

**LAPORAN
SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**PERIODE TRIWULAN IV
1 OKTOBER 2023 s/d 31 DESEMBER 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 ANTI KORUPSI
TERHADAP 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

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 Persepsi Anti Korupsi	3
F. Bobot Indeks Persepsi Anti Korupsi	3
G. Manfaat	3
H. Sumber Hukum	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksana Survei	6
B. Periode Survei	6
C. Tahapan Survei	7
D. Teknik Survei	7
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI	
A. Persiapan Survei	8
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	9
BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI	
A. Penyiapan Aplikasi	11
B. Pengisian Survei	11
BAB V ANALISIS SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI	
A. Profil Responden	12
B. Nilai Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi	14
C. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang ..	18
D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Persepsi Anti Korupsi	19
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi	21
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 public 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 Persepsi Anti Korupsi 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 Persepsi Anti Korupsi 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 Persepsi Anti Korupsi 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 Persepsi Anti Korupsi dan *QR Code* yang bisa memudahkan responden mengakses SISUPER melalui *Handphone*.

B. Maksud dan Tujuan

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

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi, dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu :

1. Transparan

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah hukum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

Pelaksanaan survei persepsi anti korupsi 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 persepsi anti korupsi dan survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Persepsi Anti Korupsi, 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 Persepsi Anti Korupsi

Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi

No.	Unsur
U1	Manipulasi Peraturan
U2	Penyalahgunaan Jabatan
U3	Menjual Pengaruh
U4	Transparansi Biaya
U5	Biaya Tambahan
U6	Hadiah
U7	Transparansi Pembayaran
U8	Percaloan
U9	Perbuatan Curang
U10	Transaksi Rahasia

F. Bobot Indeks Persepsi Anti Korupsi

Bobot Indeks Persepsi Anti Korupsi dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 -3,25	62,51 -81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Persepsi Anti Korupsi 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 Survei Persepsi Anti Korupsi;
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.

6. Penilaian atas bobot Indeks Persepsi Anti Korupsi dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

H. Sumber Hukum

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi 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/I/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung 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 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 Persepsi Anti Korupsi 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 IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI

No	Rincian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	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													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan IV													

C. Tahapan Survei

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

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

D. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat: <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pengadilan Negeri Palembang melaksanakan survei secara swakelola, dengan dibentuk Tim Penyusun Survei Persepsi Anti Korupsi berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Palembang Nomor W6.U1/126/KP.04.6/VI/2023 tanggal 20 Juni 2023 tentang Tim Survei Indeks Persepsi Korupsi Pada Pengadilan Negeri Palembang, yang terdiri dari:

- Ketua Tim / Penanggung jawab : EDDY CAHYONO, SH.,MH
- Koordinator : MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH
- Sekretaris : PONIJAN,SH
- Koordinator Lapangan : MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH
- Anggota :
 - INEKE DELIYANTI, SH
 - MARLITA GUSTINA, SE
 - DESTI DWI AMANDA, A.Md
 - MARITA CITRA AGITA, SH
- Koordinator wawancara : ZWESTY DAMAYANA, S.Kom.,MH
- Anggota :
 - INEKE DELIYANTI, SH
 - MARLITA GUSTINA, SE
 - DESTI DWI AMANDA, A.Md
 - 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) Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?
- 2) Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu?
- 3) Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara?
- 4) Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan?

- 5) Apakah di Pengadilan selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan?
- 6) Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta)?
- 7) Apakah menerima bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan?
- 8) Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan?
- 9) Apakah pernah melihat dan atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Pengadilan?
- 10) Apakah pernah mengurus perkara melalui Hakim/Panitera/Staf Pengadilan diluar persidangan?

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
Selalu	Sering	Jarang	Tidak Ada
Tidak Sesuai	Jarang Sesuai	Sering Sesuai	Selalu Sesuai
Prosedur	Prosedur	Prosedur	Prosedur
Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
Petugas Melayani	Petugas Melayani	Petugas Melayani	Petugas Melayani
Selalu Meminta	Sering Meminta	Jarang Meminta	Tanpa Meminta
Tidak Pernah	Jarang	Sering	Selalu

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan di 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 :

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

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

d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data di Kantor Pengadilan Negeri Palembang, waktu pengumpulan data pada jam pelayanan yaitu tanggal 1 Oktober 2023 sampai dengan Tanggal 31 Desember 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

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. Membuka alamat website:
<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 PERSEPSI ANTI KORUPSI

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 IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebagai berikut:

Jenis Kelamin

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	81	50,94
2	Perempuan	78	49,06
JUMLAH		159	100

2. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat pendidikan responden pada pengadilan negeri palembang Triwulan IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebagai berikut:

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	1	0,63
4	SMU	44	27,67
5	D1	5	3,14
6	D2	1	0,63
7	D3	3	1,89
8	S1	98	61,64
9	S2	7	4,40
10	S3	0	0
JUMLAH		159	100

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023

sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu :

Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	19	11,95
2	TNI	0	0
3	POLRI	8	5,03
4	Swasta	44	27,67
5	Wirausaha	11	6,92
6	Tenaga Kontrak	4	2,52
7	Lainnya/ Advokat	73	45,91
JUMLAH		159	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 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebagai berikut:

Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Jambi	1	0,63
2	Sumatera Selatan	157	98,74
3	Jawa Tengah	1	0,63
Jumlah		159	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 IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebagai berikut:

Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Layanan Pidana	24	15,09
2	Layanan Perdata	12	7,55
3	Layanan Hukum/Informasi	112	70,44
4	Layanan Adminstrasi Umum	11	6,92
5	Layanan PHI	0	0
6	Layanan Tipikor	0	0
7	Layanan e-Court	0	0
8	Layanan Perikanan	0	0
Jumlah		159	100

6. Data Umur Responden

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

Data Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	18-28 Tahun	48	30,19
2	29-39 Tahun	60	37,74
3	40-49 Tahun	36	22,64
4	50-59 Tahun	15	9,43
5	60-69 Tahun	0	0,00
JUMLAH		229	100

B. Nilai Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi

Nilai Unsur dari Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

1. Unsur Manipulasi Peraturan (U1)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 134 (84,28%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Selalu Sesuai Prosedur (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,843**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Manipulasi Peraturan (U1)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai Prosedur	0	0
2	C	Jarang Sesuai Prosedur	0	0
3	B	Sering Sesuai Prosedur	25	15,72
4	A	Selalu Sesuai Prosedur	134	84,28
JUMLAH			159	100

2. Unsur Penyalahgunaan Jabatan (U2)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Penyalahgunaan Jabatan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 140 (88,05%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Petugas Melayani Tanpa Meminta Imbalan (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,881**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Petugas Melayani Selalu Meminta Imbalan	0	0
2	C	Petugas Melayani Sering Meminta Imbalan	0	0
3	B	Petugas Melayani Jarang Meminta Imbalan	19	11,95
4	A	Petugas Melayani Tanpa Meminta Imbalan	140	88,05
JUMLAH			159	100

3. Unsur Menjual Pengaruh (U3)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Menjual Pengaruh ini menunjukkan hasil analisis perolehan 141 (88,68%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,887**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Menjual Pengaruh (U3)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	18	11,32
4	A	Tidak Ada	141	88,68
JUMLAH			159	100

4. Unsur Transparansi Biaya (U4)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Transparansi Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 140 (88,05%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada indeks rata-rata skor sebesar “**3,881**” dimana berada pada interval skor **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Transparansi Biaya (4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	19	11,95
4	A	Tidak Ada	140	88,05
JUMLAH			159	100

5. Unsur Biaya Tambahan (U5)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Biaya Tambahan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 143 (89,94%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,899**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Biaya Tambahan (U5)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	16	10,06
4	A	Tidak Ada	143	89,94
JUMLAH			159	100

6. Unsur Hadiah (U6)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Hadiah ini menunjukkan hasil analisis perolehan 147 (92,45%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,925**” dimana berada pada nilai interval **3,26-3,861** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi.**”

Unsur Hadiah (U6)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	12	7,55
4	A	Tidak Ada	147	92,45
JUMLAH			159	100

7. Unsur Transparansi Pembayaran (U7)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Transparansi Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 147 (92,45%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,925**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Transparansi Pembayaran (U7)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0,87
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	12	7,55
4	A	Tidak Ada	147	92,45
JUMLAH			159	100

8. Unsur Percaloan (U8)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur Percaloan menunjukkan hasil analisis perolehan 147 (92,45%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,925**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Percaloan (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0,87
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	12	7,55
4	A	Tidak Ada	147	92,45
JUMLAH			159	100

9. Unsur Perbuatan Curang (U9)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur **Perbuatan Curang** ini menunjukkan hasil analisis perolehan 145 (91,20%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,912**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Perbuatan Curang (U9)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	14	8,80
4	A	Tidak Ada	145	91,20
JUMLAH			159	100

10. Unsur Transaksi Rahasia (U10)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Unsur **Transaksi Rahasia** ini menunjukkan hasil analisis perolehan 145 (91,20%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tidak Ada (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,912**” dimana berada pada nilai interval **3,26-4,00** dengan kategori “**Bersih dari Korupsi**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**”.

Unsur Transaksi Rahasia (U10)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Selalu	0	0
2	C	Sering	0	0
3	B	Jarang	14	8,80
4	A	Tidak Ada	145	91,20
JUMLAH			229	100

C. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Persepsi Anti Korupsi, 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 Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang melalui aplikasi SISUPER, sebagaimana tabel berikut:

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimban	Peringkat
U1	Manipulasi Peraturan	611	3,843	0,384	10
U2	Penyalahgunaan Jabatan	617	3,881	0,388	9
U3	Menjual Pengaruh	618	3,887	0,389	7
U4	Transparansi Biaya	617	3,881	0,388	8
U5	Biaya Tambahan	620	3,899	0,390	6
U6	Hadiah	624	3,925	0,392	1
U7	Transparansi Pembayaran	624	3,925	0,392	2
U8	Percaloan	624	3,925	0,392	3
U9	Perbuatan Curang	622	3,912	0,391	4
U10	Transaksi Rahasia	622	3,912	0,391	5
Jumlah			38,987	3,899	97,47

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi “**3,90 / 97,47 %**” tersebut jika dikonversikan seperti dalam table bobot Indeks Persepsi Anti Korupsi, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**Bersih dari Korupsi**” jika mengacu kepada Nilai interval Indeks Persepsi Korupsi antara “**3,26- 4,00**” dengan Konversi Indeks Persepsi Korupsi angka “**81,26-100.00**”.

D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Persepsi Anti Korupsi

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

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah dalam Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang Triwulan IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 sebagai berikut:

3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta) ?	624	3,925	U6
2	Apakah menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBP)	624	3,925	U7
3	Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan ?	624	3,925	U8

**3 (tiga) Unsur Terendah Survei Persepsi Anti Korupsi
Triwulan IV Periode 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?	611	3,843	U1
2	Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?	617	3,881	U2
3	Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ?	617	3,881	U4

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Palembang memiliki Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar **3,90 / 97,47%** masuk pada Kinerja Mutu Pelayanan **Sangat Baik** atau **Bersih Dari Korupsi**.

Indeks Persepsi Anti Korupsi tersebut merupakan akumulasi dari indeks 10 unsur, yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut :

1. Unsur Manipulasi Peraturan mendapat indeks 3,843
2. Unsur Penyalahgunaan Jabatan mendapat indeks 3,881
3. Unsur Menjual Pengaruh mendapat indeks 3,887
4. Unsur Transparansi Biaya mendapat indeks 3,881
5. Unsur Biaya Tambahan mendapat indeks 3,899
6. Unsur Hadiah mendapat indeks 3,925
7. Unsur Transparansi Pembayaran mendapat indeks 3,925
8. Unsur Percaloan mendapat indeks 3,925
9. Unsur Perbuatan Curang mendapat indeks 3,912
10. Unsur Transaksi Rahasia mendapat indeks 3,912

B. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Palembang periode Triwulan IV Tahun 2023 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks dengan persepsi kategori Sangat Baik. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator **Manipulasi Peraturan**, **Penyalahgunaan Jabatan** dan **Transparansi Biaya** memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya.

Segegap Aparatur Pengadilan Negeri Palembang harus selalu berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dengan selalu mempedomani *Standard Operating Procedure* (SOP) dan juga selalu berkomitmen untuk Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pengadilan Negeri Palembang.

TAMPILAN APLIKASI SISUPER PENGADILAN NEGERI PALEMBANG





<p>Survey Zona Integritas SPKP & SPAK</p> <p>Klik Disini</p>	<p>Survey Persepsi Anti Korupsi SPAK</p> <p>Klik Disini</p>	<p>Survey Kepuasan Masyarakat SKM</p> <p>Klik Disini</p>	<p>Survey Harian SH</p> <p>Klik Disini</p>
---	--	---	---

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 5.8810, Penggunaan Memori : 1.12MB

FORM DATA RESPONDEN

Survey Persepsi Anti Korupsi | SPAK

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada zona integritas dalam pelayanan Pengadilan.

Data Responden | Layanan | Form Kuesioner | Kesan & pesan

Data Responden SPAK

Nama

Umur / Jenis Kelamin Pilih Jenis Kelamin

Nomor HP

Domisili

Pendidikan

Pekerjaan

FORM KUESIONER

Survey Persepsi Anti Korupsi | SPAK

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada zona integritas dalam pelayanan Pengadilan.

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 **Form Kuesioner**
Isian form kuesioner SPAK

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

1 Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?

- Tidak Sesuai Prosedur
- Jarang Sesuai Prosedur
- Sering Sesuai Prosedur
- Selalu Sesuai Prosedur

2 Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?

- Petugas melayani selalu meminta imbalan
- Petugas melayani sering meminta imbalan
- Petugas melayani jarang meminta imbalan
- Petugas melayani tanpa meminta imbalan

3 Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?

- Selalu
- Sering
- Jarang
- Tidak Ada

4 Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ?

- Tidak Pernah
- Jarang
- Sering
- Selalu

5 Apakah di Pengadilan selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan?

- Tidak Pernah
- Jarang
- Sering
- Selalu

6	Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta) ? <input type="radio"/> Selalu <input type="radio"/> Sering <input type="radio"/> Jarang <input type="radio"/> Tidak Ada
7	Apakah menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? <input type="radio"/> Tidak Pernah <input type="radio"/> Jarang <input type="radio"/> Sering <input type="radio"/> Selalu
8	Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan ? <input type="radio"/> Selalu <input type="radio"/> Sering <input type="radio"/> Jarang <input type="radio"/> Tidak Ada
9	Apakah pernah melihat dan atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Pengadilan ? <input type="radio"/> Selalu <input type="radio"/> Sering <input type="radio"/> Jarang <input type="radio"/> Tidak Ada
10	Apakah pernah mengurus perkara melalui Hakim / Panitera / Staff Pengadilan diluar persidangan ? <input type="radio"/> Selalu <input type="radio"/> Sering <input type="radio"/> Jarang <input type="radio"/> Tidak Ada

FORM LAYANAN

<input checked="" type="checkbox"/> Data Responden Nama serta detail responden	<input checked="" type="checkbox"/> Layanan Layanan	<input type="checkbox"/> Form Kuesioner Isian form kuesioner SKM	<input type="checkbox"/> Kesan & pesan mohon isi kesan dan pesan Anda
--	---	--	---

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

FORM KESAN & PESAN

<input checked="" type="checkbox"/> Data Responden Nama serta detail responden	<input checked="" type="checkbox"/> Layanan Layanan	<input checked="" type="checkbox"/> Form Kuesioner Isian form kuesioner SPAK	<input checked="" type="checkbox"/> Kesan & pesan mohon isi kesan dan pesan Anda
--	---	--	--

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

HASIL SURVEY IPAK TRIWULAN IV PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,90 / 97,47 %

Periode 1 Oktober 2023 sampai 31 Desember 2023

JUMLAH	159 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 81 ORANG	
	PEREMPUAN : 78 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 1 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 3 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 98 ORG
	SMU : 44 ORG	S2 : 7 ORG
	Diploma 1 : 5 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 19 ORG	SWASTA : 44 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 11 ORG
	POLRI : 8 ORG	TENAGA KONTRAK : 4 ORG
	LAINNYA : 73 ORG	

DATA UMUR RESPONDER IPAK TRIWULAN IV DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi	Jumlah (Orang)		% (Persen)		
18 - 28 Th	48		30,19		
29 - 39 Th	60		37,74		
40 - 49 Th	38		22,64		
50 - 59 Th	15		9,43		
60 - 69 Th	0		0,00		
Total	159				

DATA NILAI PER UNSUR IPAK 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	U9	U10	Keterangan
Jumlah	611	617	618	617	620	624	624	624	622	622	
NRR Per RL	3,843	3,881	3,887	3,881	3,899	3,925	3,925	3,925	3,912	3,912	38,987
NRR Tertimbang	0,384	0,388	0,389	0,388	0,390	0,392	0,392	0,392	0,391	0,391	3,899
IPAK Unit Pelayanan											3,90

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?	611
2	Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?	617
3	Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ?	617

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta) ?	624
2	Apakah menerima bukti transaksi keuangan / pembayaran yang sah setelah proses pembayaran di Pengadilan dilakukan ? (Untuk pelayanan yang dipungut biaya / PNBSP)	624
3	Apakah pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Pengadilan ?	624