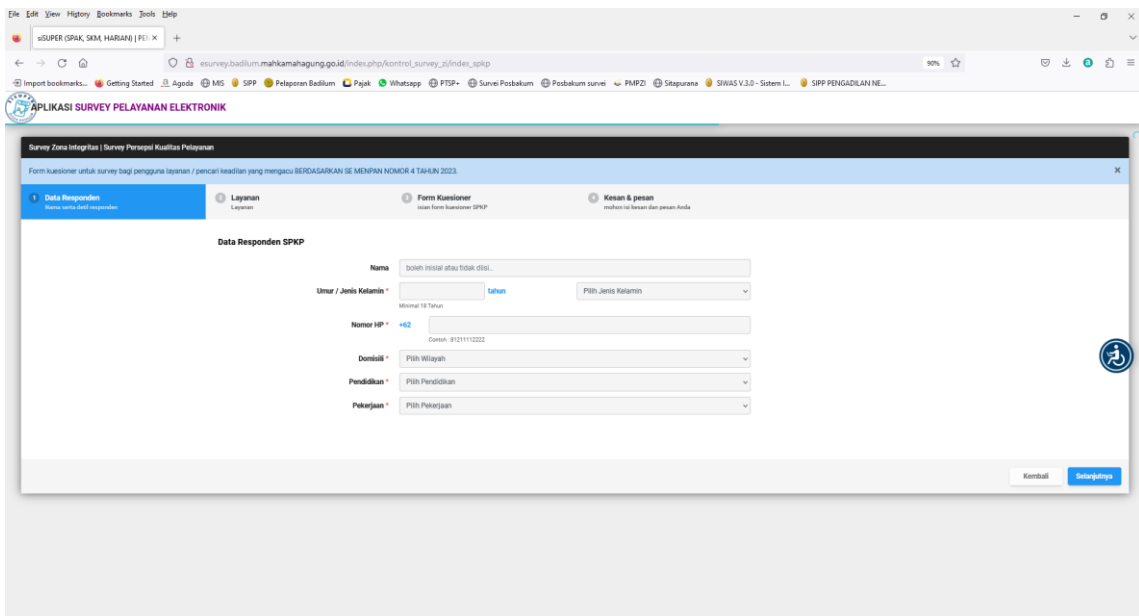
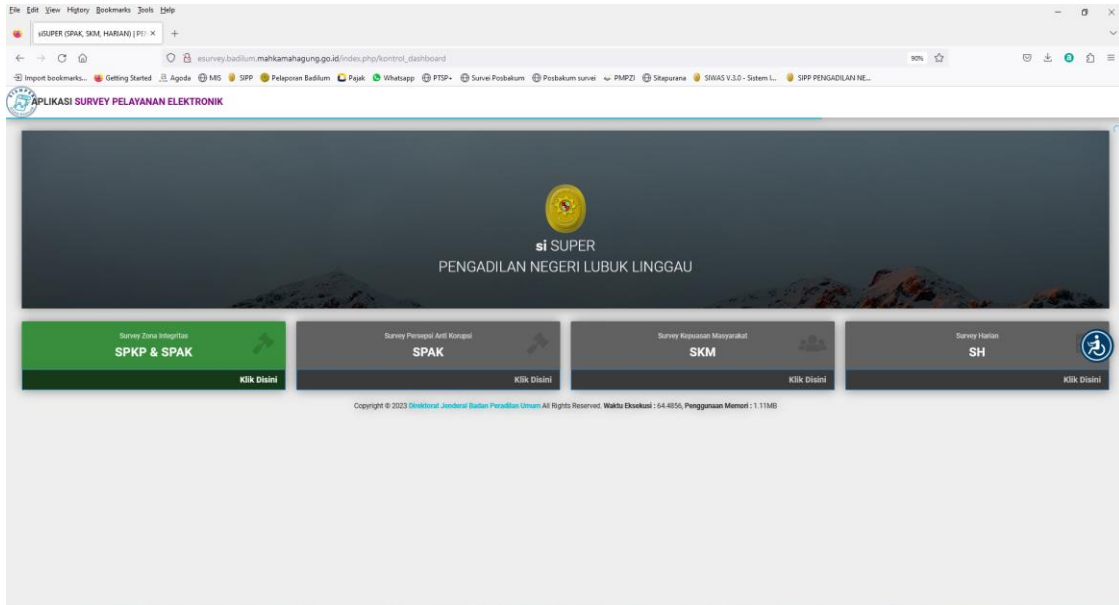
No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	46	20,81%
2	29 - 39 Tahun	93	42,08%
3	40 - 49 Tahun	58	26,24%
4	50 - 59 Tahun	20	9,05%
5	60 - 69 Tahun	4	1,81%
Jumlah		221	100%

B. Data Dukung Lainnya

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

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

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Zona Integritas | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuisioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

Data Responden: Nama serta detail responden
Layanan: Layanan
Form Kuisioner: **Form Kuisioner** (Nama form kuisioner: 0101)
Kesan & pesan: Mohon isi based on pesan Anda

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?

- Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
- Hanya pada media non elektronik
- Hanya pada media elektronik
- Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?

- Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas kurang jelas
- 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 ?

- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti

3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
- 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 ?

- Sesuai
- Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
- Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)
- 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 ?

- Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan
- Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
- Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
- 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 ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah

6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan

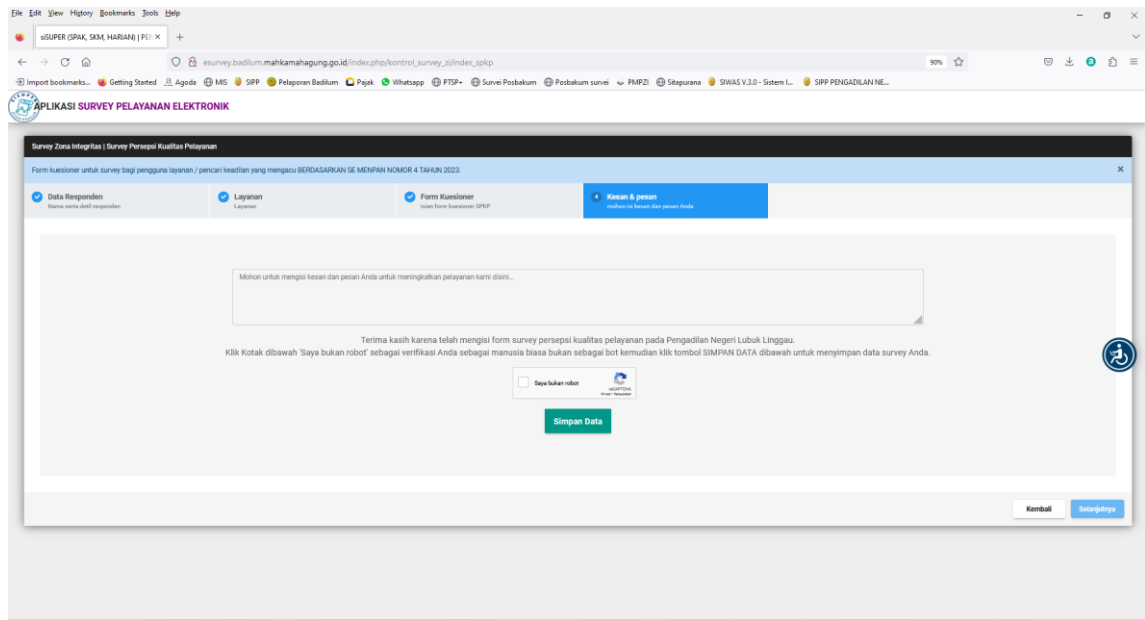
7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
- Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

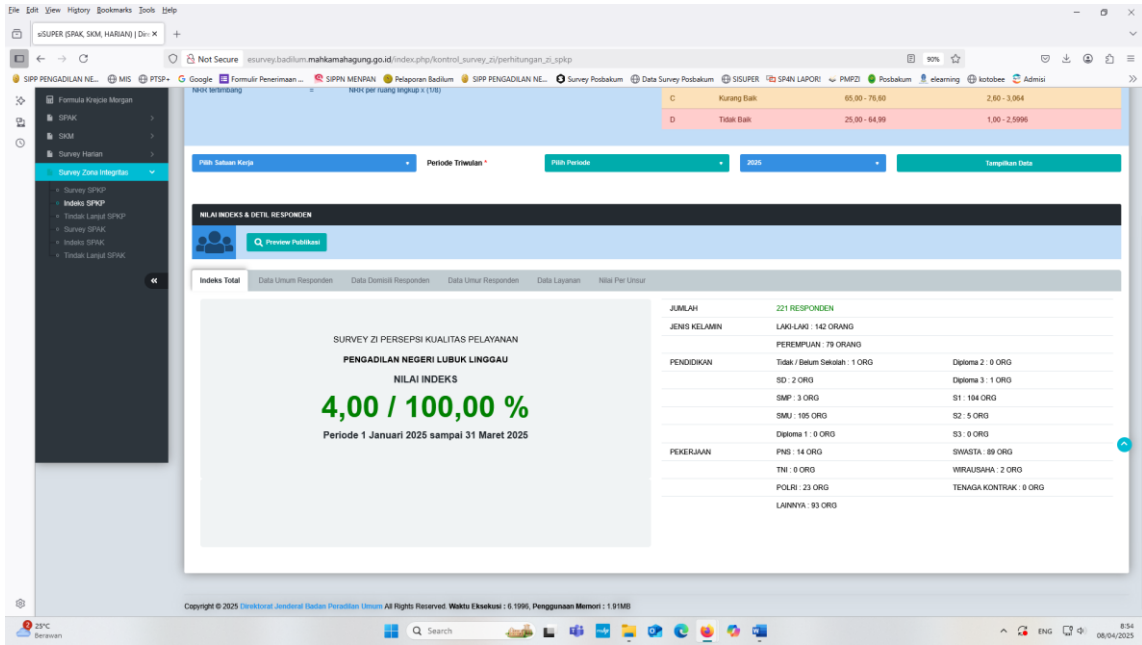
- Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
- layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

Kembali [Selanjutnya](#)



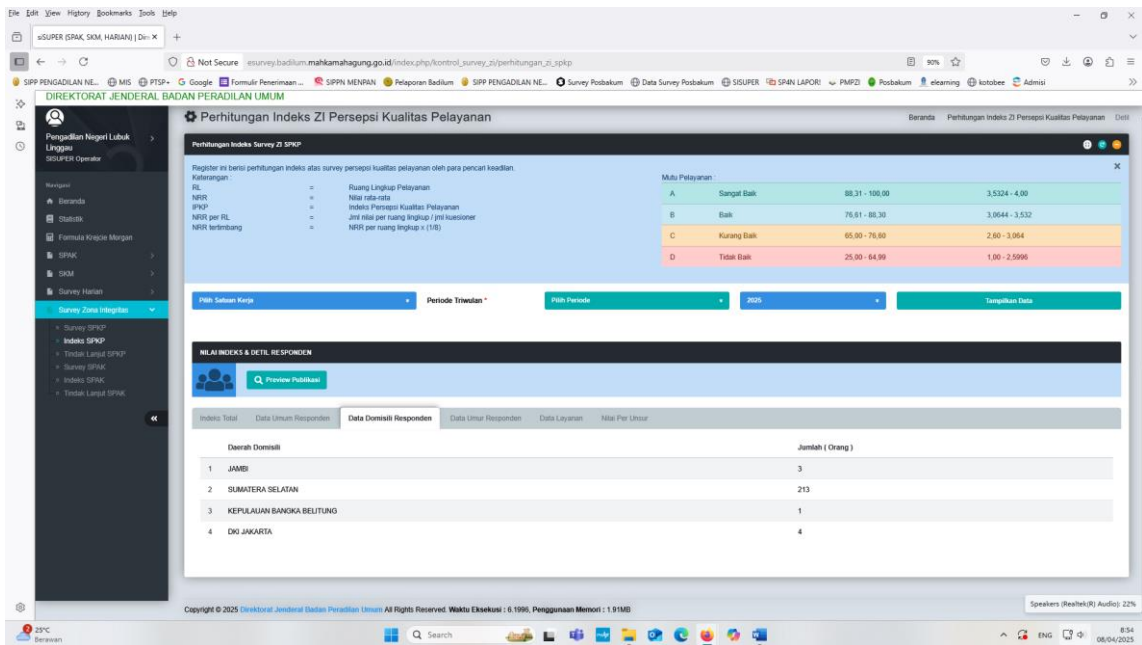
LAMPIRAN-LAMPIRAN

INDEKS TOTAL

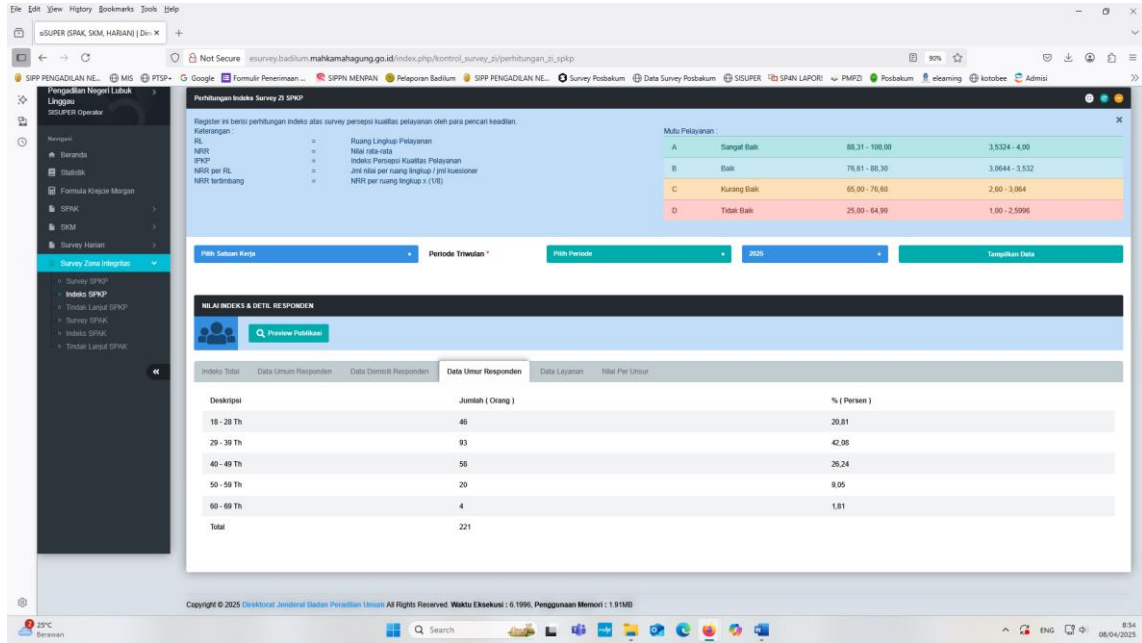


V

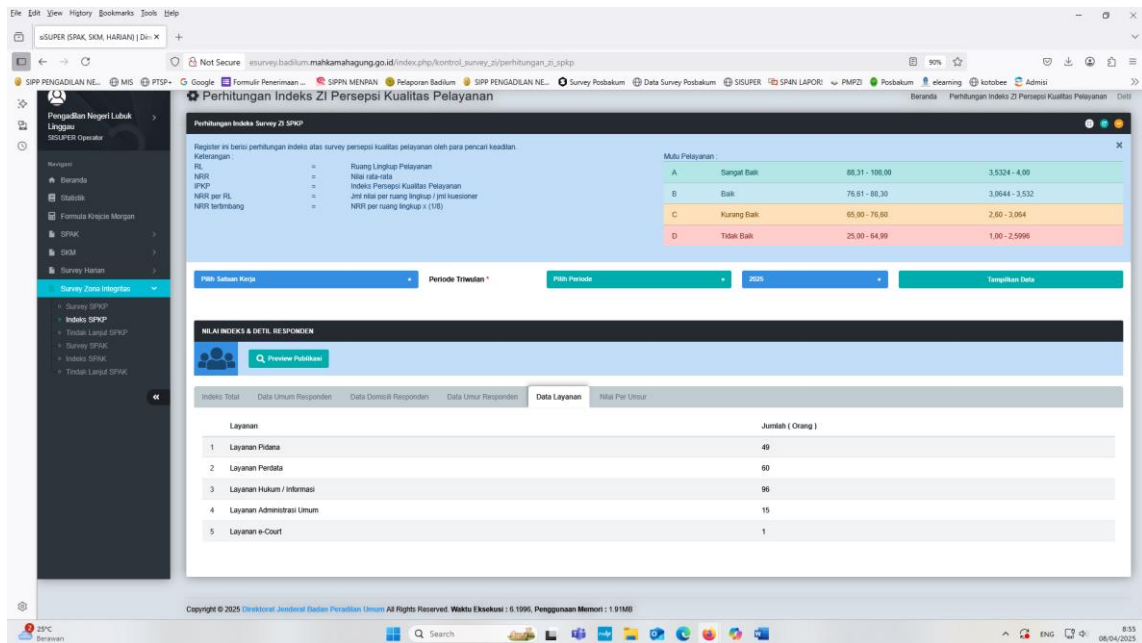
DATA DOMISILI RESPONDEN



DATA UMUR RESPONDEN



DATA LAYANAN



DATA NILAI PER UNSUR

The screenshot displays a web application interface for survey data analysis. The main content area shows a table of survey results for 'Nilai Per Unsor' across eight units (U1-U8). Below this, a section titled 'EVALUASI NILAI UNSUR' lists three specific survey items with their scores.

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	884	884	884	884	884	884	884	884	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	32,000
NRR Tertimbang	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	0,500	4,000
ZI IPKP Unit Pelayanan									100,00

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, bilangan berganti dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	884
2	Apakah persyaratan pelayanan yang ditormasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	884
3	Apakah prosedur/urak proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dilakui ?	884

