

**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS**  
**PERIODE TRIWULAN II**  
**1 APRIL 2023 s/d 30 JUNI 2023**

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



**PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS I A KHUSUS**

*Jalan Kapten A Rivai No 16 Palembang*

*Telp. (0711) 363310-313555*

*Email : [www.pnpalembang@gmail.com](mailto:www.pnpalembang@gmail.com)*

*Website : [www.pn-palembang.go.id](http://www.pn-palembang.go.id)*

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS  
Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2023 s.d. 30 Juni 2023**

Disahkan di Palembang  
Pada hari Kamis, 06 Juli 2023



Koordinator Tim,

**MUHAMMAD AFIUDIN, SH.,MH**  
**NIP. 196705291990031003**

Ketua Tim,

**EDDY CAHYONO, SH.,MH**  
**NIP. 195807081992121001**

Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus,

**DADI RACHMADI, SH.,MH**  
**NIP. 196407291988111001**

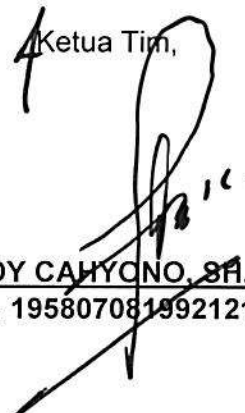
## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2023 sampai dengan 30 Juni 2023 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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

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

Ketua Tim,

  
**EDDY CAHYONO, SH.,MH**  
**NIP. 195807081992121001**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>KUISIONER SURVEI .....</b>	<b>1</b>
A. Daftar Pertanyaan / Kuesioner .....	1
B. Bentuk Jawaban .....	1
<b>BAB II .....</b>	<b>2</b>
<b>METODOLOGISURVEI .....</b>	<b>2</b>
A. Kriteria Responden.....	2
B. Metode Pencacahan.....	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	2
<b>BAB III .....</b>	<b>5</b>
<b>PENGOLAHAN SURVEI .....</b>	<b>5</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	15
<b>BAB IV .....</b>	<b>17</b>
<b>DATA SURVEI .....</b>	<b>17</b>
A. Data Responden .....	17
B. Data Dukung Lainnya .....	25

# BAB I

## KUESIONER SURVEI

### A. Daftar Pertanyaan/Kuesioner

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

- 1) Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
- 2) Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
- 3) Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
- 4) Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- 5) Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
- 6) Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- 7) Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- 8) Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang. Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Palembang dengan alamat:

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

### B. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas

pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

Survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **B. Metode Pencacahan**

Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Kompilasi produk administrasi adalah cara pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan masyarakat. Di dalam melaksanakan pengumpulan data, maka metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah swacacah (responden mengisi kuesioner sendiri). Responden dalam survei ini adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pencacahan survey SPKP ini mulai dilaksanakan mulai tanggal 1 April 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

#### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya, agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar,

angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi anti kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Kategori mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang ditentukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**Tabel 1.**

**Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
1	1.00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik



## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Nilai unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

#### 1. Unsur Respon (U1)

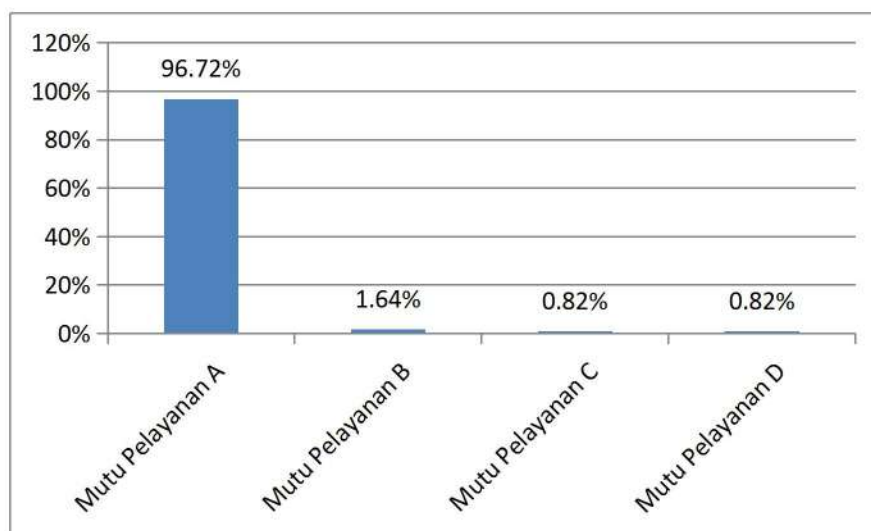
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 118 (96,72%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,943”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 2.**  
**Unsur Respon (U1)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	118	96,72%
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	2	1,64%
3	C	Hanya pada media elektronik	2	1	0,82%
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	1	0,82%
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 1.**  
**Unsur Respon (U1)**



**2. Unsur Persyaratan (U2)**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 122 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada 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”**.

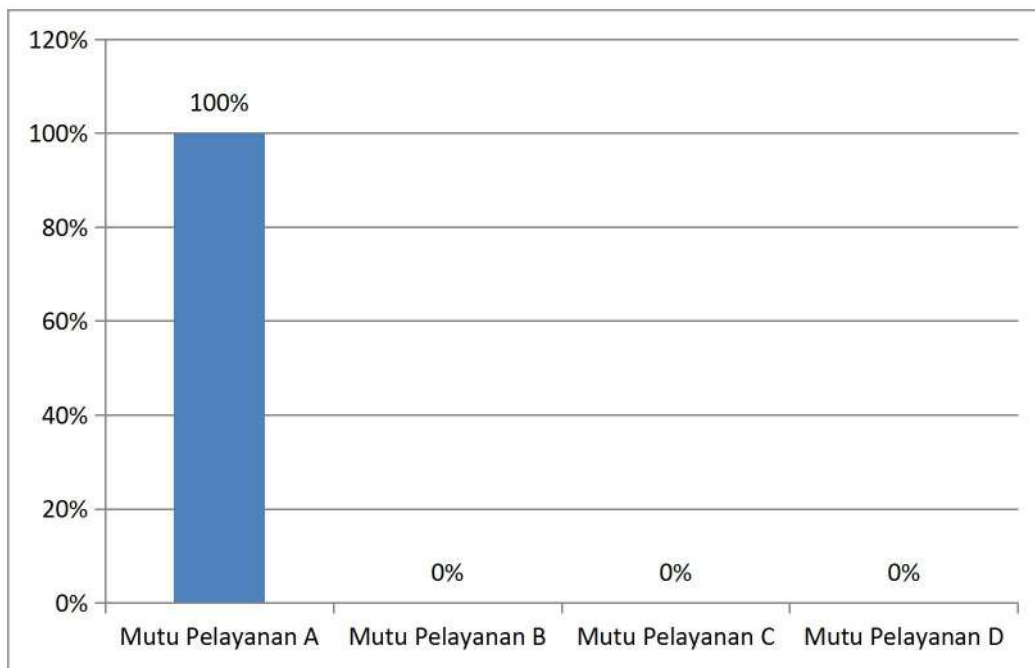
**Tabel 3.**  
**Unsur Persyaratan (U2)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	122	100%
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	0	0%
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	0	0%
		Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan			

4.	D	tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	0	0%
<b>Jumlah</b>				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 2.**  
**Unsur Persyaratan (U2)**



### 3. Unsur Prosedur (U3)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 119 (97,54%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,975”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**

**Tabel 4.**  
**Unsur Prosedur (U3)**

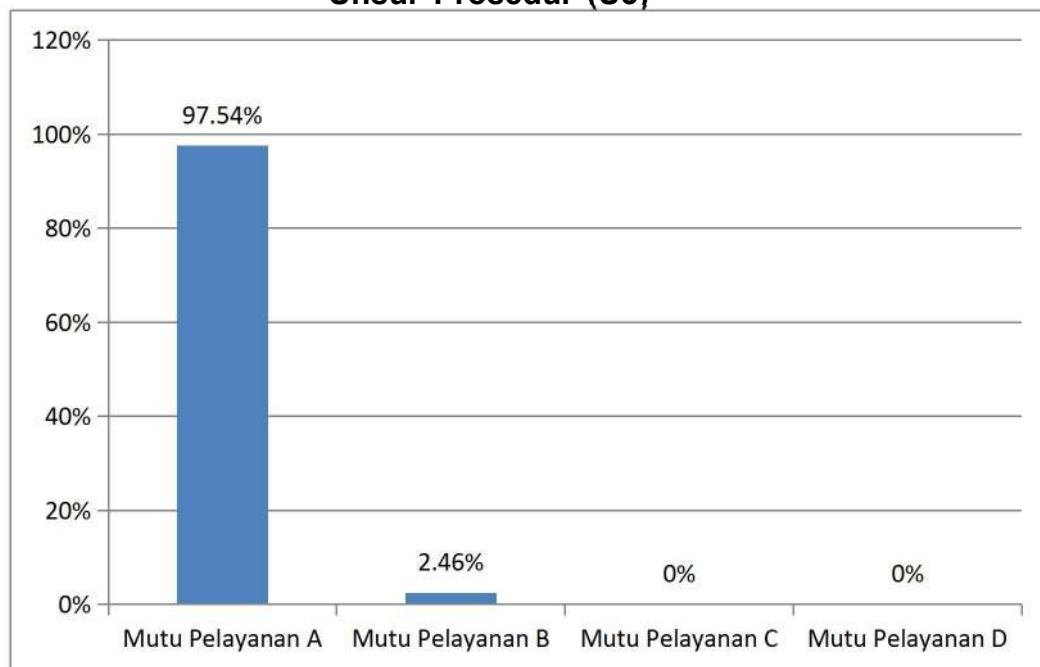
No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	119	97,54%

2.	B	Informasi prosedur/alur layanan dimengerti	tentang proses mudah	3	3	2,46%
3.	C	Informasi prosedur/alur layanan Kurang dimengerti	tentang proses mudah	2	0	0%
4.	A	Informasi prosedur/alur layanan Tidak dimengerti	tentang proses mudah	1	0	0%
Jumlah					<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 3.**

**Unsur Prosedur (U3)**



**4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)**

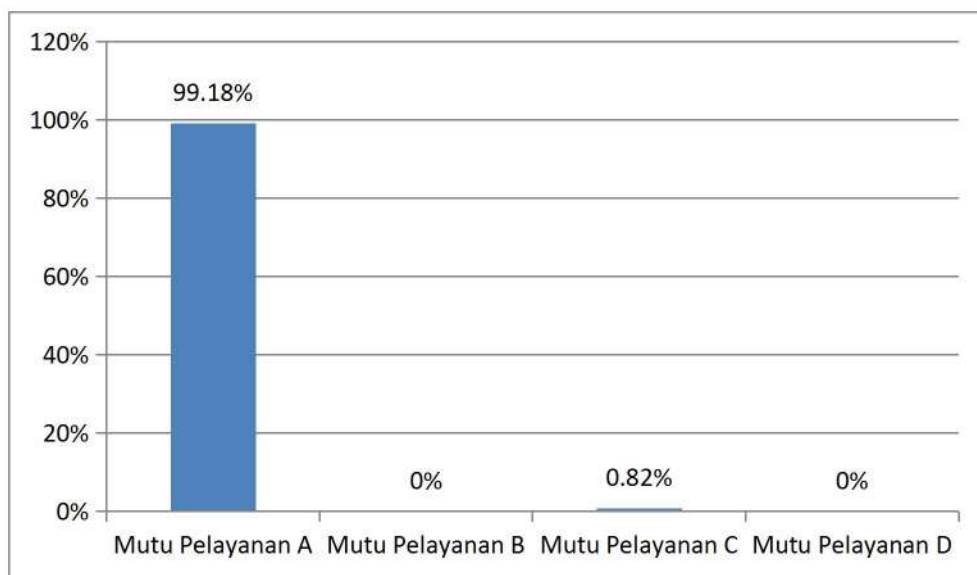
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 30 (93,75%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sesuai (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,984”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 5.**  
**Unsur Waktu Penyelesaian (U4)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sesuai	4	121	99,18%
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	0	0%
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	1	0,82%
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0%
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 4.**  
**Unsur Waktu Penyelesaian (U4)**



### 5. Unsur Biaya (U5)

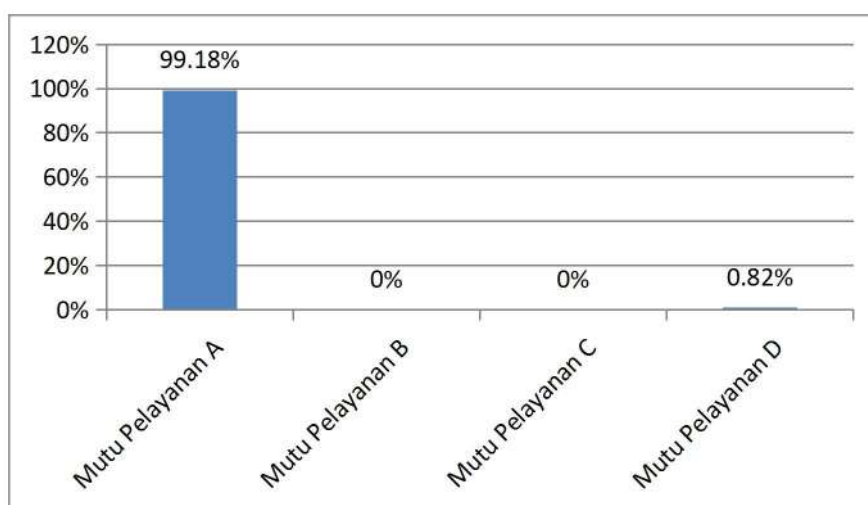
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 121 (99,18%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,975”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 6.**  
**Unsur Biaya (U5)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	121	99,18%
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	0	0%
3	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	0	0%
4	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	1	0,82%
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 5.**  
**Unsur Biaya (U5)**



## 6. Unsur Sarana (U6)

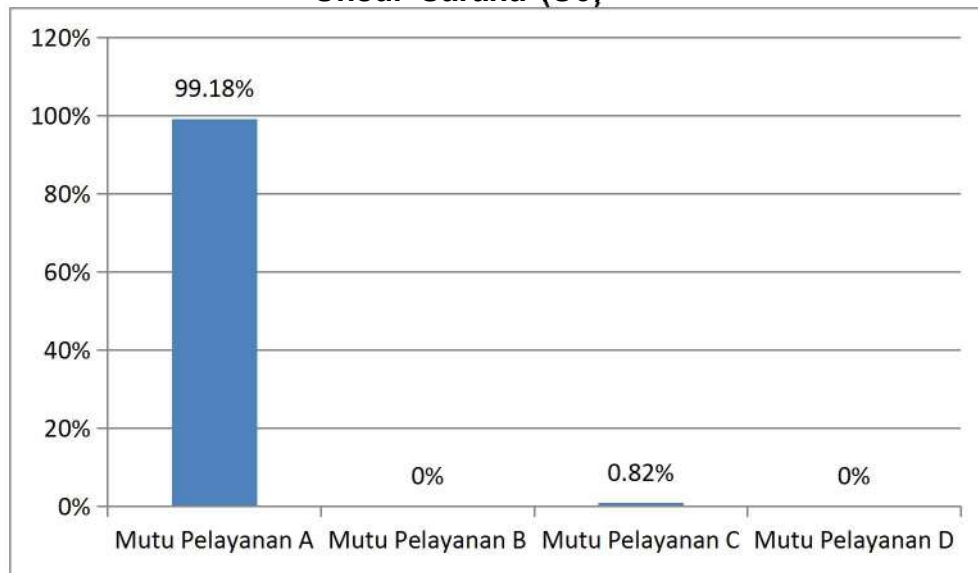
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 121 (99,18%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,984”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan NegeriPalembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 7.**  
**Unsur Sarana (U6)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	121	99,18%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	0	-
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	1	0,82%
4.	A	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	-
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 6.**  
**Unsur Sarana (U6)**



### 7. Unsur Performa (U7)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Performa ini menunjukkan hasil analisis perolehan 121 (99,18%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,992”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 8.**  
**Unsur Performa (U7)**

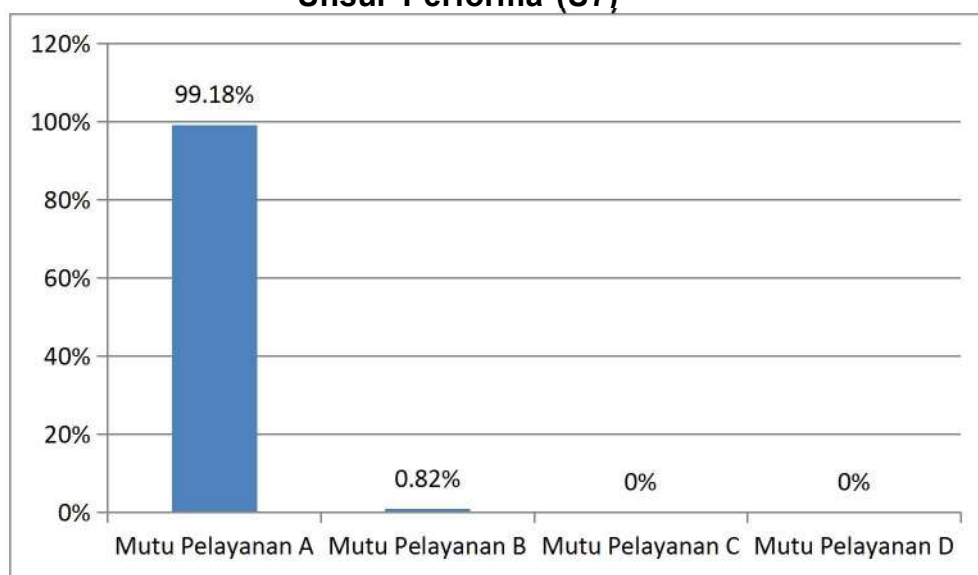
No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	121	99,18%
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat	3	1	0,82%



		membantu dengan cepat, ramah dan sopan			
3.	C	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	0	0%
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0%
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 7.**  
**Unsur Performa (U7)**



### 8. Unsur Pengaduan (U8)

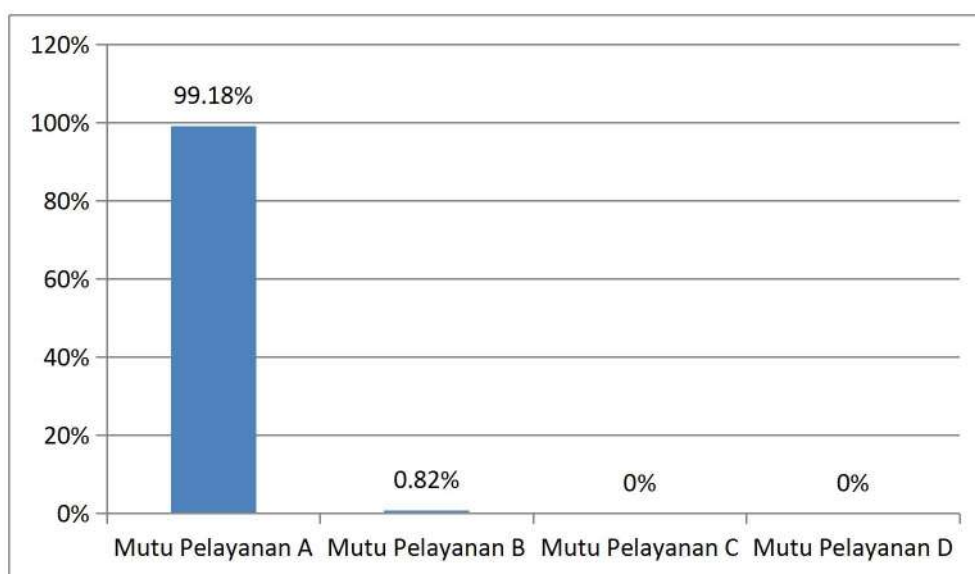
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 121 (99,18%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,992”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada PengadilanNegeri Palembang **“Sangat Baik”**.

**Tabel 9.**  
**Unsur Pengaduan (U8)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	121	99,18%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	1	0,82%
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0%
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0%
Jumlah				<b>122</b>	<b>100%</b>

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

**Gambar 8.**  
**Unsur Pengaduan (U8)**



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

**Tabel 10.**  
**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada**  
**Pengadilan Negeri Palembang**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	3,943	0,493	8
U2	Persyaratan	4,000	0,500	1
U3	Prosedur	3,975	0,497	7
U4	Waktu Penyelesaian	3,984	0,498	5
U5	Biaya	3,975	0,497	6
U6	Sarana	3,984	0,498	4
U7	Performa	3,992	0,499	2
U8	Pengaduan	3,992	0,499	3
<b>Jumlah</b>		<b>31,844</b>	<b>3,981</b>	<b>3,98</b>
<b>Nilai Indeks SPAK (%)</b>		<b>99,51%</b>		

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

- a. Nilai Indeks SPKP Periode April sampai dengan Juni 2023 adalah **99,51%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,98 / 99,51%**” tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**” jika mengacu kepada nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara **3,5324-4,00** dengan konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan angka “**88.31-100,00**”.

## **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur terendah harus dilakukan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan dalam pelayanan Pengadilan Negeri Palembang kepada responden kedepannya yang disertai dengan tindak lanjut terhadap monitoring dan evaluasi tersebut, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tertinggi harus

tetap dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun tindak lanjut dari 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut

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

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>TINDAK LANJUT</b>
1	Respon (U1)	Telah tersedia informasi pelayanan pada website dan standar pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang
2	Prosedur (U3)	Telah terdapat prosedur perkara dan informasi pada website Pengadilan Negeri Palembang
3	Biaya (U5)	Terdapat informasi mengenai biaya/tarif pada website Pengadilan Negeri Palembang dan juga papan biaya perkara sesuai radius

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. Data Responden**

1. Profil Responden

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

**Tabel 12.**  
**Profil Responden**

No.	Identitas Responden	WaktuRekam
1	Mohamad Riski Ramadhan R-098942-ZI-IPKP-D95AB6A0D1 No. HP : 081910021899	14 Juni 2023
2	Malik Firdaus R-098942-ZI-IPKP-BBE6B3B1E4 No. HP : 089502813864	13 Juni 2023
3	Yusuf R-098942-ZI-IPKP-3FC0D79046 No. HP : 081287997760	13 Juni 2023
4	Anonim R-098942-ZI-IPKP-56677D886A No. HP : 082279214195	12 Juni 2023
5	Anonim R-098942-ZI-IPKP-FF82BABD61 No. HP : 0818225018	12 Juni 2023
6	Anonim R-098942-ZI-IPKP-239E556E4B No. HP : 81366721998	8 Juni 2023
7	Anonim R-098942-ZI-IPKP-1165A92954 No. HP : 8116337744	7 Juni 2023
8	Anonim R-098942-ZI-IPKP-7EDAB96DAC No. HP : 8116337744	6 Juni 2023
9	Syarifah Hidayati R-098942-ZI-IPKP-D26F80083D No. HP : 81274808482	31 Mei 2023
10	Suryani, S. H R-098942-ZI-IPKP-A7E45FCE0C No. HP : 8271300758	31 Mei 2023
11	Sopan Sofian R-098942-ZI-IPKP-F60CE69C4F No. HP : 8117848111	31 Mei 2023
12	Agus Setiadi. R-098942-ZI-IPKP-CE4AB62E35 No. HP : 81294952022	29 Mei 2023
13	Aldrino R-098942-ZI-IPKP-CA67851399 No. HP : 81368622226	29 Mei 2023
14	M. Ramadhon R-098942-ZI-IPKP-0993A6605C No. HP : 82180299042	29 Mei 2023

15	Hengki R-098942-ZI-IPKP-266ECA8FF3 No. HP : 81367422868	29 Mei 2023
16	Angga BP R-098942-ZI-IPKP-A221F4E921 No. HP : 85314148787	29 Mei 2023
17	Novria, SH R-098942-ZI-IPKP-AE1B0E5876 No. HP : 82170525113	29 Mei 2023
18	Robi Cahya R-098942-ZI-IPKP-37DE954DE0 No. HP : 82379090444	29 Mei 2023
19	Indra R-098942-ZI-IPKP-4CE27CCB21 No. HP : 8117123333	29 Mei 2023
20	Erwan A, SH R-098942-ZI-IPKP-177348224D No. HP : 85267837142	29 Mei 2023
21	SANDI ERLANGGA R-098942-ZI-IPKP-B72E5B4A94 No. HP : 85286401700	24 Mei 2023
22	Ijal R-098942-ZI-IPKP-3D926EA5BB No. HP : 85346485252	24 Mei 2023
23	DEDE SUSILAWATI R-098942-ZI-IPKP-7560E910AD No. HP : 85268101666	24 Mei 2023
24	M. Alberth R-098942-ZI-IPKP-A047057048 No. HP : 81368698477	24 Mei 2023
25	Willi Harahap R-098942-ZI-IPKP-C49233FFA9 No. HP : 81277778170	24 Mei 2023
26	M. Sulaiman R-098942-ZI-IPKP-47EB47DF1E No. HP : 85368294999	24 Mei 2023
27	Rijen Kadin, SH R-098942-ZI-IPKP-7398B0C04F No. HP : 85267090670	24 Mei 2023
28	DRA LIA R-098942-ZI-IPKP-70258EB2A1 No. HP : 085368108484	24 Mei 2023
29	Bayu Wan,SH.MH R-098942-ZI-IPKP-07A0A0AC2D No. HP : 087811888991	24 Mei 2023
30	Martin Luther R-098942-ZI-IPKP-C8DE30D1A9 No. HP : 085267090670	24 Mei 2023
31	Supendi R-098942-ZI-IPKP-3A952D9171 No. HP : 085368681222	24 Mei 2023
32	A.Rizal R-098942-ZI-IPKP-D8F8D40C58 No. HP : 082175001605	24 Mei 2023
33	Marsuda Napda R-098942-ZI-IPKP-E35F23CC46 No. HP : 08127308155	24 Mei 2023
34	Ivan Tantowi R-098942-ZI-IPKP-BB5A228975 No. HP : 0811711036	24 Mei 2023

35	Habibu Rahmat R-098942-ZI-IPKP-E91109D149 No. HP : 081273687368	24 Mei 2023
36	Muhammad Rajief Nasir R-098942-ZI-IPKP-5672084CC5 No. HP : 081366807145	24 Mei 2023
37	Muhammad Rajief Nasir R-098942-ZI-IPKP-CBC03D43F7 No. HP : 081366807145	24 Mei 2023
38	Yuli Muliani R-098942-ZI-IPKP-9F240F2D88 No. HP : 081273551380	24 Mei 2023
39	SUPENDI SH MH R-098942-ZI-IPKP-5CAF68610D No. HP : 085368681222	24 Mei 2023
40	M DAUD DAHLAN R-098942-ZI-IPKP-52FE6D439E No. HP : 082175001605	24 Mei 2023
41	A RIZAL SH R-098942-ZI-IPKP-8AF26E20C8 No. HP : 082175001605	24 Mei 2023
42	ARIEF SURYADI R-098942-ZI-IPKP-D4E33722FC No. HP : 08127837702	24 Mei 2023
43	Musdalina R-098942-ZI-IPKP-39C69F6EB0 No. HP : 083366119223	23 Mei 2023
44	Gusti R-098942-ZI-IPKP-D3CF444381 No. HP : 082186303006	23 Mei 2023
45	MIFTAHUL R-098942-ZI-IPKP-974D6D2024 No. HP : 85368681222	23 Mei 2023
46	Devi Fitriani R-098942-ZI-IPKP-0DA903EC05 No. HP : 081362203952	23 Mei 2023
47	Yunus Wujaya R-098942-ZI-IPKP-3663161798 No. HP : 081367611035	23 Mei 2023
48	JUNAIRI ALWI R-098942-ZI-IPKP-095EF0FE93 No. HP : 89913257690	23 Mei 2023
49	Lilywati R-098942-ZI-IPKP-1E6B9BF35B No. HP : 081367611035	23 Mei 2023
50	IR AGUS KELANA R-098942-ZI-IPKP-417E7DAD8C No. HP : 8993414300	23 Mei 2023
51	AGUSTINA R-098942-ZI-IPKP-17AC395AE0 No. HP : 89913257690	23 Mei 2023
52	Nova R-098942-ZI-IPKP-5387F9EE5A No. HP : 089534021391	23 Mei 2023
53	AGUS SURI R-098942-ZI-IPKP-02A7320BFE No. HP : 082279414195	23 Mei 2023
54	Novria R-098942-ZI-IPKP-3B4F4331D0 No. HP : 87645643211	23 Mei 2023
55	Elwanudin R-098942-ZI-IPKP-26A895A1D8	23 Mei 2023

	No. HP : 85368406858	
56	Siti Saleha R-098942-ZI-IPKP-72201D09B3 No. HP : 08187764523	22 Mei 2023
57	Anonim R-098942-ZI-IPKP-9BDEE1CDC4 No. HP : 83179385713	22 Mei 2023
58	Muhamad Akmal R-098942-ZI-IPKP-588D134797 No. HP : 82371558484	10 Mei 2023
59	Fahri Dias R-098942-ZI-IPKP-4A691D3783 No. HP : 82371558484	10 Mei 2023
60	Subiyanto R-098942-ZI-IPKP-FCA1814269 No. HP : 08125248522	10 Mei 2023
61	Awam Aliudin Sh. R-098942-ZI-IPKP-FC5C57630B No. HP : 082182500217	10 Mei 2023
62	TRY WAHYUNI R-098942-ZI-IPKP-A4E8C8DA94 No. HP : 81315581026	9 Mei 2023
63	Aprilda Puspasari R-098942-ZI-IPKP-6EAE4403FB No. HP : 85268527979	9 Mei 2023
64	Suryati MH R-098942-ZI-IPKP-57E42D0B1D No. HP : 81377849006	9 Mei 2023
65	MUHAMMA HAIRUL SOBRI R-098942-ZI-IPKP-724A8772C9 No. HP : 089902677890	5 Mei 2023
66	AZWAR JUNAIDI R-098942-ZI-IPKP-C9B7F65D6A No. HP : 082167787986	5 Mei 2023
67	ENY ROYANI R-098942-ZI-IPKP-F63FED101A No. HP : 089508897655	5 Mei 2023
68	DELLA JUWITA R-098942-ZI-IPKP-C6ACF5AF87 No. HP : 082156775460	5 Mei 2023
69	MUHAMMAD NURKHOLISH R-098942-ZI-IPKP-FA05BA1119 No. HP : 089609808765	5 Mei 2023
70	TAUFIK ARTAMA R-098942-ZI-IPKP-DB22CF753A No. HP : 082156787980	5 Mei 2023
71	FUAD KURNIAWAN R-098942-ZI-IPKP-831ECE2F86 No. HP : 085368500560	5 Mei 2023
72	M REZA R-098942-ZI-IPKP-0E4738FB21 No. HP : 082186020182	5 Mei 2023
73	JUMAIDI WIRATAMA R-098942-ZI-IPKP-F2B4993AE6 No. HP : 082175001605	5 Mei 2023
74	VENTY ROSMANDA R-098942-ZI-IPKP-BCBA3E6EC0 No. HP : 82177062136	5 Mei 2023
75	ENDRO NGATWONO R-098942-ZI-IPKP-CE2E38145E No. HP : 823457896	5 Mei 2023



76	CHATES R-098942-ZI-IPKP-DCDDB253FC No. HP : 081271152257	5 Mei 2023
77	DELLA JUITA R-098942-ZI-IPKP-84F58747F7 No. HP : 081271141424	5 Mei 2023
78	BASRUL YANTO R-098942-ZI-IPKP-448DB82819 No. HP : 81345214853	5 Mei 2023
79	ATI IMRON R-098942-ZI-IPKP-D3A523D0E7 No. HP : 81373668611	5 Mei 2023
80	ROSMAWARDAH R-098942-ZI-IPKP-1E6F3CF715 No. HP : 081271152257	5 Mei 2023
81	GUNTUR R-098942-ZI-IPKP-FEF409A0A8 No. HP : 082175001605	5 Mei 2023
82	ACHMAD R-098942-ZI-IPKP-51EDC4D9A1 No. HP : 081368922248	5 Mei 2023
83	REMADANI OKTAVANI R-098942-ZI-IPKP-8B57B3E3FD No. HP : 8111042298	5 Mei 2023
84	IMELDA INDRAIANI R-098942-ZI-IPKP-4F0B0F6A30 No. HP : 085381482850	5 Mei 2023
85	IRATA SASTRLANI R-098942-ZI-IPKP-5C9560B929 No. HP : 082280330609	5 Mei 2023
86	RUSDI R-098942-ZI-IPKP-BEE9E000E7 No. HP : 823457896	5 Mei 2023
87	BAIDILAH SUMARNI R-098942-ZI-IPKP-47540BB141 No. HP : 89653356691	5 Mei 2023
88	Ir Suez. Amir R-098942-ZI-IPKP-3B2A1792BC No. HP : 8218250217	5 Mei 2023
89	Ahyar Dwi R-098942-ZI-IPKP-8552AFAA22 No. HP : 082186020182	5 Mei 2023
90	Eni Royani R-098942-ZI-IPKP-8CB9ABDBD3 No. HP : 081368611927	5 Mei 2023
91	GARNAWI R-098942-ZI-IPKP-3374D20EA2 No. HP : 81245878888	4 Mei 2023
92	SYALMAN R-098942-ZI-IPKP-1FD485C0F2 No. HP : 81225456355	4 Mei 2023
93	NURUL HUDA R-098942-ZI-IPKP-9551697736 No. HP : 08124578545	4 Mei 2023
94	NAZORI R-098942-ZI-IPKP-95D9EDFB0F No. HP : 081245478555	4 Mei 2023
95	AZUZANRI R-098942-ZI-IPKP-26EF5DB137 No. HP : 81273648333	4 Mei 2023
96	WITHAN R-098942-ZI-IPKP-59AFBB75D6 No. HP : 08124587855	4 Mei 2023

97	ALAMSYAH R-098942-ZI-IPKP-9457DBD989 No. HP : 081373596104	4 Mei 2023
98	ZULKIFLI R-098942-ZI-IPKP-4F6407BE93 No. HP : 081367346237	4 Mei 2023
99	BHARATA R-098942-ZI-IPKP-B64A709ACA No. HP : 085368422690	4 Mei 2023
100	Lucky Permana R-098942-ZI-IPKP-8D13C0B576 No. HP : 2274265462	4 Mei 2023
101	M.rusdi A Pane R-098942-ZI-IPKP-6924E2E447 No. HP : 81273079660	4 Mei 2023
102	Ariansyah R-098942-ZI-IPKP-12F1D83BBA No. HP : 081366617007	4 Mei 2023
103	Anggi R-098942-ZI-IPKP-8FC54C7DE3 No. HP : 8117105158	3 Mei 2023
104	M. Iqbal R-098942-ZI-IPKP-B330E16387 No. HP : 089633072550	17 April 2023
105	Anonim R-098942-ZI-IPKP-139EB24E65 No. HP : 85704073919	14 April 2023
106	Anonim R-098942-ZI-IPKP-844FD666EE No. HP : 81373886262	13 April 2023
107	Anonim R-098942-ZI-IPKP-DED0447547 No. HP : 8567100071	13 April 2023
108	Anonim R-098942-ZI-IPKP-47267367E5 No. HP : 82279214195	13 April 2023
109	Anonim R-098942-ZI-IPKP-2E81E320EE No. HP : 81366721998	13 April 2023
110	Anonim R-098942-ZI-IPKP-865FECD8BC No. HP : 085286401700	12 April 2023
111	Rozailah R-098942-ZI-IPKP-8D9B0379AF No. HP : 085373650201	11 April 2023
112	Eric Davistian R-098942-ZI-IPKP-EA295F1A67 No. HP : 085268527979	11 April 2023
113	SUPENDI SH MH R-098942-ZI-IPKP-4C1ED9CC42 No. HP : 085368681222	11 April 2023
114	Anonim R-098942-ZI-IPKP-5999CCE6DB No. HP : 82279214195	11 April 2023
115	Anonim R-098942-ZI-IPKP-066F3918D1 No. HP : 81366721998	10 April 2023
116	Anonim R-098942-ZI-IPKP-4807D50386 No. HP : 81388099267	10 April 2023
117	Anonim R-098942-ZI-IPKP-435FF5729B No. HP : 85813280025	10 April 2023

118	Turiman R-098942-ZI-IPKP-D5E468D688 No. HP : 085813280025	10 April 2023
119	Fransiskus Efriadi R-098942-ZI-IPKP-C6D3C44CFC No. HP : 082184597474	10 April 2023
120	A. Rizal R-098942-ZI-IPKP-3F4E32D1A8 No. HP : 081273593500	10 April 2023
121	Sandrung R-098942-ZI-IPKP-080F51FBE4 No. HP : 81956456400	10 April 2023
122	Dedi R-098942-ZI-IPKP-4306E78733 No. HP : 81373179600	10 April 2023

## 2. Jenis Kelamin

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

**Tabel 13.**

### Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	90	73,77%
2	Perempuan	32	26,23%
Jumlah		122	100%

## 3. Tingkat Pendidikan Responden

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

**Tabel 14.**

### Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	1	0,82%
3	SMP	0	0%
4	SMA	17	13,93%
5	Diploma 1	4	3,28%
6	Diploma 2	5	4,10%
7	Diploma 3	3	2,46%
8	S1	88	72,13%
9	S2	4	3,28%
10	S3	0	0%
Jumlah		122	100%

#### 4. Pekerjaan Responden

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

**Tabel 15.**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	4	3,28%
2	TNI	2	1,64%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	38	31,15%
5	Wirausaha	21	17,21%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	57	46,72%
Jumlah		122	100%

#### 5. Domisili Responden

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

**Tabel 16.**  
**Domisili Responden**

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Sumatera Selatan	122	100%
Jumlah		122	100%

#### 6. Data Layanan

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

**Tabel 17.**  
**Jenis Layanan yang dipergunakan Responden**

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	1	0,82%
2	Perdata	12	9,84%
3	Hukum / Informasi	84	68,85%
4	Administrasi Umum	6	4,92%
5	PHI	18	14,75%
6	E-Court	1	0,82%
Jumlah		122	100%

## 7. Data Umur Responden

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

**Tabel 18.**  
**Usia Responden**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	17	13,93%
2	29 - 39 Tahun	55	45,08%
3	40 - 49 Tahun	36	29,51%
4	50 - 59 Tahun	9	7,38%
5	60 - 69 Tahun	5	4,10%
Jumlah		122	100%

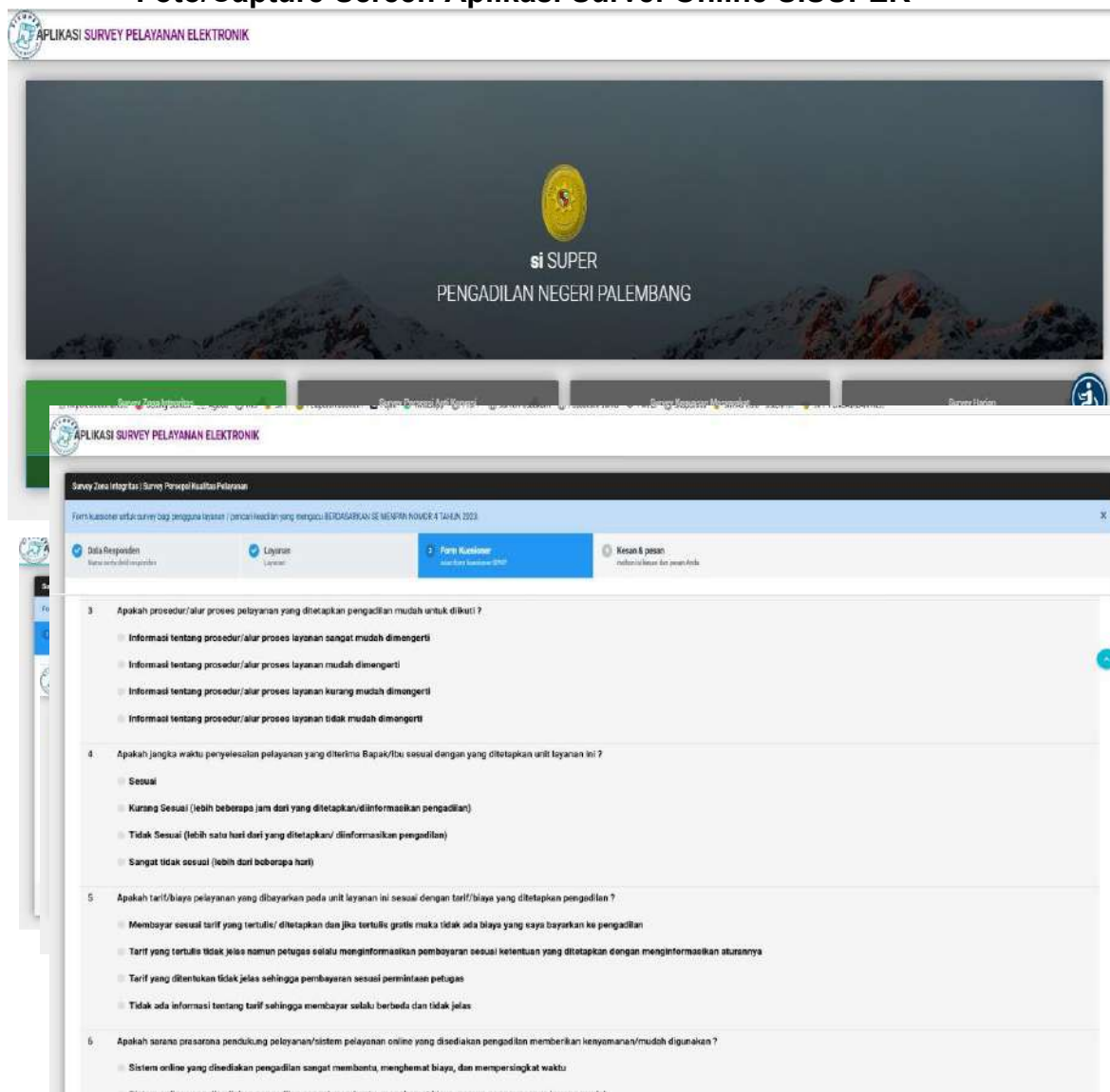
## B. Data Dukung Lainnya

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

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadil%20lan/098942>

## Gambar 9.

### Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan

7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
- Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
- Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan untuk layanan ini mudah digunakan/diakses ?

- Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
- Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

Kembali    **Selesai**

**APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK**

Survei Data Integrasi: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Perlu diketahui bahwa survey yang disajikan berikut ini akan diwujudkan yang akan dilaksanakan di Mahkamah Agung RI Tahun 2023.

Data Responden  
 Layanan  
 Fitur Kuesioner  
 **Simulasi**

Mohon untuk mengisi formulir ini dengan jujur untuk mendapatkan jawaban yang terbaik.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

**3,98 / 99,51 %**

Periode 1 April 2023 sampai 30 Juni 2023

JUMLAH	122 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 90 ORANG	
	PEREMPUAN : 32 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 5 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 3 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 88 ORG
	SMU : 17 ORG	S2 : 4 ORG
	Diploma 1 : 4 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 4 ORG
	TNI : 2 ORG	WIRUSAHA : 21 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 57 ORG	

## DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per-Usur
Deskripsi	Jumlah ( Orang )		% ( Persen )		
18 - 28 Th	17		13,93		
29 - 39 Th	55		45,08		
40 - 49 Th	36		29,51		
50 - 59 Th	9		7,38		
60 - 69 Th	5		4,10		
Total	122				



## DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan	
Jumlah	481	488	485	488	485	488	487	487		
NRR Per RL	3,943	4,000	3,975	3,984	3,975	3,984	3,992	3,992	31,844	
NRR Tertimbang	0,493	0,500	0,497	0,498	0,497	0,498	0,499	0,499	3,981	
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,51	

## DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan	Jumlah ( Orang )				
1 Layanan Pidana	1				
2 Layanan Perdata	12				
3 Layanan Hukum / Informasi	84				
4 Layanan Administrasi Umum	6				
5 Layanan PHI	18				
6 Layanan e-Court	1				

## TIGA UNSUR TERENDAH

### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	481
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	485
3	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	485

## TIGA UNSUR TERTINGGI

### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	488
2	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	487
3	Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	487