

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**PERIODE TRIWULAN III
JULI s/d SEPTEMBER
TAHUN 2022**



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 III Periode Tanggal 1 Juli 2022 s.d. 30 September 2022

Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 5 Oktober 2022



Wakil Ketua Tim,



YETTY IRIANY SIREGAR, SH
NIP. 196304271986032001

Ketua Tim,



EDI SAPUTRA PELAWI, SH.,MH
NIP. 196706121994031007

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

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 III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI

No	Rincian	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	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/59/KP.04.6/IV/2022 tentang Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Palembang, yang terdiri dari:

- Ketua Tim / Penanggung jawab : EDI SAPUTRA PELAWI, 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	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

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

A^2 = 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 2022 sampai dengan Tanggal 31 Maret 2022 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 PENGUNAAN 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 III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagai berikut:

Jenis Kelamin			
No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	69	80,23
2	Perempuan	17	19,77
JUMLAH		86	100

2. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Periode Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagai berikut:

Tingkat Pendidikan Responden			
No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	0	0
5	D1	0	0
6	D2	0	0
7	D3	0	0
8	S1	85	98,83
9	S2	1	1,17
10	S3	0	0
JUMLAH		86	100

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu :

Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	0	0
2	TNI	0	0
3	POLRI	6	6,97
4	Swasta	78	90,70
5	Wirausaha	2	2,33
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	0	0
JUMLAH		86	100

4. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data domisili responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Periode Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagai berikut:

Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sumatera Selatan	86	100
JUMLAH		86	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 III Periode Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagai berikut:

NO	JENIS LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Layanan Pidana	0	0
2	Layanan Perdata	0	0
3	Layanan Hukum/Informasi	75	87,20
5	Layanan PHI	11	12,80
Total		86	100

6. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data umur responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Periode Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 yaitu :

Data Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	18-28 Tahun	5	5.81
2	29-39 Tahun	64	74.41
3	40-49 Tahun	16	18.60
4	50-59 Tahun	1	1.16
5	60-69 Tahun	0	0
JUMLAH		86	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 "4,00" 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 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	A	Tidak Sesuai	0	0
2	B	Kurang Sesuai	0	0
3	C	Sesuai	0	0
4	D	Sangat Sesuai	86	100
JUMLAH			86	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata "4,00" dimana berada pada nilai interval 3,5342-4,00 dengan kategori "**Sangat 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	A	Tidak Mudah	0	0
2	B	Kurang Mudah	0	0
3	C	Mudah	0	0
4	D	Sangat Mudah	86	100
JUMLAH			86	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 "3,988" 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	A	Tidak Cepat	0	0
2	B	Kurang Cepat	0	0
3	C	Cepat	1	1,16
4	D	Sangat Cepat	85	98,84
JUMLAH			86	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 "3,988" 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 Biaya/Tarif disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Biaya /Tarif (U4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	A	Tidak Setuju	0	0
2	B	Kurang Setuju	0	0
3	C	Setuju	1	1,16
4	D	Sangat Setuju	85	98,84
JUMLAH			86	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 "3,988" 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	A	Tidak Sesuai	0	0
2	B	Kurang Sesuai	0	0
3	C	Sesuai	1	1,16
4	D	Sangat Sesuai	85	98,84
JUMLAH			86	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 4,00 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	A	Tidak Kompeten	0	0
2	B	Kurang Kompeten	0	0
3	C	Kompeten	0	0
4	D	Sangat Kompeten	86	100
JUMLAH			86	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 3,965 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	A	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	B	Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3	C	Sopan dan Ramah	3	3,49
4	D	Sangat Sopan dan Ramah	83	96,51
JUMLAH			86	100

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis nilai rata-rata sebesar 4,00 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 kuisisioner 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	A	Buruk	0	0
2	B	Cukup	0	0
3	C	Baik	0	0
4	D	Sangat Baik	86	100
JUMLAH			86	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 "4,000" dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik", indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri 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	A	Tidak ada	0	0
2	B	Ada tetapi tidak dapat	0	0
3	C	Kurang Maksimal	0	0
4	D	Berfungsi dan dikelola dengan baik	86	100
JUMLAH			86	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	344	4,000	0,444	1
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	344	4,000	0,444	2
U3	Waktu Penyelesaian	343	3,988	0,443	6
U4	Biaya/Tarif	343	3,988	0,443	7
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	343	3,988	0,443	8
U6	Kompetensi Pelaksana	344	4,000	0,444	3

U7	Perilaku Pelaksana	341	3,965	0,441	9
U8	Sarana dan Prasarana	344	4,000	0,444	4
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	344	4,000	0,444	5
Jumlah			35,930	3,992	3,99
Nilai SKM (%)			3,992x 25 = 99,81		

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 3,833 x 25 = 95,82
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat "3,83" 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 III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 sebagai berikut:

**3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada pengadilan ?	344	4,000	U1
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	344	4,000	U2
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	344	4,000	U6

**3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Periode 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	341	3,965	U7
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	343	3,988	U3
3	Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	343	3,988	U4

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-III Periode Tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan 30 September 2022 dengan nilai indeks sebesar **3,99 / 99,81%** 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 4,000
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,988
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,988
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,988
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,965
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000

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.



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2022 sampai 30 September 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,99 / 99,81%

Jumlah	86 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 69 PEREMPUAN : 17	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 SMP : 0 SMU : 0 Diploma 1 : 0	Diploma 3 : 0 S1 : 85 S2 : 1 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 0 TNI : 0 POLRI : 6 LAINNYA : 0	SWASTA : 78 WIRUSAHA : 2 TENAGA KONTRAK : 0

Penilaian 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,9
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,9
Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,9

Tidak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

4 Oktober 2022
Ketua
Pengadilan
Negeri

SUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Binaan Peradilan Umum

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
Reky R-098942-IKM-6F9E567F7D	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Septembe 2022
Okta R-098942-IKM-8FF730D915	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Septembe 2022
Adi Darwanto R-098942-IKM-2A4E31CDDD	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Septembe 2022
Delia R-098942-IKM-418126218F	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Septembe 2022
Wade R-098942-IKM-E01F03841E	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Septembe 2022
Risky R-098942-IKM-051BB70B5E	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Septembe 2022
Deni R-098942-IKM-CDD6238C88	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Septembe 2022
Doli R-098942-IKM-86F5B22196	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SIPOLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	23 Septembe 2022
Surya R-098942-IKM-2907971AF3	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
0 Adi Gunawan R-098942-IKM-A093C5E4DF	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	22 Septembe 2022
1 Jannes R-098942-IKM-FFDA62107A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
2 Yuzha R-098942-IKM-1B831C4B2F	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
3 Daulat R-098942-IKM-654DDFE472	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
4 Febrina R-098942-IKM-A6F90B869F	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
5 Rahman R-098942-IKM-CC0F7EB19F	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
6 Diah R-098942-IKM-64D14E0069	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
7 Hary R-098942-IKM-F7BC15C32A	SUMATERA SELATAN	25 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Septembe 2022
8 Hani R-098942-IKM-601CF49C8A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Septembe 2022
9 Dedy R-098942-IKM-0B46894863	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Septembe 2022
0 Adhan S Harahap R-098942-IKM-2DA6CEE1D8	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	12 Septembe 2022
1 Syamsul Bahri R-098942-IKM-E3C2C42E00	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	12 Septembe 2022
2 Febri R-098942-IKM-1CA2B81673	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Laki-laki	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	12 Septembe 2022
3 Maryani R-098942-IKM-0D68CC4636	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Perempuan	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Septembe 2022

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Kategori	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	Rekam
Jont Golbar R-098942-IKM-4F6CC47A8C	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juli 2022
Ahmad Aziz R-098942-IKM-D517B1B879	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2022
Ramo Rafika R-098942-IKM-72C01D2073	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2022
Dedek Wahyudi R-098942-IKM-6742C77EF6	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2022
Dedek Wahyudi R-098942-IKM-649BCFB402	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2022
Ayu R-098942-IKM-C402C56E08	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
Adelia Ratika R-098942-IKM-9DF2365E47	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
Adelia Ratika R-098942-IKM-A891DEF066	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
Ara R-098942-IKM-4C1DCBC82A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
Sari R-098942-IKM-A5B4657A63	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
Ria Budianty R-098942-IKM-3057EE3731	SUMATERA SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juli 2022
M R0y R-098942-IKM-8C7A4B0721	SUMATERA SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juli 2022
Ikroh R-098942-IKM-98DE12220A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2022
Gunarso R-098942-IKM-BE14FC0EFA	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Apriyanto R-098942-IKM-00336933CA	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Rafly R-098942-IKM-47B3A82F06	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Sinta R-098942-IKM-829C3B9157	SUMATERA SELATAN	23 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Gunarso R-098942-IKM-D9F13A851B	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Ade R-098942-IKM-5B21C94970	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
Amirul R-098942-IKM-65415CD197	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2022
Nasir R-098942-IKM-1244F516CD	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2022
Khusen R-098942-IKM-47F1B0660E	SUMATERA SELATAN	45 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2022
Rahman R-098942-IKM-D865A602C5	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juli 2022

86 86

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total Data Jumlah Responden Data Domisi Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Usur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,99 / 99,81 %

Periode 1 Juli 2022 sampai 30 September 2022

JUMLAH: 66 RESPONDEN

JENIS KELAMIN: LAKU-LAKU: 69 ORANG
 PEREMPUAN: 17 ORANG

PENDIDIKAN: Tidak / Belum Sekolah: 0 ORG Diploma 2: 0 ORG
 SD: 0 ORG Diploma 3: 0 ORG
 SMP: 0 ORG S1: 85 ORG
 SMU: 0 ORG S2: 1 ORG
 Diploma 1: 0 ORG S3: 0 ORG

PEKERJAAN: PNS: 0 ORG SWASTA: 78 ORG
 TNI: 0 ORG WIRAUSAHA: 2 ORG
 POLRI: 6 ORG TENAGA KONTRAK: 0 ORG
 LAINNYA: 0 ORG

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh data pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml responden
NRR tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan:

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5966

Pilih Selam Kerja Periode Triwulan * Pilih Periode 2022 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total Data Jumlah Responden Data Domisi Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Usur

Daerah Domisi	Jumlah (Orang)
1 SUWATERA SELATAN	66

Survey Harian >

«

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsor

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	5	5,81
29 - 39 Th	64	74,42
40 - 49 Th	16	18,60
50 - 59 Th	1	1,16
60 - 69 Th	0	0,00
Total	86	

«

Regster Tidak Lanjut

Survey Harian >

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden **Data Layanan** Nilai Per Unsor

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Hukum / Informasi	75
2 Layanan Administrasi Umum	11

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Dimisi Responden	Data Umuk Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	344	344	343	343	343	344	341	344	344	
NRR Per RL	4,000	4,000	3,998	3,998	3,998	4,000	3,965	4,000	4,000	35,930
NRR Terimbang	0,444	0,444	0,443	0,443	0,443	0,444	0,441	0,444	0,444	3,992
IKM Unit Pelayanan										99,81

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	341
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadlan dalam memberikan pelayanan ?	343
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	343