

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN IV
1 OKTOBER 2023 s/d 31 DESEMBER 2023

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023



PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS I A KHUSUS

Jalan Kapten A Rivai No 16 Palembang

Telp. (0711) 363310-313555

Email : www.pnpalembang@gmail.com

Website : www.pn-palembang.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2023 s.d. 31 Desember 2023

Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 03 Januari 2024



Koordinator Tim,

MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH
NIP. 196705291990031003

Ketua Tim

EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195807081992121001

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus

DADI RACHMADI, SH.,MH
NIP. 196407291988111001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bertujuan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Palembang dan mendorong Pengadilan Negeri Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Palembang.

Semoga laporan survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pengadilan Negeri Palembang, agar segera memperbaiki pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada Pengadilan.

Ketua Tim,

EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195807081992121001

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I | 1 |
| KUISIONER SURVEI | 1 |
| A. Daftar Pertanyaan / Kuesioner | 1 |
| B. Bentuk Jawaban | 1 |
| BAB II | 2 |
| METODOLOGISURVEI | 2 |
| A. Kriteria Responden..... | 2 |
| B. Metode Pencacahan..... | 2 |
| C. Metode Pengolahan Data dan Analisis..... | 2 |
| BAB III | 4 |
| PENGOLAHAN SURVEI | 4 |
| A. Analisis Hasil Survei | 4 |
| B. Tindak Lanjut Hasil Survei..... | 15 |
| BAB IV | 17 |
| DATA SURVEI | 17 |
| A. Data Responden | 17 |
| B. Data Dukung Lainnya | 29 |

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

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098942>

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 mulai tanggal 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023.

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 Palembang 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 Palembang sebagai berikut:

1. Unsur Respon (U1)

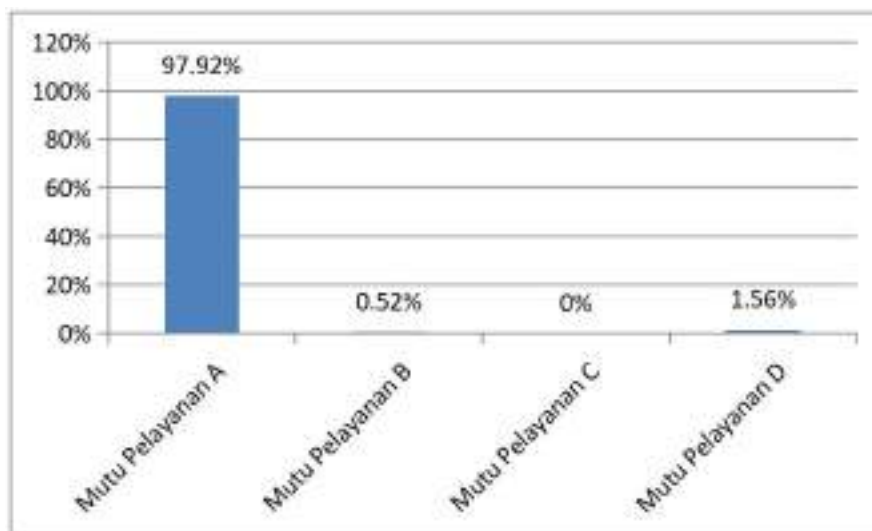
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 188 (97,92%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,948”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

Tabel 2.
Unsur Respon (U1)

| No. | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Skor | Frekuensi | |
|--------|----------------|---|------|------------|-------------|
| | | | | f | % |
| 1 | A | Tersedia pada media elektronik dan non elektronik | 4 | 188 | 97,92% |
| 2 | B | Hanya pada media non elektronik | 3 | 1 | 0,52% |
| 3 | C | Hanya pada media elektronik | 2 | 0 | 0% |
| 4 | D | Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik | 1 | 3 | 1,56% |
| Jumlah | | | | 192 | 100% |

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

Gambar 1.
Unsur Respon (U1)



2. Unsur Persyaratan (U2)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 182 (94,79%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,911”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

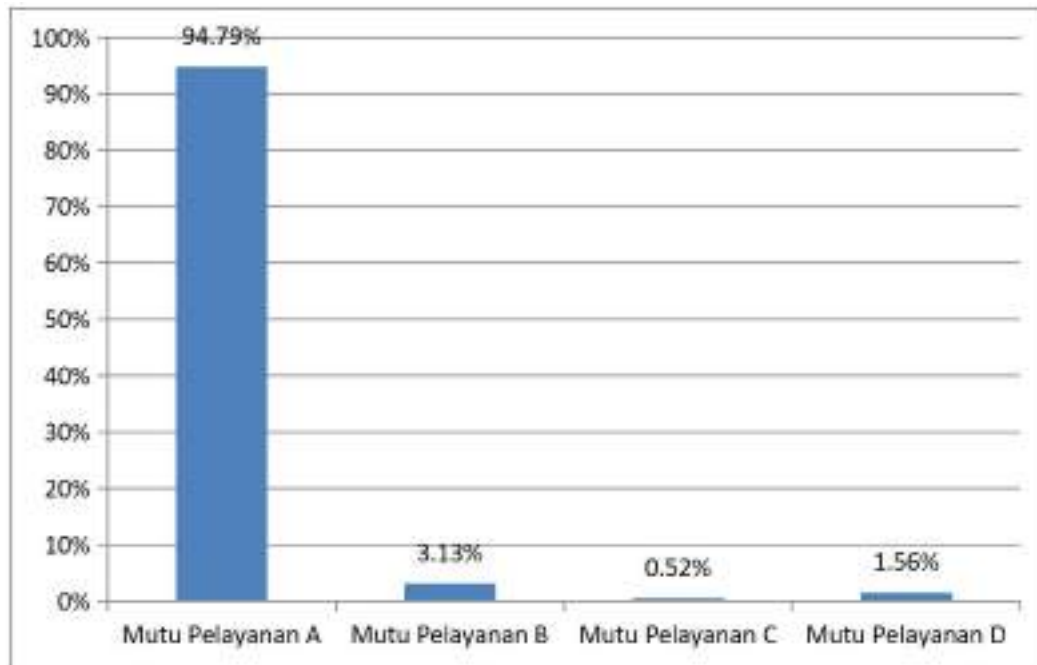
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

| 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 | 182 | 94,79% |
| 2. | B | Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis | 3 | 6 | 3,13% |
| 3. | C | Syarat yang diminta petugas kurang jelas | 2 | 1 | 0,52% |
| 4. | D | Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan | 1 | 3 | 1,56% |

| | | | | | |
|---------------|--|--|------------|-------------|--|
| | | syarat yang ditetapkan secara tertulis | | | |
| Jumlah | | | 192 | 100% | |

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

Gambar 2.
Unsur Persyaratan (U2)



3. Unsur Prosedur (U3)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 179 (93,23%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,906”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**

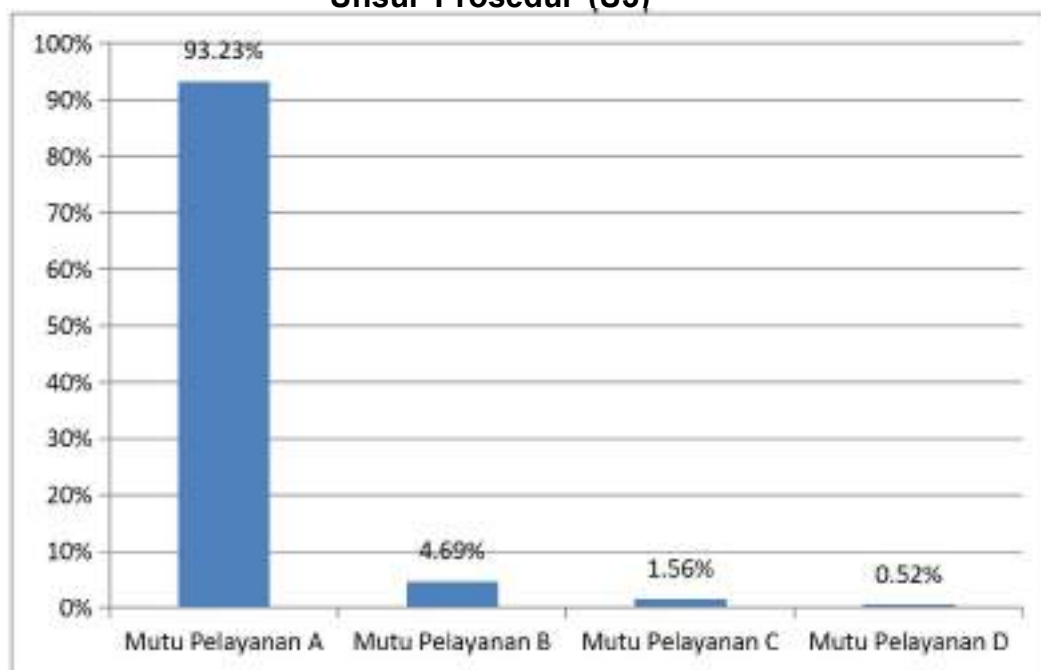
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

| No. | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Skor | Frekuensi | |
|-----|----------------|--|------|-----------|--------|
| | | | | f | % |
| 1. | A | Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti | 4 | 179 | 93,23% |

| | | | | | | |
|--------|---|---|----------------------------|---|------------|-------------|
| 2. | B | Informasi prosedur/alur layanan dimengerti | tentang proses mudah | 3 | 9 | 4,69% |
| 3. | C | Informasi prosedur/alur layanan Kurang dimengerti | tentang proses mudah | 2 | 3 | 1,56% |
| 4. | D | Informasi prosedur/alur layanan dimengerti | tentang proses Tidak mudah | 1 | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | | | | 247 | 100% |

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

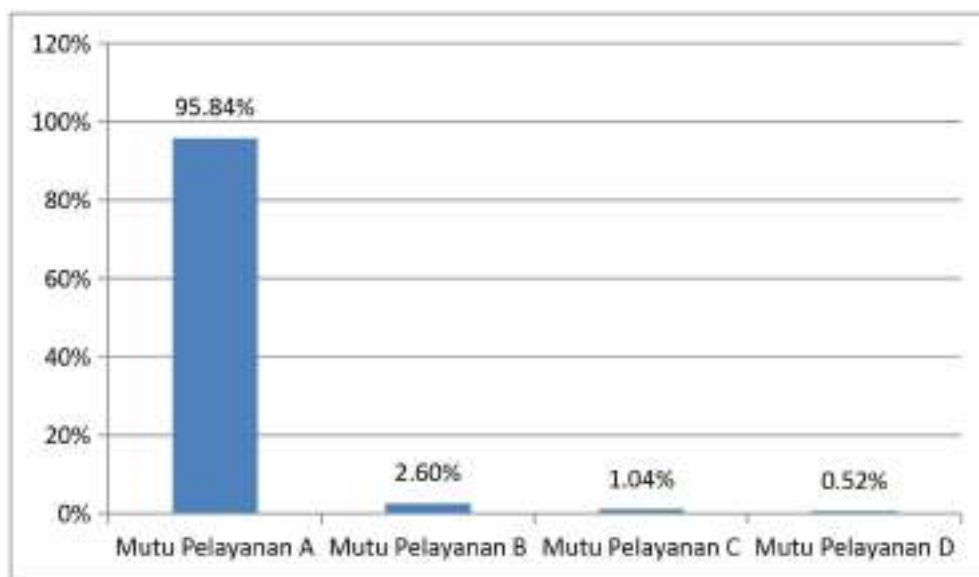
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 184 (95,84%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,938**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Tabel 5.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

| No. | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Skor | Frekuensi | |
|--------|----------------|---|------|------------|-------------|
| | | | | f | % |
| 1. | A | Sesuai | 4 | 184 | 95,84% |
| 2. | B | Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan) | 3 | 5 | 2,60% |
| 3. | C | Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan) | 2 | 2 | 1,04% |
| 4. | D | Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari) | 1 | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | | | 192 | 100% |

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

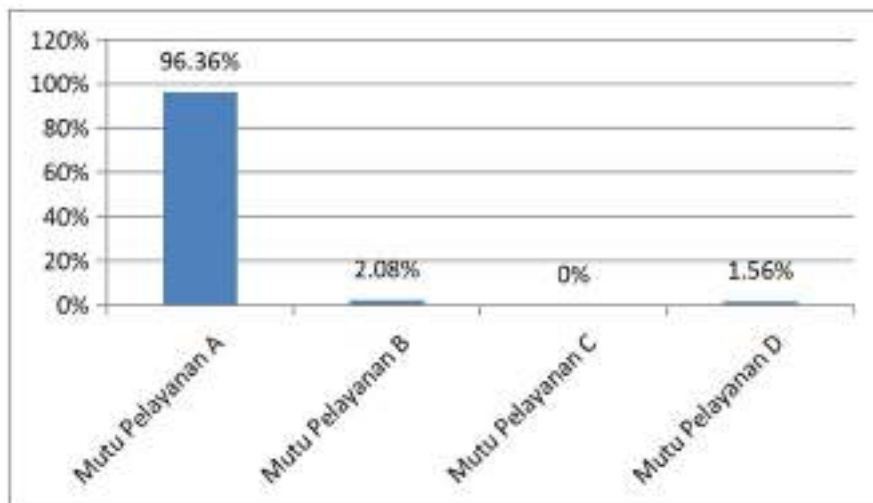
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 185 (96,36%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,932”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“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 | 185 | 96,36% |
| 2 | B | Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya | 3 | 4 | 2,08% |
| 3 | C | Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas | 2 | 0 | 0% |
| 4 | D | Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas | 1 | 3 | 1,56% |
| Jumlah | | | | 192 | 100% |

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

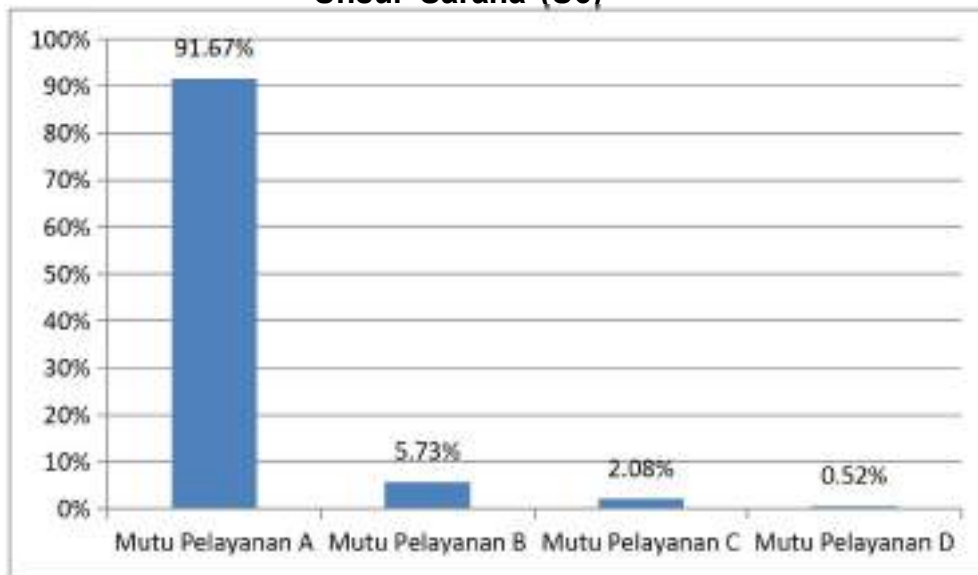
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 176 (91,67%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,885”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan NegeriPalembang **“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 | 176 | 91,67% |
| 2. | B | Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah | 3 | 11 | 5,73% |
| 3. | C | Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan | 2 | 4 | 2,08% |
| 4. | D | Tidak ada layanan online pada pengadilan | 1 | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | | | 192 | 100% |

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

Gambar 6.
Unsur Sarana (U6)



7. Unsur Performa (U7)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Performa ini menunjukkan hasil analisis perolehan 183 (95,32%) 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 **“3,927”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

Tabel 8.
Unsur Performa (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 | 183 | 95,32% |
| 2. | B | Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat | 3 | 5 | 2,60% |

| | | | | | |
|--------|---|--|---|------------|-------------|
| | | Membantu dengan cepat, ramah dan sopan | | | |
| 3. | C | Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan | 2 | 3 | 1,56% |
| 4. | D | Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah | 1 | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | | | 192 | 100% |

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

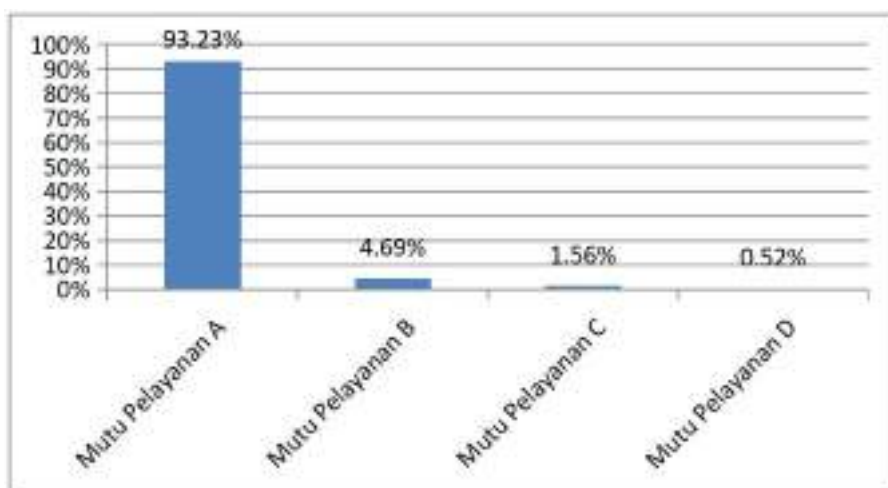
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 179 (93,23%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,906**” dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada PengadilanNegeri Palembang “**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 | 179 | 93,23% |
| 2. | B | Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi | 3 | 9 | 4,69% |
| 3. | C | Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi | 2 | 3 | 1,56% |
| 4. | D | Tidak ada layanan pengaduan | 1 | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | | | 192 | 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 Palembang melalui aplikasi SISUPER sebagaimana tabel berikut :

Tabel 10.
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada
Pengadilan Negeri Palembang

| No. | Jenis Unsur | Nilai Rata-Rata | Nilai Rata-rata Tertimbang | Peringkat |
|------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------------|-------------|
| U1 | Respon | 3,948 | 0,493 | 1 |
| U2 | Persyaratan | 3,911 | 0,489 | 5 |
| U3 | Prosedur | 3,906 | 0,488 | 7 |
| U4 | Waktu Penyelesaian | 3,938 | 0,492 | 2 |
| U5 | Biaya | 3,932 | 0,492 | 3 |
| U6 | Sarana | 3,885 | 0,486 | 8 |
| U7 | Performa | 3,927 | 0,491 | 4 |
| U8 | Pengaduan | 3,906 | 0,488 | 6 |
| Jumlah | | 31,354 | 3,919 | 3,92 |
| Nilai Indeks SPAK (%) | | 97,98% | | |

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

- a. Nilai Indeks SPKP Periode Oktober sampai dengan Desember 2023 adalah **97,98%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,92 / 97,98%**” tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**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 Palembang 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. Adapun tindak lanjut dari 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut :

Tabel 11.
Tindak Lanjut Atas 3 (Tiga) Nilai Terendah Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Periode Oktober – Desember 2023

| NO | INDIKATOR | TINDAK LANJUT |
|----|----------------|--|
| 1 | Sarana (U6) | <ul style="list-style-type: none"> -Tersedianya website Pengadilan Negeri Palembang yang dapat mempermudah masyarakat dalam mencari informasi terkait pelayanan Pengadilan -Tersedianya monitor yang dapat digunakan oleh pengunjung pada ruang PTSP sebagai alat penunjang dalam pemberian layanan pada Pengadilan Negeri Palembang |
| 2 | Prosedur (U3) | Terdapat standar pelayanan yang berisi tentang alur proses setiap pelayanan yang dapat diakses melalui website |
| 3 | Pengaduan (U8) | <ul style="list-style-type: none"> -Terdapat meja Informasi dan Pengaduan pada ruang PTSP -Tersedia kotak saran dan pengaduan di PTSP Pengadilan Negeri Palembang -Telah tersedia aplikasi SIWAS untuk memudahkan para pengguna layanan melakukan pengaduan terhadap Pengadilan Negeri Palembang dan aplikasi tersebut langsung tersambungkan ke Badan Pengawasan Mahkamah Agung |

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Profil Responden

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

Tabel 12.
Profil Responden

| No. | Identitas Responden | Waktu Rekam |
|-----|---|------------------|
| 1 | Kelvin R-098942-ZI-IPKP-785BD4594E No. HP : 85269664789 | 29 Desember 2023 |
| 2 | Faisal Nurdin R-098942-ZI-IPKP-1DAE2B1E72 No. HP : 81352998612 | 29 Desember 2023 |
| 3 | Jamila R-098942-ZI-IPKP-82BE748A3F No. HP : 82155457890 | 29 Desember 2023 |
| 4 | Harno R-098942-ZI-IPKP-B2CC6BDB7F No. HP : 85295684785 | 29 Desember 2023 |
| 5 | IVAN EFFENDI R-098942-ZI-IPKP-15AC3173AD No. HP : 87747523665 | 29 Desember 2023 |
| 6 | Ria Anita R-098942-ZI-IPKP-6DD470CAA2 No. HP : 8964551178 | 29 Desember 2023 |
| 7 | Nur Kholis R-098942-ZI-IPKP-635975ACE7 No. HP : 89812906100 | 29 Desember 2023 |
| 8 | Erykha Loebayasa R-098942-ZI-IPKP-F6869E548E No. HP : 87744128556 | 29 Desember 2023 |
| 9 | DHARMA YUDA R-098942-ZI-IPKP-3FF1BE0893 No. HP : 85783392445 | 29 Desember 2023 |
| 10 | Nurul R-098942-ZI-IPKP-26AEC64080 No. HP : 85783854988 | 29 Desember 2023 |
| 11 | M ADITYA R-098942-ZI-IPKP-0A51446D2A No. HP : 82177700069 | 29 Desember 2023 |
| 12 | Putri Regina R-098942-ZI-IPKP-0DFDFF6310 No. HP : 81356238555 | 29 Desember 2023 |
| 13 | Rado Sandra R-098942-ZI-IPKP-47619152EB No. HP : 85296498554 | 29 Desember 2023 |
| 14 | Eriyana Yulistia R-098942-ZI-IPKP-FE1F2F6BB5 No. HP : 87747523665 | 29 Desember 2023 |

| | | |
|----|--|------------------|
| 15 | Ahmad Rajab Anugrah R-098942-ZI-IPKP-8767DD1FC2 No. HP : 82155457890 | 29 Desember 2023 |
| 16 | Wenti R-098942-ZI-IPKP-CADD05B07E No. HP : 83521458852 | 29 Desember 2023 |
| 17 | Hendra Febriansyah R-098942-ZI-IPKP-C4C64A111F No. HP : 87894561224 | 29 Desember 2023 |
| 18 | Wahyuni R-098942-ZI-IPKP-14591ED770 No. HP : 85265478512 | 29 Desember 2023 |
| 19 | Angga Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-D827EF7303 No. HP : 8964414532 | 29 Desember 2023 |
| 20 | Betha Libra R-098942-ZI-IPKP-A557063CDD No. HP : 82154552996 | 29 Desember 2023 |
| 21 | Adelia Mz R-098942-ZI-IPKP-B46D5BDD6E No. HP : 85266142115 | 29 Desember 2023 |
| 22 | Tika R-098942-ZI-IPKP-ECA3EC35F9 No. HP : 85265458978 | 29 Desember 2023 |
| 23 | Dwi R-098942-ZI-IPKP-393B44721F No. HP : 823652356445 | 29 Desember 2023 |
| 24 | Putra R-098942-ZI-IPKP-5463D8FD10 No. HP : 85265855465 | 29 Desember 2023 |
| 25 | Fitrianti R-098942-ZI-IPKP-56A39564F9 No. HP : 89955123737 | 29 Desember 2023 |
| 26 | Dilla R-098942-ZI-IPKP-53F292003E No. HP : 83809154878 | 29 Desember 2023 |
| 27 | Fadhila Ulfa R-098942-ZI-IPKP-7A2996EDE1 No. HP : 85266438000 | 29 Desember 2023 |
| 28 | Sulis R-098942-ZI-IPKP-2C3936A41E No. HP : 85292965485 | 29 Desember 2023 |
| 29 | Rima R-098942-ZI-IPKP-4A9E55F94F No. HP : 85365458978 | 29 Desember 2023 |
| 30 | Tomi R-098942-ZI-IPKP-0C7113412A No. HP : 85268951545 | 29 Desember 2023 |
| 31 | Ayu Ratna Sari R-098942-ZI-IPKP-C167E7DC2F No. HP : 81249016258 | 29 Desember 2023 |
| 32 | Juma R-098942-ZI-IPKP-66AAD49837 No. HP : 82354212365 | 29 Desember 2023 |
| 33 | Zaki R-098942-ZI-IPKP-EBB4A9C7D2 No. HP : 85296478516 | 29 Desember 2023 |
| 34 | Fika R-098942-ZI-IPKP-E8CE4327E5 No. HP : 82354212365 | 29 Desember 2023 |

| | | |
|----|--|------------------|
| 35 | Muhammad Adit Putra R-098942-ZI-IPKP-CBFBA09724 No. HP : 81954716599 | 29 Desember 2023 |
| 36 | Sundari R-098942-ZI-IPKP-7F16A60EC4 No. HP : 83865789845 | 29 Desember 2023 |
| 37 | Monica R-098942-ZI-IPKP-1061E3471A No. HP : 82356458745 | 29 Desember 2023 |
| 38 | Nasrul R-098942-ZI-IPKP-ADD62203ED No. HP : 85366280521 | 29 Desember 2023 |
| 39 | Darwin R-098942-ZI-IPKP-7EBDC1CA93 No. HP : 85296314712 | 29 Desember 2023 |
| 40 | Lala R-098942-ZI-IPKP-97CDD35388 No. HP : 82356458745 | 29 Desember 2023 |
| 41 | Wahyudi R-098942-ZI-IPKP-C22A4DD322 No. HP : 852114525367 | 29 Desember 2023 |
| 42 | Viona R-098942-ZI-IPKP-D818700762 No. HP : 82365458745 | 29 Desember 2023 |
| 43 | Lia Febrina R-098942-ZI-IPKP-FF5C81C2ED No. HP : 87894561224 | 29 Desember 2023 |
| 44 | Ali Imron R-098942-ZI-IPKP-29BA7B26AB No. HP : 8113718544 | 29 Desember 2023 |
| 45 | Syawaludin R-098942-ZI-IPKP-7A30840805 No. HP : 88278215562 | 29 Desember 2023 |
| 46 | Ayu R-098942-ZI-IPKP-6A69BEF787 No. HP : 85263458789 | 28 Desember 2023 |
| 47 | Doni R-098942-ZI-IPKP-F34E57E7FD No. HP : 82156458745 | 28 Desember 2023 |
| 48 | Dona R-098942-ZI-IPKP-27F9FD3E36 No. HP : 82116458582 | 28 Desember 2023 |
| 49 | SUBANDI R-098942-ZI-IPKP-9B42C60FB6 No. HP : 82184038640 | 28 Desember 2023 |
| 50 | AZEP RESTUN R-098942-ZI-IPKP-50B14915B6 No. HP : 089708990999 | 28 Desember 2023 |
| 51 | TAN MEI LING R-098942-ZI-IPKP-DEBBDDD487 No. HP : 089809767890 | 28 Desember 2023 |
| 52 | SERI RAMITA R-098942-ZI-IPKP-408240F308 No. HP : 81377921222 | 28 Desember 2023 |
| 53 | MASAYU RODIAH R-098942-ZI-IPKP-AC767F3CF7 No. HP : 85268101666 | 28 Desember 2023 |
| 54 | NYIMAS NATASYA R-098942-ZI-IPKP-21DE6EADB0 No. HP : 89765453312 | 28 Desember 2023 |
| 55 | NANDA INDAH SERLI R-098942-ZI-IPKP-23FD8A18F9 No. HP : 8825574666 | 28 Desember 2023 |

| | | |
|----|--|------------------|
| 56 | MUK LIYONG R-098942-ZI-IPKP-BE7D851AE0 No. HP : 82170525113 | 28 Desember 2023 |
| 57 | ERLEN NC WIJAYA R-098942-ZI-IPKP-F597C50623 No. HP : 8825574666 | 28 Desember 2023 |
| 58 | ALAN P SH R-098942-ZI-IPKP-AF47807DA8 No. HP : 085783392445 | 28 Desember 2023 |
| 59 | ONI R-098942-ZI-IPKP-3F83E5065F No. HP : 8825574666 | 28 Desember 2023 |
| 60 | MASITA R-098942-ZI-IPKP-BD821944D8 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 61 | NANDA INDAH SERLI R-098942-ZI-IPKP-DCD0F9A541 No. HP : 896746453536 | 28 Desember 2023 |
| 62 | NYIMAS NATASYA R-098942-ZI-IPKP-BBEA3EE2B0 No. HP : 81377921222 | 28 Desember 2023 |
| 63 | MASAYU RODIAH R-098942-ZI-IPKP-F8F7DB9F57 No. HP : 85268101666 | 28 Desember 2023 |
| 64 | JENNI SUDRAJAT R-098942-ZI-IPKP-17062F70D2 No. HP : 089809767890 | 28 Desember 2023 |
| 65 | RIA APRILIANI R-098942-ZI-IPKP-73163CFCB1 No. HP : 89757464646 | 28 Desember 2023 |
| 66 | DR.WIDYASTATI R-098942-ZI-IPKP-2CD6F148FC No. HP : 089809767890 | 28 Desember 2023 |
| 67 | NATALIANI R-098942-ZI-IPKP-2A3B0BDC26 No. HP : 89765453312 | 28 Desember 2023 |
| 68 | Shillia Intan R-098942-ZI-IPKP-58D0E2CE55 No. HP : 85296498554 | 28 Desember 2023 |
| 69 | Bayu Samudra R-098942-ZI-IPKP-6B9E4718A7 No. HP : 8964551178 | 28 Desember 2023 |
| 70 | TAN GUN TEK SALIM WIJAYA R-098942-ZI-IPKP-8AD0FBA4B4 No. HP : 896746453536 | 28 Desember 2023 |
| 71 | HELEN R-098942-ZI-IPKP-6D319B1EE5 No. HP : 896746453536 | 28 Desember 2023 |
| 72 | RICKY ARDIANSYAH TANTO R-098942-ZI-IPKP-EBB0F4DD54 No. HP : 85745645356 | 28 Desember 2023 |
| 73 | JENNY FATMAWATI R-098942-ZI-IPKP-A8F2005DD6 No. HP : 89764654353 | 28 Desember 2023 |
| 74 | REHULINA R-098942-ZI-IPKP-67EE8D9E65 No. HP : 8825354635 | 28 Desember 2023 |
| 75 | Regina Veronica R-098942-ZI-IPKP-CE3ADFB669 No. HP : 81218279950 | 28 Desember 2023 |
| 76 | Irfan Pratama | 28 Desember 2023 |

| | | |
|----|--|------------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-2F5D984B0B No. HP : 087744129633 | |
| 77 | M Putra Prima R-098942-ZI-IPKP-C4F043F9CE No. HP : 81373716619 | 28 Desember 2023 |
| 78 | LUCY NOVITATOBING R-098942-ZI-IPKP-A9B1568AD1 No. HP : 8574636466 | 28 Desember 2023 |
| 79 | ANGGA DODO SAPUTRO R-098942-ZI-IPKP-E98B834DA7 No. HP : 089778906543 | 28 Desember 2023 |
| 80 | Efrin Saputra R-098942-ZI-IPKP-205ADEF AAB No. HP : 08127882774 | 28 Desember 2023 |
| 81 | Muhammad Aldi R-098942-ZI-IPKP-2EDB5A7054 No. HP : 87893527180 | 28 Desember 2023 |
| 82 | CECILIA R-098942-ZI-IPKP-1811D4399B No. HP : 82345463435 | 28 Desember 2023 |
| 83 | OSDIMAN NAINGGOLAN R-098942-ZI-IPKP-C88F54ECC9 No. HP : 8957533535 | 28 Desember 2023 |
| 84 | Andini Tri Putri R-098942-ZI-IPKP-A71F7EF52E No. HP : 8117754113 | 28 Desember 2023 |
| 85 | ERNI SUSILAWATI R-098942-ZI-IPKP-5CF6CBFD8E No. HP : 89656784567 | 28 Desember 2023 |
| 86 | Firmansyah R-098942-ZI-IPKP-CD2567C127 No. HP : 8159091851 | 28 Desember 2023 |
| 87 | ZULKIFLI R-098942-ZI-IPKP-E8839B28F2 No. HP : 82134574535 | 28 Desember 2023 |
| 88 | Melisa R-098942-ZI-IPKP-74AE13DFF8 No. HP : 81225573118 | 28 Desember 2023 |
| 89 | ERMAYANTI R-098942-ZI-IPKP-BFE064FA0A No. HP : 897653784564 | 28 Desember 2023 |
| 90 | Tania Putri R-098942-ZI-IPKP-11E709C988 No. HP : 8115511399 | 28 Desember 2023 |
| 91 | HERTHI SONNY APRITINA BR R-098942-ZI-IPKP-CCFE5948D6 No. HP : 8224645645 | 28 Desember 2023 |
| 92 | Wawan,sh R-098942-ZI-IPKP-7417D1760C No. HP : 81367152244 | 28 Desember 2023 |
| 93 | Amin R-098942-ZI-IPKP-99B8F41857 No. HP : 82145821473 | 28 Desember 2023 |
| 94 | Ziva R-098942-ZI-IPKP-C9D0A5312E No. HP : 082155457890 | 28 Desember 2023 |
| 95 | Ryan Pratama R-098942-ZI-IPKP-6AB409583D No. HP : 81971125275 | 28 Desember 2023 |
| 96 | HEMI ZULAINA R-098942-ZI-IPKP-2EDAC8FB15 No. HP : 089778990780 | 28 Desember 2023 |
| 97 | JOICE VERONIKA | 28 Desember 2023 |

| | | |
|-----|--|------------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-32C54E998F No. HP : 089778907650 | |
| 98 | SITI MARYUNI R-098942-ZI-IPKP-092111F60D No. HP : 081323445670 | 28 Desember 2023 |
| 99 | Ratna Ayu R-098942-ZI-IPKP-B956BB453F No. HP : 81371678943 | 28 Desember 2023 |
| 100 | RINA MELATI S.PDI R-098942-ZI-IPKP-7784D991E9 No. HP : 089909878900 | 28 Desember 2023 |
| 101 | ANISA RIZA UTAMI R-098942-ZI-IPKP-65079BDACE No. HP : 089708990987 | 28 Desember 2023 |
| 102 | SYARRY MAJU SIMBOLON R-098942-ZI-IPKP-8FD54D225D No. HP : 089778906543 | 28 Desember 2023 |
| 103 | DENI OCTARIADI ARIEF R-098942-ZI-IPKP-2CA59B2D90 No. HP : 089765456778 | 28 Desember 2023 |
| 104 | HENGKY ALEX R-098942-ZI-IPKP-DA914EF77B No. HP : 089508900987 | 28 Desember 2023 |
| 105 | RANDY RESTU RINJANI R-098942-ZI-IPKP-0D47197B0F No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 106 | SUCI WULANDARI R-098942-ZI-IPKP-ED4CB9C4B3 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 107 | Satria Febrian R-098942-ZI-IPKP-E0AEE52620 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 108 | Satria Febrian R-098942-ZI-IPKP-8A7D288571 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 109 | Saqila R-098942-ZI-IPKP-4182908156 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 110 | Indah Sari R-098942-ZI-IPKP-F6E6EA5159 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 111 | Gusti R-098942-ZI-IPKP-74E0863CE9 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 112 | MOHAMMAD FARHAN R-098942-ZI-IPKP-1585D80F7D No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 113 | Dava Aqshal R-098942-ZI-IPKP-906059FC04 No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 114 | Agus Yulianto R-098942-ZI-IPKP-41E118635C No. HP : 8993414300 | 28 Desember 2023 |
| 115 | Janny R-098942-ZI-IPKP-3B2B157ED8 No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 116 | Cici Kurniasih R-098942-ZI-IPKP-504496829D No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 117 | Riska R-098942-ZI-IPKP-A2EF78AF46 No. HP : 82125465451 | 27 Desember 2023 |
| 118 | Riski | 27 Desember 2023 |

| | | |
|-----|---|------------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-65D9A1D4F2 No. HP : 821457898566 | |
| 119 | Yanti R-098942-ZI-IPKP-C94C0C9B64 No. HP : 82236548654 | 27 Desember 2023 |
| 120 | Yanto R-098942-ZI-IPKP-7E347DE43B No. HP : 82254565895 | 27 Desember 2023 |
| 121 | Nadya R-098942-ZI-IPKP-0055DBD753 No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 122 | Pera Yunita R-098942-ZI-IPKP-3F56ADD923 No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 123 | Muhammad Irfan R-098942-ZI-IPKP-5AE19DC7E1 No. HP : 85896517673 | 27 Desember 2023 |
| 124 | Arie Haryadi R-098942-ZI-IPKP-F6233DDB43 No. HP : 85896517673 | 27 Desember 2023 |
| 125 | Yus AndriYaba Putra R-098942-ZI-IPKP-A2927BECC0 No. HP : 85896517673 | 27 Desember 2023 |
| 126 | Supriyanti R-098942-ZI-IPKP-BDF99C2C73 No. HP : 85896517673 | 27 Desember 2023 |
| 127 | Suci Nora Amelia SP R-098942-ZI-IPKP-4AB5323940 No. HP : 85896517673 | 27 Desember 2023 |
| 128 | Rista R-098942-ZI-IPKP-0E45C43DAC No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 129 | Dea Rahmayanti R-098942-ZI-IPKP-04BC23498B No. HP : 8993414300 | 27 Desember 2023 |
| 130 | Selviana R-098942-ZI-IPKP-BD83C66C49 No. HP : 81377921222 | 27 Desember 2023 |
| 131 | Tania R-098942-ZI-IPKP-A423E53F0D No. HP : 8993414300 | 22 Desember 2023 |
| 132 | Janny R-098942-ZI-IPKP-D1253F4CA6 No. HP : 8993414300 | 22 Desember 2023 |
| 133 | Satria Febrin R-098942-ZI-IPKP-2B7AF47E75 No. HP : 8993414300 | 22 Desember 2023 |
| 134 | Saqila R-098942-ZI-IPKP-F0BF3E931F No. HP : 8993414300 | 22 Desember 2023 |
| 135 | Yusuf R-098942-ZI-IPKP-4703378405 No. HP : 85268101666 | 22 Desember 2023 |
| 136 | Yudha R-098942-ZI-IPKP-CC000E4BFC No. HP : 85268101666 | 22 Desember 2023 |
| 137 | SELTA FIKA KUROTA AYUNI R-098942-ZI-IPKP-2868B015C1 No. HP : 081278496515 | 14 Desember 2023 |
| 138 | Kiagus Anwar, S.H R-098942-ZI-IPKP-AF460DF076 No. HP : 82180996625 | 14 Desember 2023 |
| 139 | Boti Marlina | 8 Desember 2023 |

| | | |
|-----|--|-----------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-7186AB5A06 No. HP : 126839949 | |
| 140 | Arthulius, SH R-098942-ZI-IPKP-7024A347AF No. HP : 8124871717 | 8 Desember 2023 |
| 141 | Inda Oktavia, SH.,MH R-098942-ZI-IPKP-A03984EF2F No. HP : 81273901062 | 8 Desember 2023 |
| 142 | Nenny Karmila R-098942-ZI-IPKP-48717F8262 No. HP : 82111840572 | 8 Desember 2023 |
| 143 | Muhammad Indra Yuandana, SH R-098942-ZI-IPKP-8C8CFE95CB No. HP : 82111167566 | 8 Desember 2023 |
| 144 | Sutanti, SH R-098942-ZI-IPKP-73B57D56B4 No. HP : 81278213386 | 8 Desember 2023 |
| 145 | Rahmat Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-6BAA0C5814 No. HP : 81271566008 | 8 Desember 2023 |
| 146 | Siagian R-098942-ZI-IPKP-64701C0B3C No. HP : 81377921222 | 8 Desember 2023 |
| 147 | Supendi R-098942-ZI-IPKP-4F168A00C9 No. HP : 81278213386 | 8 Desember 2023 |
| 148 | Hendra R-098942-ZI-IPKP-AEF78CB51A No. HP : 82175484702 | 8 Desember 2023 |
| 149 | Andreansyah R-098942-ZI-IPKP-98824DF9A No. HP : 89510766695 | 5 Desember 2023 |
| 150 | Malyana R-098942-ZI-IPKP-5D1E220859 No. HP : 83803758121 | 5 Desember 2023 |
| 151 | Suci Nora R-098942-ZI-IPKP-90BB58C921 No. HP : 85273874499 | 5 Desember 2023 |
| 152 | Helawati R-098942-ZI-IPKP-A019D27BB3 No. HP : 8127835708 | 5 Desember 2023 |
| 153 | Arief B R-098942-ZI-IPKP-B89B93181B No. HP : 81261181205 | 5 Desember 2023 |
| 154 | Gusti Sayuti R-098942-ZI-IPKP-F4EDC5DCB5 No. HP : 85102684058 | 5 Desember 2023 |
| 155 | Claris Armenta U R-098942-ZI-IPKP-9B46A9941F No. HP : 82269429474 | 5 Desember 2023 |
| 156 | Sutanto, SH, SPd R-098942-ZI-IPKP-061D305A90 No. HP : 81278235550 | 5 Desember 2023 |
| 157 | Mahendra R-098942-ZI-IPKP-0D22E3EF45 No. HP : 82280802005 | 5 Desember 2023 |
| 158 | Rina R-098942-ZI-IPKP-0CE52CBA99 No. HP : 8982396045 | 5 Desember 2023 |
| 159 | Tri R-098942-ZI-IPKP-8BCF559425 No. HP : 85368777762 | 5 Desember 2023 |
| 160 | ANDRE | 5 Desember 2023 |

| | | |
|-----|--|------------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-EB2225B0C6 No. HP : 85268101666 | |
| 161 | Novria, SH R-098942-ZI-IPKP-1989B90A77 No. HP : 82178525113 | 5 Desember 2023 |
| 162 | Hapit Muslim, SH R-098942-ZI-IPKP-E88F6AFF3 No. HP : 82184838303 | 5 Desember 2023 |
| 163 | M Azdy R-098942-ZI-IPKP-598436D6CC No. HP : 8127837702 | 5 Desember 2023 |
| 164 | Bella A R-098942-ZI-IPKP-28F78B2060 No. HP : 85279764482 | 5 Desember 2023 |
| 165 | Alvin R-098942-ZI-IPKP-D693AE9474 No. HP : 89510766695 | 23 November 2023 |
| 166 | Arya R-098942-ZI-IPKP-177C8879CF No. HP : 82170525113 | 23 November 2023 |
| 167 | Fackhri R-098942-ZI-IPKP-26118BFB0E No. HP : 8993414300 | 23 November 2023 |
| 168 | BOTI MARLINA R-098942-ZI-IPKP-0061A324DF No. HP : 8126839949 | 7 November 2023 |
| 169 | ARTHULIUS R-098942-ZI-IPKP-0AD9589816 No. HP : 8124871717 | 2 November 2023 |
| 170 | MURNI SH R-098942-ZI-IPKP-EC536B9A5F No. HP : 82154072494 | 31 Oktober 2023 |
| 171 | INDA OKTAVIA SH. MH R-098942-ZI-IPKP-3827E8C947 No. HP : 081273901062 | 31 Oktober 2023 |
| 172 | SELTA FIKA KUROTA AYUNI R-098942-ZI-IPKP-906F8E8340 No. HP : 81278496515 | 31 Oktober 2023 |
| 173 | ANDRI R-098942-ZI-IPKP-94E822CE1A No. HP : 81973842445 | 30 Oktober 2023 |
| 174 | Suripto R-098942-ZI-IPKP-A56E3BD600 No. HP : 083831224602 | 27 Oktober 2023 |
| 175 | JUNAIRI ALWI R-098942-ZI-IPKP-C41F8D6FD0 No. HP : 8129959227 | 25 Oktober 2023 |
| 176 | MUHAMMAD KURNIAWAN R-098942-ZI-IPKP-6E04F199C3 No. HP : 81274494862 | 25 Oktober 2023 |
| 177 | Hendra R-098942-ZI-IPKP-BB28ECAD15 No. HP : 82175484702 | 25 Oktober 2023 |
| 178 | Dina R-098942-ZI-IPKP-C8F27D96CE No. HP : 081368441922 | 25 Oktober 2023 |
| 179 | NENNY KARMILA, SH R-098942-ZI-IPKP-661616483F No. HP : 82111840572 | 25 Oktober 2023 |
| 180 | Eka R-098942-ZI-IPKP-D9FBCD2E71 No. HP : 085368108484 | 25 Oktober 2023 |
| 181 | AGUSTINA | 23 Oktober 2023 |

| | | |
|-----|---|-----------------|
| | R-098942-ZI-IPKP-AE36A86F87 No. HP : 85268101666 | |
| 182 | BAGUS BIMO R-098942-ZI-IPKP-1D7B7FCA50 No. HP : 8993414300 | 23 Oktober 2023 |
| 183 | JUNAIRI ALWI R-098942-ZI-IPKP-4EC78C37D5 No. HP : 82151818531 | 23 Oktober 2023 |
| 184 | Miranti R-098942-ZI-IPKP-DCB4236E4B No. HP : 082182295952 | 23 Oktober 2023 |
| 185 | YAMIN R-098942-ZI-IPKP-646903EF59 No. HP : 85268101666 | 23 Oktober 2023 |
| 186 | Dina Megawati R-098942-ZI-IPKP-F9EC3CD13B No. HP : 082182295952 | 19 Oktober 2023 |
| 187 | Lily R-098942-ZI-IPKP-A6AA5120E9 No. HP : 081272183777 | 19 Oktober 2023 |
| 188 | Iryanti R-098942-ZI-IPKP-F7DD2702F1 No. HP : 08119306757 | 19 Oktober 2023 |
| 189 | Annisa R-098942-ZI-IPKP-23AEEDB384 No. HP : 082178662770 | 19 Oktober 2023 |
| 190 | Nabilah R-098942-ZI-IPKP-B8E9092293 No. HP : 08121334941 | 19 Oktober 2023 |
| 191 | Dendi Romi R-098942-ZI-IPKP-6F919D3DAE No. HP : 081271325423 | 19 Oktober 2023 |
| 192 | Miranti R-098942-ZI-IPKP-36F94AF0E6 No. HP : 082182295952 | 19 Oktober 2023 |

2. Jenis Kelamin

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

Tabel 13.

Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 90 | 46,87% |
| 2 | Perempuan | 102 | 53,13% |
| Jumlah | | 192 | 100% |

3. Tingkat Pendidikan Responden

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

Tabel 14.

Tingkat Pendidikan Responden

| No. | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------------|-----------|------------|
| 1 | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| 2 | SD | 0 | 0% |
| 3 | SMP | 0 | 0% |
| 4 | SMA | 57 | 29,69% |
| 5 | Diploma 1 | 5 | 2,60% |
| 6 | Diploma 2 | 1 | 0,52% |
| 7 | Diploma 3 | 5 | 2,60% |
| 8 | S1 | 118 | 61,46% |
| 9 | S2 | 6 | 3,13% |
| 10 | S3 | 0 | 0% |
| Jumlah | | 192 | 100% |

4. Pekerjaan Responden

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

Tabel 15.
Jenis Pekerjaan Responden

| No. | Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|--------|-----------------|--------|------------|
| 1 | PNS | 21 | 10,94% |
| 2 | TNI | 3 | 1,56% |
| 3 | POLRI | 10 | 5,21% |
| 4 | Swasta | 52 | 27,08% |
| 5 | Wirausaha | 17 | 8,86% |
| 6 | Tenaga Kontrak | 2 | 1,04% |
| 7 | Lainnya | 87 | 45,31% |
| Jumlah | | 192 | 100% |

5. Domisili Responden

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

Tabel 16.
Domisili Responden

| No. | Domisili | Jumlah | Persentase |
|-----|------------------|--------|------------|
| 1 | SUMATERA BARAT | 1 | 0,52% |
| 2 | JAMBI | 1 | 0,52% |
| 3 | SUMATERA SELATAN | 183 | 95,32% |
| 4 | BENGKULU | 4 | 2,08% |
| 5 | LAMPUNG | 1 | 0,52% |

| | | | |
|--------|----------------|-----|-------|
| 6 | KEPULAUAN RIAU | 1 | 0,52% |
| 7 | DKI JAKARTA | 1 | 0,52% |
| Jumlah | | 192 | 100% |

6. Data Layanan

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

Tabel 17.

Jenis Layanan yang dipergunakan Responden

| No. | Jenis Layanan | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------------------|-----------|------------|
| 1 | Layanan Pidana | 28 | 14,58% |
| 2 | Layanan Perdata | 19 | 9,90% |
| 3 | Layanan Hukum / Informasi | 138 | 71,88% |
| 4 | Layanan Administrasi Umum | 3 | 1,56% |
| 5 | Layanan Niaga | 2 | 1,04% |
| 6 | Layanan PHI | 2 | 1,04% |
| Jumlah | | 192 | 100% |

7. Data Umur Responden

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

Tabel 18.

Usia Responden

| No. | Umur | Jumlah | Persentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | 18 - 28 Tahun | 81 | 42,19% |
| 2 | 29 - 39 Tahun | 65 | 33,85% |
| 3 | 40 - 49 Tahun | 32 | 16,67% |
| 4 | 50 - 59 Tahun | 12 | 6,25% |
| 5 | 60 - 69 Tahun | 2 | 1,04% |
| Jumlah | | 247 | 100% |

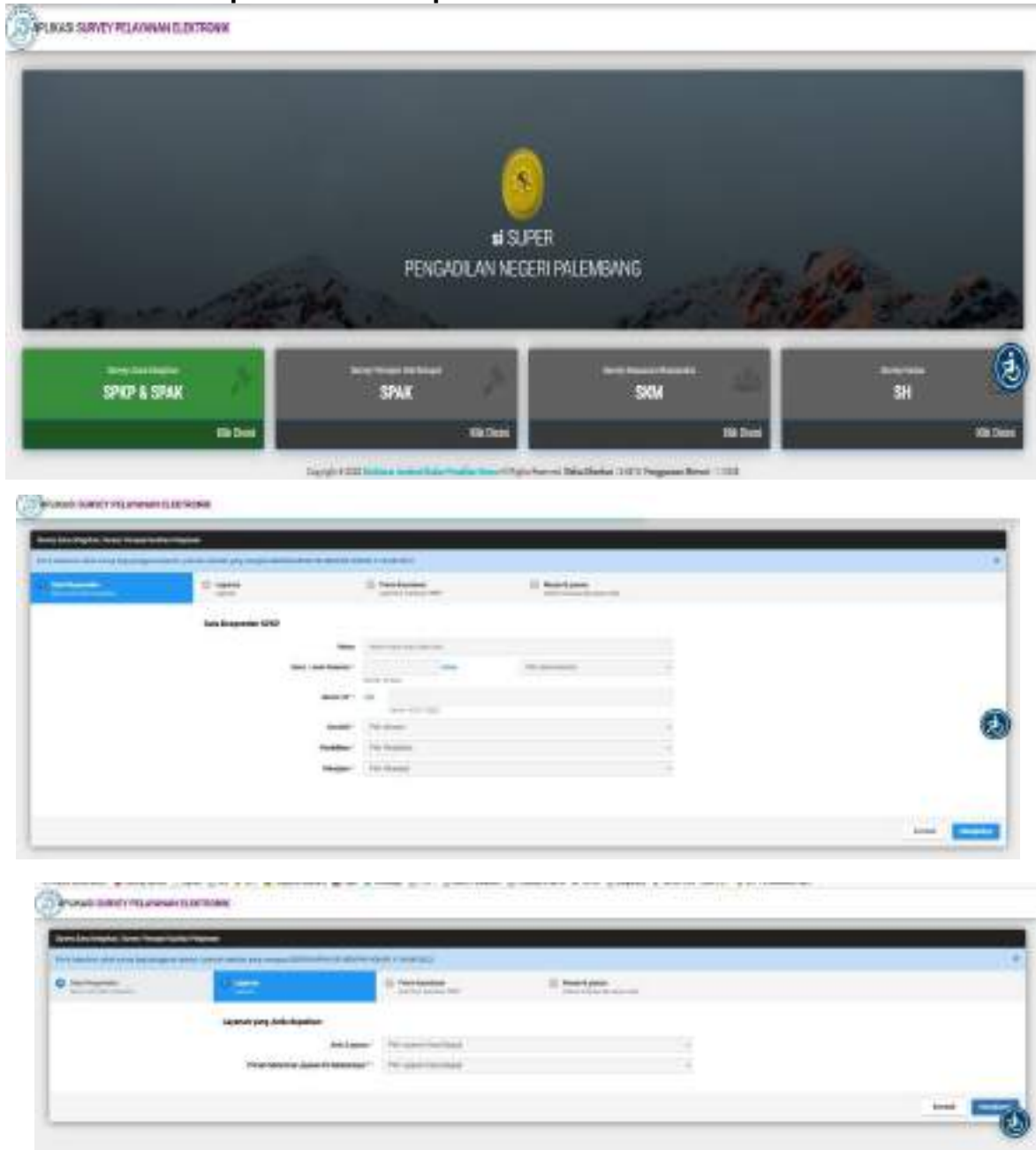
B. Data Dukung Lainnya

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

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098942>

Gambar 9.

Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



FORM SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Anda sekarang akan mengisi kuesioner mengenai persepsi Anda terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

Kembali ke halaman sebelumnya
 Lanjutkan
 Terus melanjutkan
 Selesai

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (webpage, laman jejaring) maupun elektronik (chat, email, portal)?

 - 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 diformulasikan sangat jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis?

 - Syarat yang ditulis pelengkap jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang ditulis pelengkap jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang ditulis pelengkap kurang jelas
 - Syarat yang ditulis pelengkap tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan yang ditetapkan pengalihan mudah untuk diikuti?

 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan sangat mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan mudah dimengerti
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan yang ditetapkan pengalihan mudah untuk diikuti?

 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan sangat mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan kurang mudah dimengerti
 - Informasi tentang prosedur atau proses layanan tidak mudah dimengerti
4. Apakah orang-orang yang memberikan pelayanan yang diminta dapat kita ketahui dengan yang ditetapkan di rumah kita?

 - Sesuai
 - Kurang sesuai (tidak tertera pada saat yang ditetapkan di rumah kita)
 - Tidak sesuai (tidak ada saat yang ditetapkan di rumah kita)
 - Sangat tidak sesuai (tidak ada informasi saat)
5. Apakah terdapat pelayanan yang disediakan pada unit layanan ini sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan pengalihan?

 - Memberikan sesuai saat yang diminta oleh pengguna (jika terdapat prosedur tidak ada saat yang dapat digunakan untuk pengalihan)
 - Terjadi yang terdapat tidak ada saat yang diperlukan untuk pengalihan (kecuali prosedur yang ditetapkan dengan menggunakan standar)
 - Terjadi yang terdapat tidak jelas sehingga menimbulkan kebingungan pengguna
 - Tidak ada informasi tentang saat sehingga menimbulkan kebingungan pengguna
6. Apakah sarana atau prasarana pendukung pelayanan dalam pelayanan online yang disediakan pengalihan memberikan kenyamanan untuk digunakan?

 - Sarana online yang disediakan pengalihan sangat nyaman, menghemat biaya, dan memperkecil risiko
6. Apakah sarana atau prasarana pendukung pelayanan dalam pelayanan online yang disediakan pengalihan memberikan kenyamanan untuk digunakan?

 - Sarana online yang disediakan pengalihan sangat nyaman, menghemat biaya, dan memperkecil risiko
 - Sarana online yang disediakan pengalihan sangat nyaman, menghemat biaya, namun pengalihan kurang mudah
 - Alat dalam layanan online digunakan tidak ada sehingga kurang terdapat pengalihan
 - Tidak ada layanan online pada pengalihan
7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengalihan ini sangat membantu keperluan seperti ini dengan cepat?

 - Petugas pelayanan pada pengalihan baik yang melayani dengan cepat melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, mudah dan tepat
 - Petugas pelayanan pada pengalihan baik yang melayani dengan cepat melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, mudah dan tepat
 - Petugas pelayanan pada pengalihan baik yang melayani dengan cepat melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang membantu dan tepat
 - Petugas tidak melayani sangat lambat, kurang tepat dan tidak tepat
8. Apakah desain komunikasi dan prosedur yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan dan cepat?

 - Layanan pengalihan sangat mudah diakses dan sangat dimengerti
 - Layanan pengalihan sangat mudah diakses tetapi tidak sangat dimengerti
 - Layanan pengalihan tidak mudah diakses dan tidak sangat dimengerti
 - Tidak ada layanan pengalihan

Kembali
 Lanjutkan
 Selesai

FORM SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Anda sekarang akan mengisi kuesioner mengenai persepsi Anda terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

Kembali ke halaman sebelumnya
 Lanjutkan
 Terus melanjutkan
 Selesai

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN IV PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG
 NILAI INDEKS
3,92 / 97,98 %
 Periode 1 Oktober 2023 sampai 31 Desember 2023

| | | |
|---------------|-------------------------------|------------------------|
| JUMLAH | 192 RESPONDEN | |
| JENIS KELAMIN | LAKHLAKI : 80 ORANG | |
| | PEREMPUAN : 102 ORANG | |
| FENDIKIKAN | Tidak / Belum Sekolah : 6 ORG | Diploma 2 : 1 ORG |
| | SD : 0 ORG | Diploma 3 : 5 ORG |
| | SMP : 0 ORG | S1 : 119 ORG |
| | SMU : 57 ORG | S2 : 6 ORG |
| | Diploma 1 : 5 ORG | S3 : 0 ORG |
| PEKERJAAN | PNS : 21 ORG | SIWASTA : 52 ORG |
| | TNI : 3 ORG | IRIRALISAH : 17 ORG |
| | POLRI : 10 ORG | TENAGA KONTRAK : 2 ORG |
| | LAINNYA : 87 ORG | |

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN IV DARI APLIKASI SISUPER

| Indeks Total | Data Jumlah Responden | Data Crimisi Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per. Lrsut |
|--------------|-----------------------|------------------------|---------------------|--------------|------------------|
| Deskripsi | Jumlah (Orang) | | | | % (Person) |
| 18 - 28 Th | 81 | | | | 42,19 |
| 29 - 39 Th | 85 | | | | 33,85 |
| 40 - 49 Th | 32 | | | | 16,87 |
| 50 - 59 Th | 12 | | | | 6,25 |
| 60 - 69 Th | 2 | | | | 1,04 |
| Total | 192 | | | | |

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN IV DARI APLIKASI SISUPER

| Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur | | | | |
|------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------|-------|-------|------------|
| Deskripsi | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Keterangan |
| Jumlah | 758 | 751 | 750 | 756 | 755 | 746 | 754 | 750 | |
| NRR Per RL | 3,948 | 3,911 | 3,906 | 3,938 | 3,932 | 3,985 | 3,927 | 3,906 | 31,354 |
| NRR Terimbang | 0,493 | 0,489 | 0,496 | 0,492 | 0,492 | 0,496 | 0,491 | 0,488 | 3,919 |
| ZI IPKP Unit Pelayanan | | | | | | | | | 97,98 |

DATA LAYANAN

| Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur |
|-----------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------|
| Layanan | Jumlah (Orang) | | | | |
| 1 Layanan Pidana | 28 | | | | |
| 2 Layanan Perdata | 19 | | | | |
| 3 Layanan Hukum / Informasi | 138 | | | | |
| 4 Layanan Administrasi Umum | 3 | | | | |
| 5 Layanan Naga | 2 | | | | |
| 6 Layanan PHH | 2 | | | | |

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|--|-------|
| 1. | Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? | 746 |
| 2. | Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? | 750 |
| 3. | Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ? | 750 |

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|---|-------|
| 1. | Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ? | 758 |
| 2. | Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ? | 756 |
| 3. | Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ? | 755 |