

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I
1 JANUARI 2023 s/d 31 MARET 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 KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG**
Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2023 s.d. 31 Maret 2023

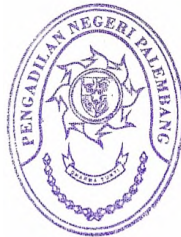
Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 10 April 2023



Wakil Ketua Tim,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yetty Riany Siregar".

YETTY RIANY SIREGAR, SH
NIP. 196304271986032001



Ketua Tim,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eddy Cahyono".

EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195801081992121001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat 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

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Prinsip	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat.....	3
G. Manfaat.....	3
H. Sumber Hukum	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksana Survei.....	5
B. Periode Survei	5
C. Tahapan Survei	6
D. Teknik Survei.....	6
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI	
A. Persiapan Survei	7
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	8
BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI	
A. Penyiapan Aplikasi	10
B. Pengisian Survei.....	10
BAB V ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Profil Responden	11
B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang.	17
D. Nilai TerNegeri dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat....	18
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Palembang dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan 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 dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sebagai wujud pelaksanaan atas 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.

Survei Kepuasan Masyarakat sendiri menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga memudahkan para pencari keadilan yang merupakan responden Pengadilan Negeri Palembang dalam memberikan penilaian atas Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, bisa diakses kapanpun dan dimanapun, karena di Meja Pelayanan Terpadu telah disediakan layar monitor yang bisa digunakan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dan *QR Code* yang bisa memudahkan responden mengakses SISUPER melalui *Handphone*.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Palembang bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Palembang;
2. Mendorong Pengadilan Negeri Palembang untuk meningkatkan pelayanan publik;
3. Mendorong Pengadilan Negeri Palembang untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah hukum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Ruang Lingkup

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

E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat

Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 - 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

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat 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;
 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. Sumber Hukum

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bersumber kepada :

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/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pada Mahkamah Agung RI;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. 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;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI 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 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

BAB II
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Palembang.

B. Periode Survei

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri Palembang terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan). Untuk periode ini survei dilaksanakan pada Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI

No	Rincian	Jan	Feb	Mar	Jan	Mei	Mar	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II													
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													

BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pengadilan Negeri Palembang melaksanakan survei secara swakelola, dengan dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Palembang Nomor W6.U/55/KP.04.6/1/2023 tanggal 6 Januari 2023 tentang Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Palembang, yang terdiri dari:

- Ketua Tim / Penanggung jawab : EDDY CAHYONO, SH.,MH
- Wakil Ketua Tim : YETTI IRIANY SIREGAR, SH
- Koordinator Lapangan : MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH
- Anggota :
 - INEKE DELIYANTI, SH
 - MARLITA GUSTINA, SE
 - MARITA CITRA AGITA, SH
- Koordinator wawancara : ZWESTY DAMAYANA, S.Kom.,MH
- Anggota :
 - INEKE DELIYANTI, SH
 - MARLITA GUSTINA, SE
 - MARITA CITRA AGITA, SH

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuisisioner

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

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
- 2) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS?
- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?

- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- 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 lama pengaduan pengguna layanan?

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. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori yaitu :

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

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 Pengadilan Negeri Palembang. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II) atau dihitung menggunakan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

A² = lambda (factor 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 pengumpulan data di Kantor Pengadilan Negeri Palembang, waktu pengumpulan data pada jam pelayanan yaitu Tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan Tanggal 31 Maret 2023 pada Hari Senin sampai dengan Jumat Pukul 08.30 WIB sampai dengan Pukul 16.00 WIB.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

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

b. Pengisian Kuisisioner

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.

BAB IV

PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI

A. Penyiapan Aplikasi

Pengadilan Negeri Palembang selaku unit pelayanan publik telah menyiapkan 1 (satu) komputer atau media elektronik berupa Pojok Informasi yang berupa komputer layar sentuh (*touch screen*) atau *scan QR Code* yang tersedia di Meja Pelayan Terpadu Satu Pintu yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik, petugas dari Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan membuka Aplikasi Survei 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. Membukan alamat *website*
: [http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/\(098942\)](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/(098942))
4. Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Masyarakat

B. Pengisian Survei

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh Pengadilan Negeri Palembang, 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 dari Aplikasi SISUPER Dirjen Badilum;
4. Kesan dan Pesan
Berupa isian bebas kesan dan pesan.

BAB V
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data jenis kelamin responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagai berikut:

Jenis Kelamin

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	269	72,32
2	Perempuan	103	27,68
JUMLAH		372	100

2. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagai berikut:

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	1	0,26
3	SMP	0	0
4	SMU	58	15,59
5	D1	6	1,61
6	D2	4	1,07
7	D3	20	5,37
8	S1	240	64,51
9	S2	42	11,29
10	S3	1	0,26
JUMLAH		372	100

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu :

Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	23	6,18
2	TNI	2	0,53
3	POLRI	10	2,68
4	Swasta	100	26,88
5	Wirausaha	15	4,03
6	Tenaga Kontrak	9	2,41
7	Lainnya	213	57,28
JUMLAH		372	100

4. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data domisili responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan IV

Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagai berikut:

Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sumatera Selatan	368	98,92
2	Lampung	0	0
3	Kepulauan Bangka Belitung	0	0
5	Kepulauan Riau	0	0
6	DKI Jakarta	4	1,08
JUMLAH		372	100

5. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data layanan yang diperoleh oleh masyarakat/responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagai berikut:

NO	JENIS LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Layanan Pidana	45	12,09
2	Layanan Perdata	65	17,47
3	Layanan Hukum/Informasi	203	54,56
4	Layanan Administrasi Umum	28	7,52
5	Layanan PHI	19	5,10
6	Layanan Tipikor	10	2,68
7	Layanan e-Court	2	0,53
8	Layanan Perikanan	0	0
	JUMLAH	372	100

6. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data umur responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 yaitu :

Data Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	18-28 Tahun	90	24,32
2	29-39 Tahun	149	40,27
3	40-49 Tahun	89	24,05
4	50-59 Tahun	39	10,54
5	60-69 Tahun	3	0,81
	JUMLAH	372	100

B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar "3,745" dimana berada pada nilai interval 3,5324- 4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang " **Baik**". Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Unsur Persyaratan (U1)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	1	0,26
3	B	Sesuai	93	25
4	A	Sangat Sesuai	278	74,73
JUMLAH			372	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata "3,755" dimana berada pada nilai interval 3,5342-4,00 dengan kategori "**Baik**". Hasil penilaian unsure sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana tabel dibawah ini:

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Mudah	0	0
2	C	Kurang Mudah	2	0,53
3	B	Mudah	87	23,38
4	A	Sangat Mudah	283	76,07
JUMLAH			372	100

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar "3,723" dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang "**Sangat Baik**".

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Waktu Pelayanan disajikan pada table berikut ini:

Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Cepat	1	0,26
2	C	Kurang Cepat	2	0,53
3	B	Cepat	97	26,07
4	A	Sangat Cepat	273	73,38
JUMLAH			372	100

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung dan Surat Keputusan Dirjen Badilum, hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3,710” dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “**Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Biaya/Tarif disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Biaya /Tarif (U4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Setuju	0	0
2	C	Kurang Setuju	5	1,34
3	B	Setuju	100	26,88
4	A	Sangat Setuju	267	71,77
JUMLAH			372	100

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “3,723” dimana berada pada interval skor **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil dari SiSUPER pengguna layanan Pengadilan Negeri Palembang Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan tabel berikut ini:

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	1	0,26
3	B	Sesuai	104	27,95
4	A	Sangat Sesuai	267	71,77
JUMLAH			372	100

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,726 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”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Kompetensi Pelaksana disajikan tabel berikut ini:

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Kompeten	0	0
2	C	Kurang Kompeten	2	0,53
3	B	Kompeten	96	25,80
4	A	Sangat Kompeten	274	73,65
JUMLAH			372	100

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dari hasil analisis diperoleh diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**. Nilai rata-rata sebesar **3,720** dimana berada pada interval skor **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Perilaku Pelaksana disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	C	Kurang Sopan dan Ramah	1	0,26
3	B	Sopan dan Ramah	102	27,41
4	A	Sangat Sopan dan Ramah	269	72,31
JUMLAH			372	100

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pekayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis nilai rata-rata sebesar 3,720 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**".

Adapun hasil penilaian pada kuisiner Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Si SUPER) pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Sarana dan Prasarana disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Buruk	0	0
2	C	Cukup	6	1,61
3	B	Baik	89	23,92
4	A	Sangat Baik	277	74,46
JUMLAH			372	100

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil nilai rata-rata sebesar "3,933" 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**".

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan tabel berikut ini:

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada	2	0,53
2	C	Ada tetapi tidak dapat diakses	0	0
3	B	Kurang Maksimal	16	4,30
4	A	Berfungsi dan dikelola dengan baik	253	95,16
JUMLAH			372	100

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang melalui aplikasi SISUPER, sebagaimana tabel berikut :

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Peringkat
U1	Persyaratan	1393	3,745	0,416	3
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1397	3,755	0,417	2
U3	Waktu Penyelesaian	1385	3,723	0,414	4
U4	Biaya/Tarif	1380	3,710	0,412	9
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1385	3,723	0,414	5
U6	Kompetensi Pelaksana	1386	3,726	0,414	6
U7	Perilaku Pelaksana	1384	3,720	0,413	7
U8	Sarana dan Prasarana	1384	3,720	0,413	8
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1463	3,933	0,437	1
Jumlah			33,755	3,751	93,76
Nilai SKM (%)					3,75

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 $= 3,751 \times 25 = 93,76$
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat “**93,76**” tersebut jika dikonversikan seperti dalam table bobot Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**” jika mengacu kepada Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat antara **3,5324-4,00** dengan Konversi Indeks Persepsi Korupsi angka “**88,31-100.00**”.

D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur terendah harus dilakukan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan dalam pelayanan Pengadilan Negeri Palembang ke depannya yang disertai dengan tindak lanjut terhadap monitoring dan evaluasi tersebut, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup Negeri harus tetap dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 sebagai berikut:

3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	1463	3,933	U9
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1397	3,755	U2
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada pengadilan ?	1393	3,745	U1

3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	1380	3,710	U9
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	1384	3,720	U2
3	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	1384	3,720	U1

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan Ke-I Periode Tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 dengan nilai indeks sebesar **3,75 / 93,76%** dan Kinerja Unit Pelayanan yaitu **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 3,745
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 3,755
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,723
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,710
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,723
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,724
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,720
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,720
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,933.

B. Rekomendasi

Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan rekomendasi atas monitoring dan evaluasi terhadap 3 (tiga) nilai terendah kepada Pimpinan Pengadilan Negeri Palembang dan selanjutnya Pimpinan Pengadilan Negeri Palembang memberikan tindak lanjut atas rekomendasi dari monitoring dan evaluasi tersebut untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Palembang kepada masyarakat.

