

**PENGADILAN NEGERI/ PHI/  
TIPIKOR SERANG KELAS IA**



**LAPORAN**  
**REKAPITULASI SURVEY HARIAN**  
**KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE**  
**BULAN JUNI 2022**



**SURAT KEPUTUSAN**  
**KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA**  
**NOMOR : W29.U1 / 93 / SK.KPN / KOT.11.01 / 5 / 2022**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN TIM, PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA  
PENGUNAAN APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER)  
PADA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA**

**KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA perlu dilakukan survei dengan menggunakan aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER);
- b. Bahwa untuk pelaksanaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) memerlukan penjabaran dan pedoman pelaksanaan yang lebih spesifik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan penunjukan tim, pedoman pelaksanaan dan tata cara penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1- 144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/11/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
13. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tanggal 28 Mei 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

#### MEMUTUSKAN :

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS 1A TENTANG PENUNJUKAN TIM, PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER) PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA.

**KESATU** : Menvabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA Nomor : W29.U1/161/SK.KPN/KOT.11.01/7/2021 tanggal 6 Juli 2022 tentang Penunjukan Tim, Menetapkan Dan Memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang kelas IA sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

**SALINAN** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.



Ditetapkan di : Serang  
Pada tanggal : 31 Mei 2022

KETUA,

TOTOK SAPTO INDRATO

Lampiran I Surat Keputusan  
Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA  
Nomor : W29.U1 / 93 / SK.KPN / KOT.11.01 / 5 / 2022  
Tanggal : 31 Mei 2022

**TIM PELAKSANAAN SURVEI DAN PENGGUNAAN APLIKASI  
SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER)  
PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA**

| NO  | NAMA/NIP  | JABATAN DALAM DINAS                                     | JABATAN DALAM TIM |
|-----|---|---|-------------------|
| 1.  | <u>TOTOK SAPTO INDRATO, S.H., M.H.</u><br>NIP. 19640516 199212 1 001    | Ketua   | Penanggung Jawab  |
| 2.  | <u>NURHADI, S.H., M.H.</u><br>NIP. 19650904 199603 1 001                | Wakil Ketua   | Pengarah          |
| 3.  | <u>LILIK SUGIHARTONO, S.H.</u><br>NIP. 19710723 199603 1 001            | Hakim   | Ketua             |
| 4.  | <u>YULIANA, S.H., M.H.</u><br>NIP. 19750703 200012 2 001                | Hakim   | Sekretaris        |
| 5.  | <u>SUGIHARTO, S.H., M.H.</u><br>NIP. 19640905 198502 1 001              | Panitera  | Anggota           |
| 6.  | <u>GEMPA ANDEY SETIO, S.T.</u><br>NIP. 19751221 200604 1 005            | Sekretaris  | Anggota           |
| 7.  | <u>RIA WAHYUNI, S.H., M.H.</u><br>NIP. 19700613 199703 2 001            | Panitera Muda Perdata                                   | Anggota           |
| 8.  | <u>ANTON PRAHARTA, S.H.</u><br>NIP. 19670512 199103 1 005               | Panitera Muda Hukum                                     | Anggota           |
| 9.  | <u>DEDI IRAWAN, S.H.</u><br>NIP. 19710819 199303 1 002                  | Panitera Muda Pidana                                    | Anggota           |
| 10. | <u>ACHMAD LEO TOLSTOY, S.H.</u><br>NIP. 19720818 200604 1 002           | Panitera Muda PHI                                       | Anggota           |
| 11. | <u>ARVIANTO CANDRA WICAKSANA, S.Komp.</u><br>NIP. 19861130 201101 1 007 | Kepala Sub Bagian<br>Umum dan Keuangan                  | Anggota           |
| 12. | <u>UBADILAH, S.H.</u><br>NIP. 19660608 198603 1 002                     | Plt. Panitera Muda Tipikor                              | Anggota           |
| 13. | <u>H AidAR MUBAROK, S.H.I.</u><br>NIP. 19841002 201903 1 002            | Analisis Perkara Peradilan /<br>Staf Kepaniteraan Hukum | Anggota           |



ditetapkan di : Serang  
Pada tanggal : 31 Mei 2022

KETUA,

TOTOK SAPTO INDRATO

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA  
PENGUNAAN APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER)  
PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh satuan kerja saat ini dirasakan belum memenuhi harapan pencari keadilan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa serta media elektronik. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap lembaga. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian kepada pengguna layanan, oleh karena itu peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA.

**B. Tujuan**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA.
2. Mendorong Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**C. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hasil Survei kepuasan masyarakat dan Survei persepsi anti korupsi harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei kepuasan masyarakat dan Survei persepsi anti korupsi harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat dan Survei persepsi anti korupsi dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat dan Survei persepsi anti korupsi serta Survei harian harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei kepuasan masyarakat dan Survei persepsi anti korupsi serta Survei harian, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

**D. Ruang Lingkup**

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

**E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

**F. Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi meliputi :**

1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan Jabatan
3. Menjual Pengaruh

4. Transparansi Biaya
5. Biaya Tambahan
6. Hadiah
7. Transparansi Pembayaran
8. Percaloan
9. Perbuatan Curang
10. Transaksi Rahasia

#### **G. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian.
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Peradilan Umum dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **H. Pengertian Umum**

Yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA.
2. Survei Persepsi Anti Korupsi adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang persepsi korupsi terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA.
3. Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian.
4. Unit pelayanan publik adalah Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
5. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah unit eselon I pada Mahkamah Agung RI yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Pengadilan Tinggi adalah Satuan Kerja dibawah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang menyelenggarakan pelayanan publik.

7. Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA adalah Satuan Kerja dibawah Pengadilan Tinggi yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran persepsi anti korupsi oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
11. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



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

**A. Pelaksana Survei**

Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA

**B. Periode Survei**

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat. Survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulanan (triwulan).

**JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI**

| NO | RINCIAN  | JAN | FEB | MAR | APR | MEI | JUN | JUL | AGS | SEP | OKT | NOV | DES | JAN |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | Pelaksanaan Survei Triwulan I  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 2. | Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 3. | Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 4. | Pelaksanaan Survei Triwulan II   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 5. | Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 6. | Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |



**BAB III**  
**LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI**

**A. Persiapan Survei**

1. Penetapan Pelaksana

Unit pelayanan public melaksanakan survey secara swakelola, dengan dibentuk Tim penyusun Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi yang terdiri dari :

- 1) Pengarah;
- 2) Pelaksana, terdiri dari :
  - a) Ketua;
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang;
- 3) Sekretariat sebanyak 3 orang.

2. Penyiapan Badan Survei

a. Kuisisioner

Daftar pertanyaan/kuisisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui aplikasi SISUPER sebagaimana dibawah :

1. Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri

| Survey Persepsi Anti Korupsi  | Survey Kepuasan Masyarakat   |
|---|--|
| 1. Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku ?   | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? |
| 2. Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ? | 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?  |
| 3. Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?                      | 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?  |
| 4. Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif / biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ?         | 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA / GRATIS ?                                      |

|   |   |
|---|---|
| 5. Apakah di Pengadilan selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan ?                                 | 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? |
| 6. Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta) ?           | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?                                      |
| 7. Apakah menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?                            |
| 8. Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan ?                            | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?                                 |
| 9. Apakah pernah melihat dan atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Pengadilan ?                                 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan ?  |
| 10. Apakah pernah mengurus perkara melalui Hakim / Panitera / Staf Pengadilan diluar persidangan ?                    |   |

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pernyataan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pernyataan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat

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

2. Survei Persepsi Anti Korupsi :

| Nilai Persepsi 1                        | Nilai Persepsi 2                        | Nilai Persepsi 3                        | Nilai Persepsi 4                       |
|---|---|---|--|
| Selalu                                  | Sering                                  | Jarang                                  | Tidak Ada                              |
| Tidak Sesuai Prosedur                   | Jarang Sesuai Prosedur                  | Sering Sesuai Prosedur                  | Selalu Sesuai Prosedur                 |
| Tidak Kompeten                          | Kurang Kompeten                         | Kompeten                                | Sangat Kompeten                        |
| Petugas melayani selalu meminta imbalan | Petugas melayani sering meminta imbalan | Petugas melayani jarang meminta imbalan | Petugas melayani tanpa meminta imbalan |
| Tidak Pernah                            | Jarang                                  | Sering                                  | Selalu                                 |

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

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan di masing-masing unit layanan. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II) atau dihitung menggunakan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

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

d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

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

b. Pengisian kuisisioner

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh respond en sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor.

## BAB IV

### PENGUNAAN APLIKASI SURVEI

#### A. Penyiapan Aplikasi

Satuan kerja selaku unit pelayanan publik menyiapkan minimal 1 komputer atau media elektronik lain yang dapat digunakan untuk melaksanakan survey secara elektronik. Petugas dari unit pelayanan publik membuka aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer / media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan :

1. Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi internet;
2. Membuka browser / peramban halaman website
3. Membuka alamat website :  
[http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/\[kode\\_satker\]](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/[kode_satker])  
[kode\_satker] diganti dengan kode satuan kerja masing-masing pengadilan (contoh: 097450)  
Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi

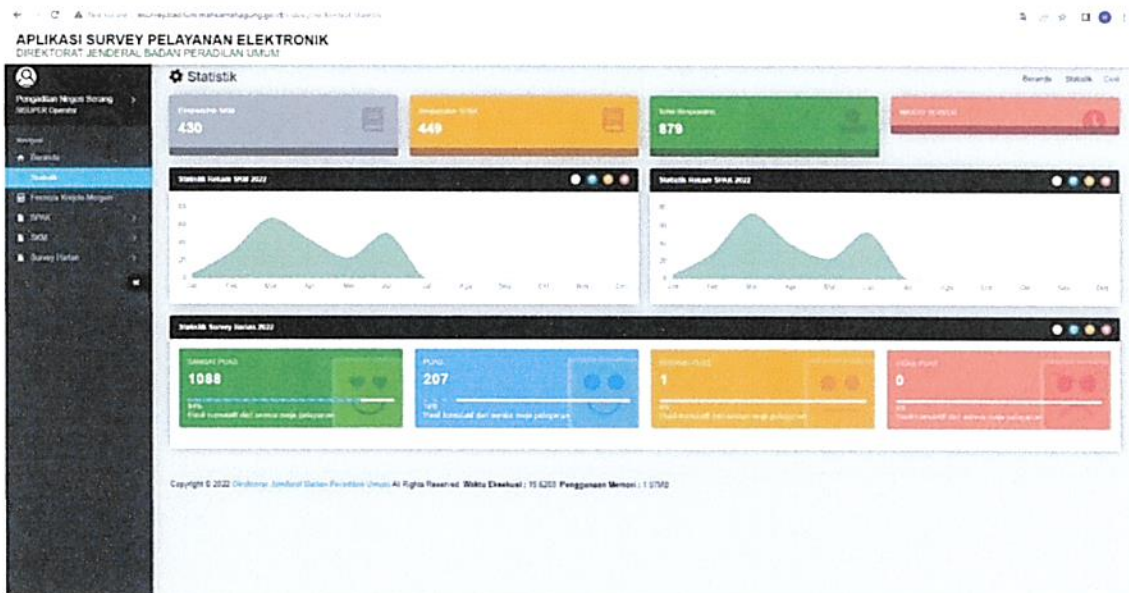
#### B. Pengisian Survey

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh unit layanan publik. Terdapat beberapa tahapan, antara lain :

1. Data Responden  
Berupa isian data pribadi responden
2. Jenis Layanan  
Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden
3. Kuisisioner  
Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik
4. Kesan dan Pesan  
Berupa isian bebas kesan dan pesan

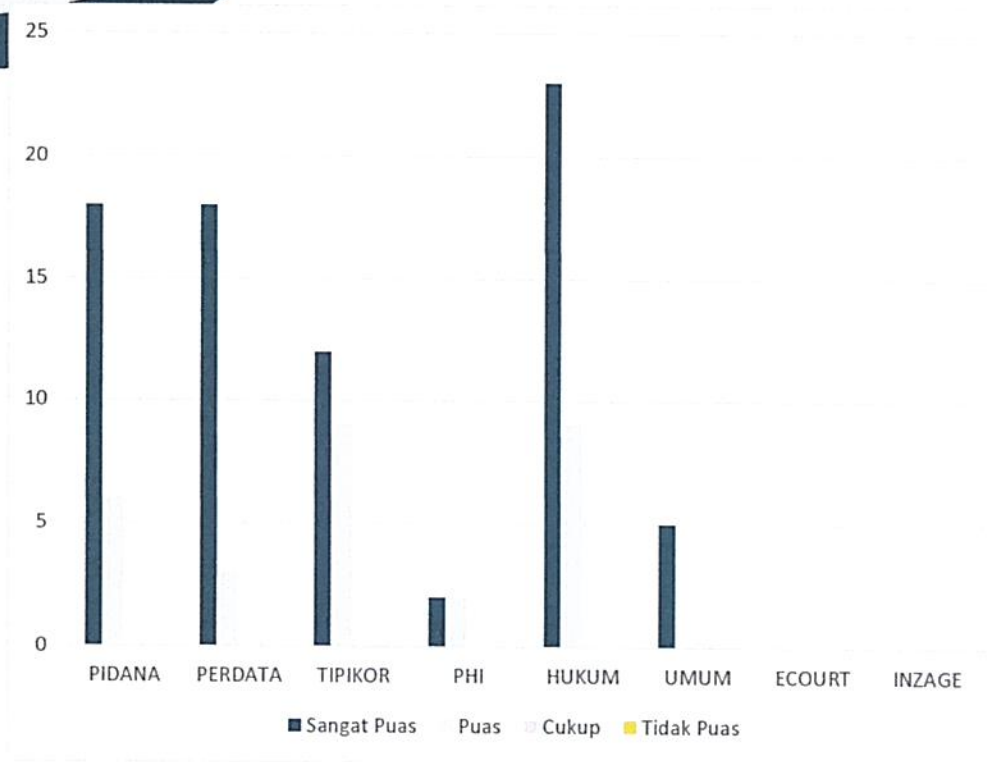
## LAPORAN SURVEY HARIAN KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JUNI 2022

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani satuan kerja pada Pengadilan Negeri Serang berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap para pencari keadilan sekaligus guna membangun citra positif peradilan untuk mewujudkan peradilan yang agung. Survey Harian yang dilaksanakan oleh Kepaniteran Hukum Pengadilan Negeri Serang Kelas IA dalam bulan Juni 2022 diantaranya bertujuan mengetahui penilaian dari pengguna layanan dan digunakan juga sebagai bahan evaluasi monitoring untuk perbaikan dalam meningkatkan pelayanan pada Pengadilan Negeri/ PHI/ Tipikor Serang Kelas IA.



Survey Harian (SH) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA berdasarkan jumlah pengguna layanan bulan Juni 2022 dapat dilihat dalam statistik sebagai berikut.

Grafik Survey Harian (SH) masing-masing bagian



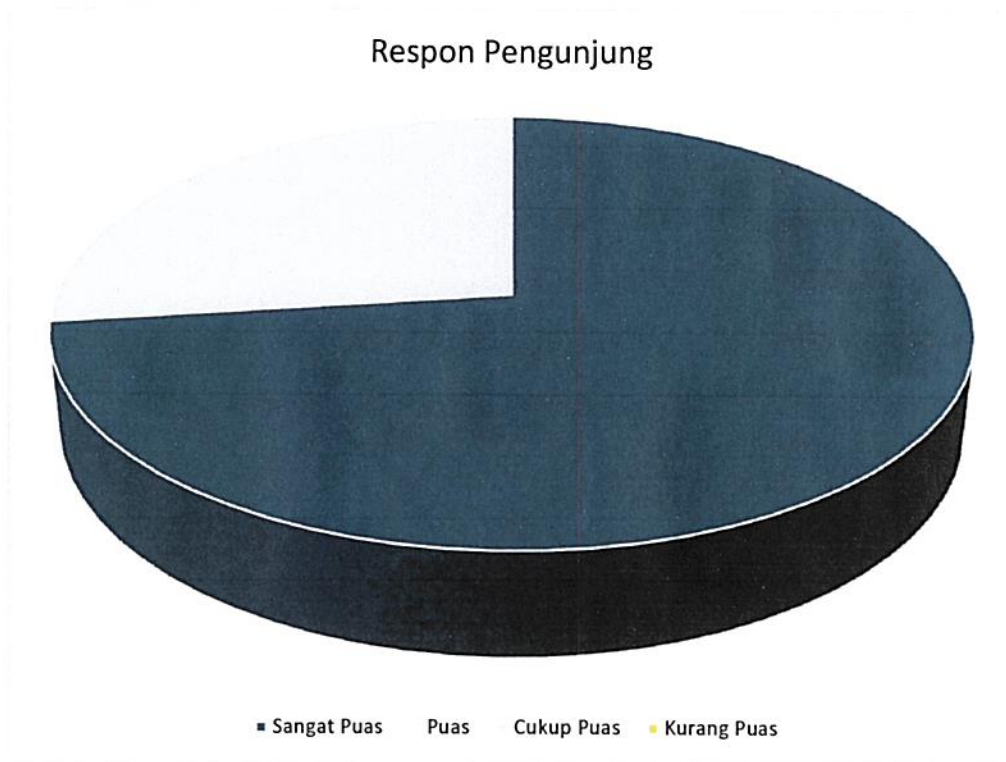
Berdasarkan data grafik di atas bahwa total ada 107 responden. Untuk jumlah dari masing-masing bagian dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

|         | Sangat Puas | Puas | Cukup | Tidak Puas |
|---------|-------------|------|-------|------------|
| PIDANA  | 18          | 6    | 0     | 0          |
| PERDATA | 18          | 3    | 0     | 0          |
| TIPIKOR | 12          | 9    | 0     | 0          |
| PHI     | 2           | 2    | 0     | 0          |
| HUKUM   | 23          | 9    | 0     | 0          |
| UMUM    | 5           | 0    | 0     | 0          |
| E-COURT | 0           | 0    | 0     | 0          |
| INZAGE  | 0           | 0    | 0     | 0          |
|         | 78          | 29   | 0     | 0          |



Survey Harian (SH) bulan Juni 2022 atas pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri /PHI /Tipikor Serang Kelas IA secara keseluruhan dapat dilihat dalam diagram di bawah ini.

Diagram Survey Harian Bulan Juni 2022



Bahwa berdasarkan grafik dan diagram sebagaimana tersebut di atas dapat diketahui tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA dalam kategori memuaskan dikarenakan dari seluruh responden pelayanan Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA total sebanyak 107 (seratus tujuh) responden, jumlah responden yang merasa sangat puas sebanyak 78 (tujuh puluh delapan) orang, puas 29 (dua puluh sembilan) orang, kurang puas 0 (kosong) dan tidak puas sebanyak 0 (kosong) dengan perolehan persentase jumlah responden pengguna yang merasa sangat puas dengan pelayanan hukum Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA sebesar 73 % (tujuh puluh tiga) persen. Perbandingan data responden pada bulan Mei 2022 (85% dalam 113 responden) mengalami penurunan dalam jumlah responden dan dalam tingkat kepuasan pelayanan pelaksanaannya mengalami kendala seperti pada mesin survey belum optimal untuk digunakan, begitu juga masih kurangnya minat dari pengguna layanan untuk mengisi kuesioner yang diseiakan dan dengan

penurunan tersebut diharapkan untuk Pelayanan lebih ditingkatkan lagi pada Pengadilan Negeri Serang Kelas IA.

Demikian laporan Survey Harian ini dibuat oleh Kepaniteraan Hukum, dan dengan hasil ini diharapkan pelayanan pada Pengadilan Negeri Serang dapat dipertahankan atau bahkan bisa ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Ketua Tim Survey



LILIK SUGIHARTONO, SH  
NIP. 19710723 199603 1 001

| Meja Layanan Yang Dinilai | Satuan Kerja             | Indeks Kepuasan | Rekam Penilaian                     |
|---------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| 1 PERDATA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 30 Juni 2022   08:47:29 WIB  |
| 2 HUKUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 29 Juni 2022   10:50:52 WIB   |
| 3 HUKUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Rabu, 29 Juni 2022   09:54:56 WIB   |
| 4 PIDANA                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Rabu, 29 Juni 2022   08:54:34 WIB   |
| 5 PHI                     | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Rabu, 29 Juni 2022   08:49:33 WIB   |
| 6 PIDANA                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 28 Juni 2022   08:32:24 WIB |
| 7 HUKUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 28 Juni 2022   08:27:54 WIB |
| 8 PIDANA                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 28 Juni 2022   08:20:35 WIB |
| 9 HUKUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Selasa, 28 Juni 2022   08:16:39 WIB |
| 10 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 28 Juni 2022   08:12:46 WIB |
| 11 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Jumat, 24 Juni 2022   15:22:49 WIB  |
| 12 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 23 Juni 2022   15:11:15 WIB  |
| 13 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Kamis, 23 Juni 2022   13:05:17 WIB  |
| 14 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 23 Juni 2022   11:21:20 WIB  |
| 15 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 23 Juni 2022   11:13:54 WIB  |
| 16 TIPIKOR                | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Kamis, 23 Juni 2022   10:47:57 WIB  |
| 17 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 22 Juni 2022   10:55:37 WIB   |
| 18 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 22 Juni 2022   10:40:04 WIB   |
| 19 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 22 Juni 2022   10:24:30 WIB   |
| 20 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 22 Juni 2022   10:24:02 WIB   |
| 21 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 22 Juni 2022   10:15:20 WIB   |
| 22 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 21 Juni 2022   11:25:36 WIB |
| 23 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 21 Juni 2022   11:20:44 WIB |
| 24 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 21 Juni 2022   11:20:09 WIB |
| 25 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 21 Juni 2022   09:59:34 WIB |
| 26 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Selasa, 21 Juni 2022   09:01:39 WIB |
| 27 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Selasa, 21 Juni 2022   09:01:30 WIB |
| 28 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 21 Juni 2022   08:36:34 WIB |
| 29 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Senin, 20 Juni 2022   20:22:56 WIB  |
| 30 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 16 Juni 2022   14:47:27 WIB  |
| 31 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 16 Juni 2022   13:55:05 WIB  |
| 32 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Kamis, 16 Juni 2022   13:45:02 WIB  |
| 33 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Kamis, 16 Juni 2022   13:44:42 WIB  |
| 34 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 16 Juni 2022   13:10:47 WIB  |
| 35 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 16 Juni 2022   09:44:11 WIB  |
| 36 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Kamis, 16 Juni 2022   09:40:47 WIB  |
| 37 UMUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   11:35:18 WIB   |
| 38 PHI                    | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   10:36:15 WIB   |
| 39 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   10:35:56 WIB   |
| 40 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   10:35:47 WIB   |
| 41 UMUM                   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   10:28:48 WIB   |
| 42 TIPIKOR                | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Rabu, 15 Juni 2022   08:33:58 WIB   |
| 43 PHI                    | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Selasa, 14 Juni 2022   12:14:21 WIB |
| 44 PIDANA                 | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 14 Juni 2022   12:13:56 WIB |
| 45 PERDATA                | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS            | Selasa, 14 Juni 2022   09:34:59 WIB |
| 46 HUKUM                  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS     | Selasa, 14 Juni 2022   09:24:05 WIB |

|            |                          |             |                                     |
|------------|--------------------------|-------------|-------------------------------------|
| 47 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   09:19:31 WIB |
| 48 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   09:11:51 WIB |
| 49 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   09:11:39 WIB |
| 50 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:47:39 WIB |
| 51 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:46:59 WIB |
| 52 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:46:43 WIB |
| 53 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:46:27 WIB |
| 54 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:46:16 WIB |
| 55 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:38:22 WIB |
| 56 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:38:07 WIB |
| 57 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 14 Juni 2022   08:37:52 WIB |
| 58 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:37:26 WIB |
| 59 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:37:12 WIB |
| 60 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:36:55 WIB |
| 61 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:36:43 WIB |
| 62 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:36:32 WIB |
| 63 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 14 Juni 2022   08:36:21 WIB |
| 64 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   14:03:02 WIB  |
| 65 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   14:02:51 WIB  |
| 66 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   11:58:01 WIB  |
| 67 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   11:29:13 WIB  |
| 68 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   11:21:30 WIB  |
| 69 PHI     | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   10:39:12 WIB  |
| 70 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   10:23:29 WIB  |
| 71 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   09:57:44 WIB  |
| 72 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Senin, 13 Juni 2022   09:57:32 WIB  |
| 73 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Kamis, 9 Juni 2022   14:20:56 WIB   |
| 74 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Kamis, 9 Juni 2022   14:13:13 WIB   |
| 75 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:54:50 WIB    |
| 76 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Rabu, 8 Juni 2022   11:50:14 WIB    |
| 77 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:46:56 WIB    |
| 78 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Rabu, 8 Juni 2022   11:46:47 WIB    |
| 79 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Rabu, 8 Juni 2022   11:42:57 WIB    |
| 80 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:39:25 WIB    |
| 81 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:39:16 WIB    |
| 82 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:39:07 WIB    |
| 83 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   11:23:15 WIB    |
| 84 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Rabu, 8 Juni 2022   10:36:37 WIB    |
| 85 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   10:30:07 WIB    |
| 86 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   09:41:43 WIB    |
| 87 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   09:40:57 WIB    |
| 88 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   08:52:21 WIB    |
| 89 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Rabu, 8 Juni 2022   08:45:05 WIB    |
| 90 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 7 Juni 2022   14:31:31 WIB  |
| 91 PERDATA | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   14:30:37 WIB  |
| 92 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   13:47:52 WIB  |
| 93 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   13:47:39 WIB  |
| 94 UMUM    | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   13:26:57 WIB  |

|             |                          |             |                                    |
|-------------|--------------------------|-------------|------------------------------------|
| 95 UMUM     | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   13:26:41 WIB |
| 96 PERDATA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   12:24:27 WIB |
| 97 PERDATA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   11:26:36 WIB |
| 98 PIDANA   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 7 Juni 2022   10:57:33 WIB |
| 99 PERDATA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 7 Juni 2022   10:37:29 WIB |
| 100 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   09:15:54 WIB |
| 101 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Selasa, 7 Juni 2022   09:13:24 WIB |
| 102 TIPIKOR | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   08:27:16 WIB |
| 103 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   08:26:55 WIB |
| 104 UMUM    | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Selasa, 7 Juni 2022   07:58:18 WIB |
| 105 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Jumat, 3 Juni 2022   13:25:51 WIB  |
| 106 PIDANA  | PENGADILAN NEGERI SERANG | SANGAT PUAS | Jumat, 3 Juni 2022   13:22:54 WIB  |
| 107 HUKUM   | PENGADILAN NEGERI SERANG | PUAS        | Jumat, 3 Juni 2022   08:26:08 WIB  |