



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021
TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI
SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER) PADA DIREKTORAT JENDERAL
BADAN PERADILAN UMUM DAN PERADILAN DI BAWAHNYA

DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 8 April 2021 telah memberlakukan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya;
- 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 pedoman pelaksanaan dan tata cara penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

Undang-Undang...

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/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/I/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.

M E M U T U S K A N ...

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER) PADA DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM DAN PERADILAN DI BAWAHNYA.

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya 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.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 28 Mei 2021

**DIREKTUR JENDERAL
BADAN PERADILAN UMUM,**



PRIM HARYADI

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Yang Mulia Ketua Mahkamah Agung R.I.
2. Yang Mulia Wakil Ketua Mahkamah Agung R.I. Bidang Yudisial.
3. Yang Mulia Wakil Ketua Mahkamah Agung R.I. Bidang Non Yudisial.
4. Yang Mulia Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung R.I.
5. Yth. Panitera Mahkamah Agung R.I.
6. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung R.I.
7. Yth. Seluruh Ketua Pengadilan Tinggi.
8. Yth. Seluruh Ketua Pengadilan Negeri.

Lampiran Surat Keputusan

Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum

Nomor : 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021

Tanggal : 28 Mei 2021

**PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI DAN TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI
SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK (SISUPER) PADA DIREKTORAT
JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM DAN PERADILAN DIBAWAHNYA**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi serta Pengadilan Negeri 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi serta Pengadilan Negeri.

B. Maksud dan Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan survei tersebut dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

C. Tujuan

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
2. Mendorong Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

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

1. **Transparan**
Hasil survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi anti korupsi harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survey melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi anti korupsi harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi anti korupsi dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. **Keadilan**
Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi anti korupsi serta survey 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 survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi anti korupsi serta survey harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

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

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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

G. Unsur Survey Persepsi Anti Korupsi dalam peraturan ini meliputi:

Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri	Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
1. Manipulasi Peraturan	1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan Jabatan	2. Penyalahgunaan Jabatan
3. Menjual Pengaruh	3. Menjual Pengaruh
4. Transparansi Biaya	4. Hadiah
5. Biaya Tambahan	5. Percaloan
6. Hadiah	6. Perbuatan Curang
7. Transparansi Pembayaran	7. Transaksi Rahasia
8. Percaloan	
9. Perbuatan Curang	
10. Transaksi Rahasia	

H. Manfaat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat, Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat, Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey 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

I. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
2. Survey Persepsi Anti Korupsi adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang persepsi korupsi terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
3. Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang digunakan untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey Harian.
4. Unit pelayanan publik adalah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri, 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 adalah Satuan Kerja dibawah Pengadilan Tinggi yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Unsur Survey 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 public 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

1. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
2. Pengadilan Tinggi.
3. Pengadilan Negeri.

B. Periode Survei

Survei dilakkukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat. survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulanan (triwulan).

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEY

N O	RINCIAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
1	Pelaksanaan Survey Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan I													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survey Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan II													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan II													

7	Pelaksanaan Survey Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan III													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survey Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan IV													

C. Tahapan Survei

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

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

D. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakkukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Unit pelayanan publik 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 Bahan Survei

a. Kuisisioner

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

1. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

Survey Persepsi Anti Korupsi	Survey Kepuasan Masyarakat
1. Apakah pemberian layanan telah sesuai prosedur dan ketentuan serta tidak dipersulit untuk maksud tertentu?	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
2. Apakah layanan pada Ditjen Badilum sudah dilakukan secara cepat dan mudah tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
3. Pernahkah dihubungi oleh pegawai Ditjen Badilum yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas tertentu?	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

4. Memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak diminta) ?	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum TIDAK DIPUNGUT BIAAYA/GRATIS
5. Pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Ditjen Badilum?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan
6. Pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Ditjen Badilum?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Pernah mengurus surat/berkas tertentu melalui pegawai Ditjen Badilum diluar kantor?	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan
	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan
	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan

2. 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	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur

penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?	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 pelayanan ?
10. Apakah pernah mengurus	

perkara melalui Hakim / Panitera / Staff Pengadilan diluar persidangan ?	
--	--

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. bentuk pilihan jawaban kuisioner 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:

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

dimana:

S = jumlah sampel

λ^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 pengimpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan/responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuisioner

Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden 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 dengan internet;
2. Membuka browser/ peramban halaman website;
3. Membuka alamat website:
`http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/[kode_satker]`
[kode_satker] diganti dengan kode satuan kerja masing-masing pengadilan (contoh: 097450)
4. 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 Rersponden
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