

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN III
1 JULI 2023 s/d 30 SEPTEMBER 2023

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



PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS I A KHUSUS

Jalan Kapten A Rivai No 16 Palembang

Telp. (0711) 363310-313555

Email : www.pnpalembang@gmail.com

Website : www.pn-palembang.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan III Periode Tanggal 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023

Disahkan di Palembang
Pada hari Jumat, 06 September 2023

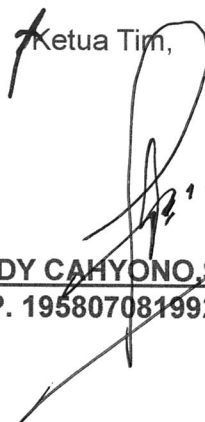


Koordinator Tim,



MUHAMAD AFIUDIN, SH.,MH
NIP. 196705291990031003

Ketua Tim,



EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195807081992121001

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus,



DADI RACHMADI, SH.,MH
NIP. 196407291988111001

KATA PENGANTAR

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

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

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

Ketua Tim,


EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195807081992121001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
KUISIONER SURVEI	1
A. Daftar Pertanyaan / Kuesioner	1
B. Bentuk Jawaban	1
BAB II	2
METODOLOGISURVEI	2
A. Kriteria Responden.....	2
B. Metode Pencacahan.....	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	2
BAB III	5
PENGOLAHAN SURVEI	5
A. Analisis Hasil Survei	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	15
BAB IV	17
DATA SURVEI	17
A. Data Responden	17
B. Data Dukung Lainnya	31

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 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

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

Tabel 1.
Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

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

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

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

1. Unsur Respon (U1)

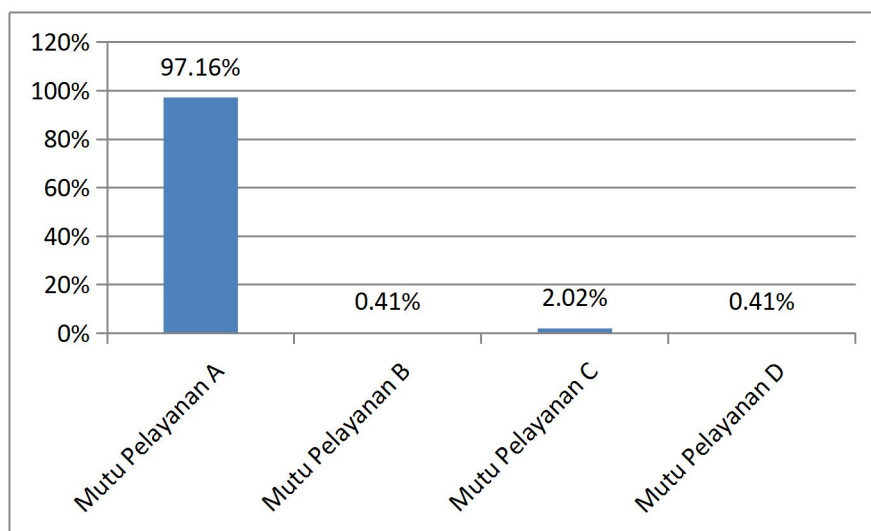
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 240 (97,16%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,943”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 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	240	97,16%
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	1	0,41%
3	C	Hanya pada media elektronik	2	5	2,02%
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	1	0,41%
Jumlah				247	100%

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

Gambar 1.
Unsur Respon (U1)



2. Unsur Persyaratan (U2)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 243 (98,38%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,984”** 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”**.

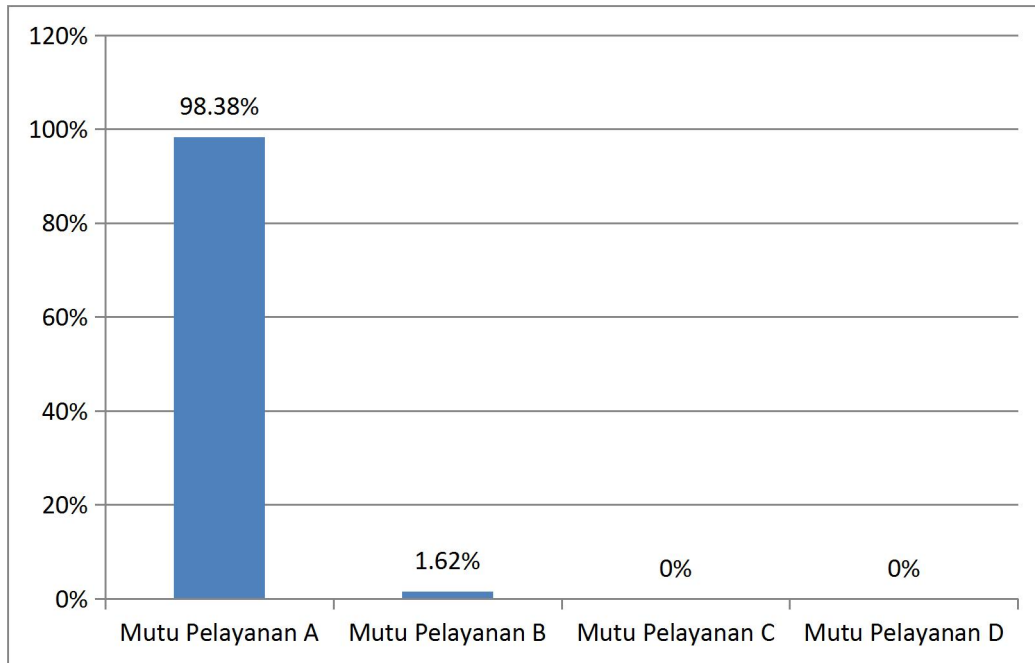
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	243	98,38%
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	4	1,62%
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	0	0%
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan	1	0	0%

		syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			247	100%	

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

Gambar 2.
Unsur Persyaratan (U2)



3. Unsur Prosedur (U3)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 237 (97,54%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,960”** 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”**

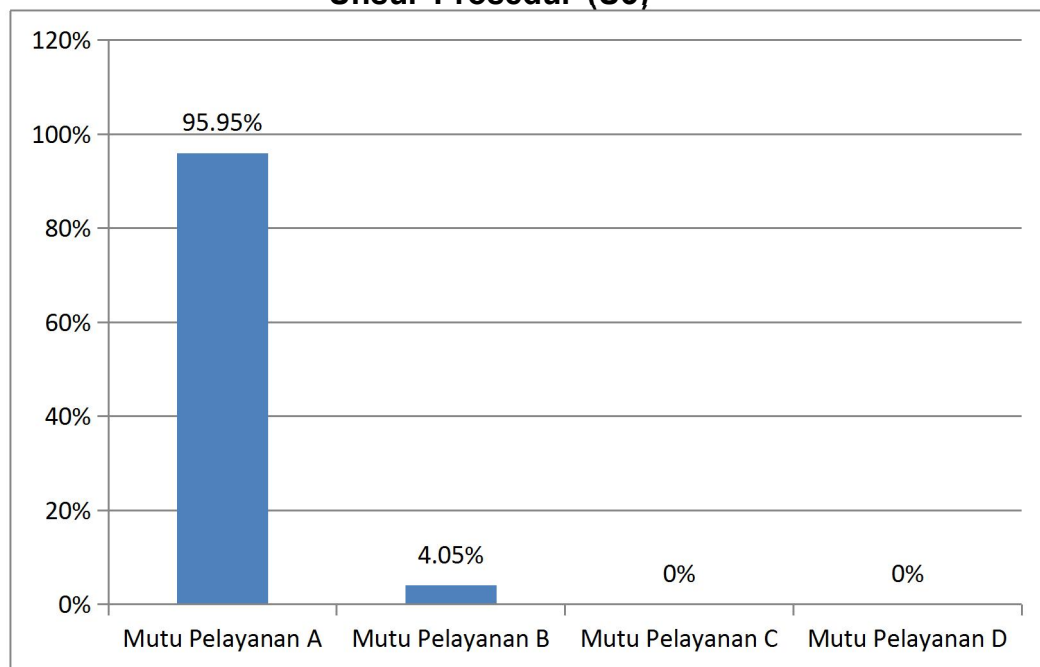
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	237	95,95%

2.	B	Informasi prosedur/alur layanan dimengerti	tentang proses mudah	3	10	4,05%
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					247	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

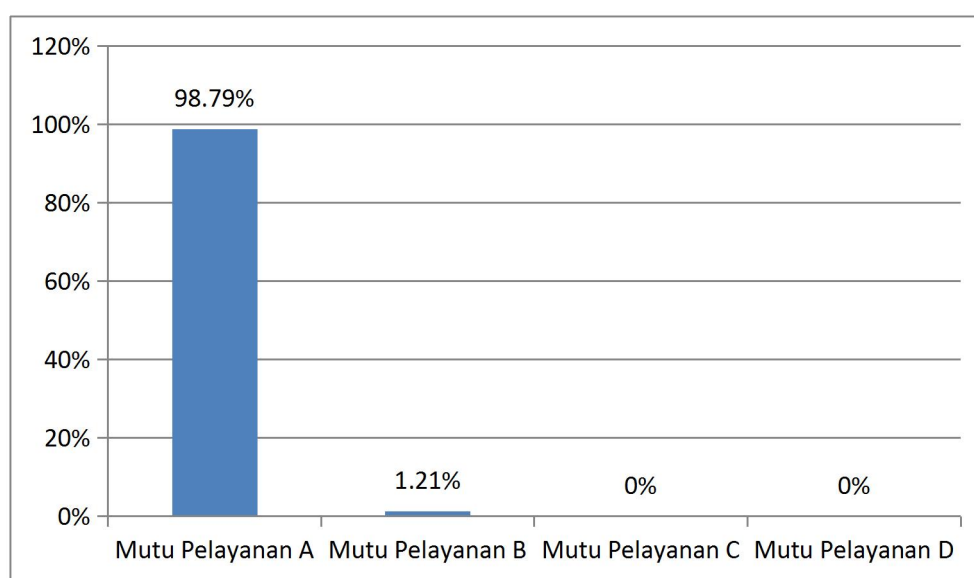
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 244 (98,79%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sesuai (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,988”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat 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	244	98,79%
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	3	1,21%
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	0	0%
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0%
Jumlah				247	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

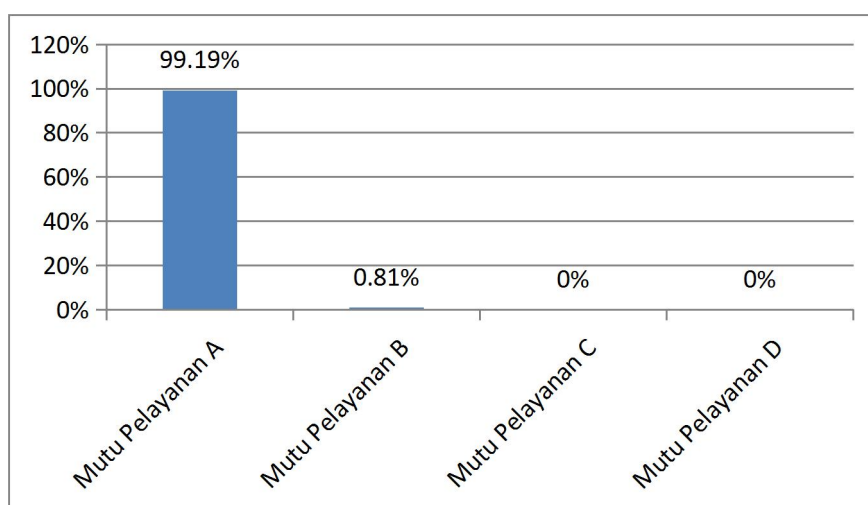
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 245 (99,19%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,992”** 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 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	245	99,19%
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	2	0,81%
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	0	0%
Jumlah				247	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

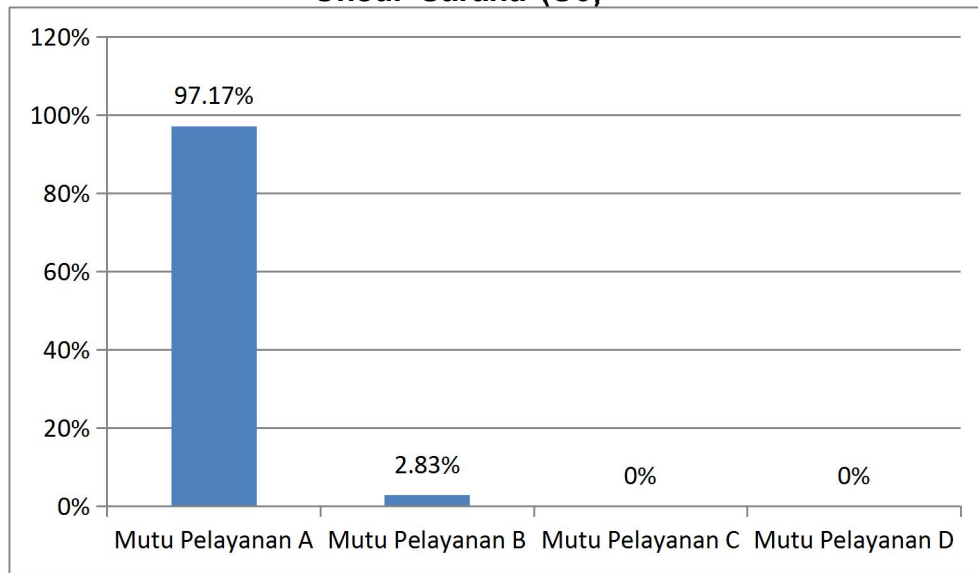
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 240 (97,17%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,972”** 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	240	97,17%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	7	2,83%
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0%
4.	A	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0%
Jumlah				247	100%

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

Gambar 6.
Unsur Sarana (U6)



7. Unsur Performa (U7)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Performa ini menunjukkan hasil analisis perolehan 239 (96,76%) 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 **“3,968”** 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”**.

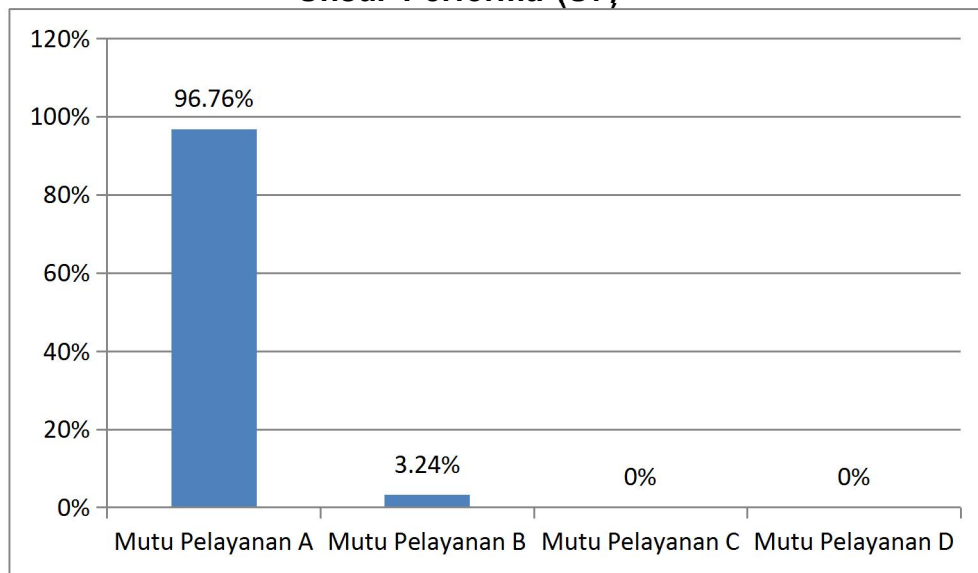
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	239	96,76%
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	8	3,24%

		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				247	100%

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

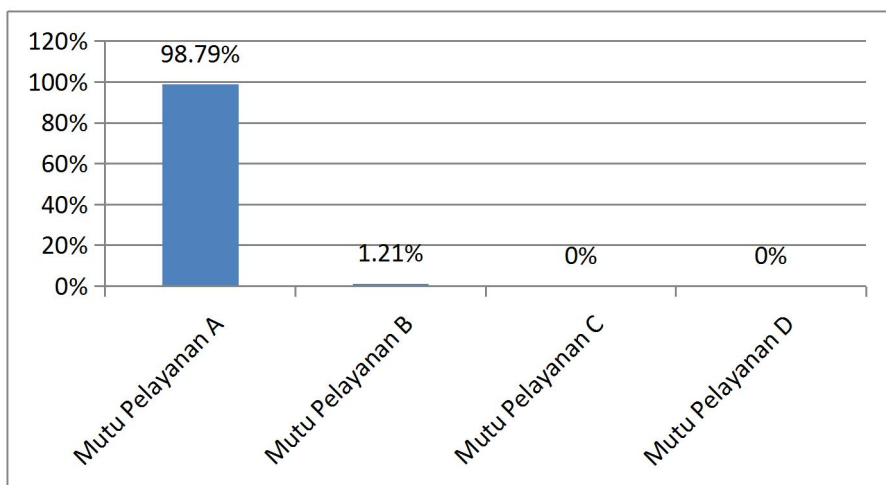
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 121 (99,18%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,988”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada 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	244	98,79%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	3	1,21%
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0%
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0%
Jumlah				247	100%

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

Gambar 8.
Unsur Pengaduan (U8)



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

Tabel 10.
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada
Pengadilan Negeri Palembang

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	3,943	0,493	8
U2	Persyaratan	3,984	0,498	4
U3	Prosedur	3,960	0,495	7
U4	Waktu Penyelesaian	3,988	0,498	2
U5	Biaya	3,992	0,499	1
U6	Sarana	3,972	0,496	5
U7	Performa	3,968	0,496	6
U8	Pengaduan	3,988	0,498	3
Jumlah		31,794	3,974	3,97
Nilai Indeks SPAK (%)		99,35%		

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 **99,35%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,97 / 99,35%**” 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 Juli – Agustus 2023

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Respon (U1)	Telah tersedia informasi pelayanan pada website dan standar pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang
2	Prosedur (U3)	Telah terdapat prosedur berperkara dan informasi pada website Pengadilan Negeri Palembang
3	Performa (U7)	Telah dilakukan brifing pada petugas PTSP yang dilakukan oleh Hakim Pengawas untuk selalu mengingatkan petugas agar dapat membantu dan memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Profil Responden

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

Tabel 12.
Profil Responden

No.	Identitas Responden	Waktu Rekam
1	GILANG R-098942-ZI-IPKP-83B56E095A No. HP : 82170525113	12 September 2023
2	Muhamad Indra Yuandana, S.H R-098942-ZI-IPKP-1F8EB7582B No. HP : 082111167566	11 September 2023
3	Septian R-098942-ZI-IPKP-4804786BB0 No. HP : 89507139490	5 September 2023
4	MS R-098942-ZI-IPKP-DB9FC8E410 No. HP : 89507139490	5 September 2023
5	M Ibrahim R-098942-ZI-IPKP-BA49D28ED1 No. HP : 082281021122	4 September 2023
6	Hamka R-098942-ZI-IPKP-4DA5D7F7B1 No. HP : 08119306757	4 September 2023
7	Ainal R-098942-ZI-IPKP-D319DC4A9B No. HP : 08121334941	4 September 2023
8	Mardiana R-098942-ZI-IPKP-038EA66683 No. HP : 082178662770	4 September 2023
9	Darma Susilah R-098942-ZI-IPKP-1A0D70A9E5 No. HP : 081368441922	4 September 2023
10	Iqbal R-098942-ZI-IPKP-0EBC759F03 No. HP : 0895620502082	4 September 2023
11	Edison R-098942-ZI-IPKP-E6565D2522 No. HP : 085813280025	4 September 2023
12	Susilawati R-098942-ZI-IPKP-BD69CA117A No. HP : 089645451038	4 September 2023
13	Supendi R-098942-ZI-IPKP-ED580C0EEC No. HP : 85813200025	4 September 2023
14	Indri R-098942-ZI-IPKP-7080FE77E3 No. HP : 081320204163	4 September 2023

15	Rifat R-098942-ZI-IPKP-F0F3ABDDB6 No. HP : 85231255213	4 September 2023
16	Indah Siti R-098942-ZI-IPKP-685364F6DB No. HP : 81365084380	4 September 2023
17	Bagas Pa R-098942-ZI-IPKP-EE6E4E2282 No. HP : 89510766695	4 September 2023
18	MOHAMMAD FARHAN R-098942-ZI-IPKP-A41A4F107D No. HP : 82151818531	4 September 2023
19	Dava Aqshal R-098942-ZI-IPKP-4E0EC2A8D3 No. HP : 89510766695	4 September 2023
20	Ah Sanusi R-098942-ZI-IPKP-AA4AE20DBC No. HP : 85268101666	4 September 2023
21	APRIANSYAH R-098942-ZI-IPKP-DD83C425EE No. HP : 082182218962	31 Agustus 2023
22	HELMI R-098942-ZI-IPKP-5B5F831F97 No. HP : 08121334941	31 Agustus 2023
23	Dava R-098942-ZI-IPKP-0CFED7DE80 No. HP : 89913257690	31 Agustus 2023
24	Wilson R-098942-ZI-IPKP-AC670CAEF0 No. HP : 081271325423	31 Agustus 2023
25	Dava R-098942-ZI-IPKP-1F10889042 No. HP : 89510766695	31 Agustus 2023
26	Wendi R-098942-ZI-IPKP-5B5215F082 No. HP : 082178662770	31 Agustus 2023
27	Sutanti, S.H. R-098942-ZI-IPKP-F74FB8B501 No. HP : 81278213386	31 Agustus 2023
28	Rahmat Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-A0D713BDF1 No. HP : 81271566008	31 Agustus 2023
29	Arief Budiman R-098942-ZI-IPKP-5D31A815CB No. HP : 081271325423	31 Agustus 2023
30	Wilfrit Thomas Edison Manalu R-098942-ZI-IPKP-DF872FC51F No. HP : 82151818531	31 Agustus 2023
31	Pangeran R-098942-ZI-IPKP-F0A4856890 No. HP : 08119306757	31 Agustus 2023
32	Panardan R-098942-ZI-IPKP-BC897AABA4 No. HP : 082178662770	31 Agustus 2023
33	Heru R-098942-ZI-IPKP-FECCD8E205 No. HP : 081272183777	31 Agustus 2023
34	BAGUS BIMO R-098942-ZI-IPKP-6656FBED7E No. HP : 82170525113	31 Agustus 2023

35	Resanda R-098942-ZI-IPKP-1290D7EDDF No. HP : 081319919321	30 Agustus 2023
36	Shavey R-098942-ZI-IPKP-0400D6062D No. HP : 08121334941	30 Agustus 2023
37	Anonim R-098942-ZI-IPKP-EC4ED1F4DD No. HP : 81273111661	30 Agustus 2023
38	Pangeran Martua R-098942-ZI-IPKP-1C95DD6ECF No. HP : 08111459888	30 Agustus 2023
39	Dedi, SE, SH, BKP R-098942-ZI-IPKP-76ACEF79F7 No. HP : 081210835800	30 Agustus 2023
40	Dasyati R-098942-ZI-IPKP-9659064B5E No. HP : 081367658904	30 Agustus 2023
41	Anonim R-098942-ZI-IPKP-0F79CFBD19 No. HP : 82180029229	30 Agustus 2023
42	Febrika H R-098942-ZI-IPKP-F46CB4CC34 No. HP : 82182736227	30 Agustus 2023
43	Jurnalis, Sh R-098942-ZI-IPKP-9ADB89999E No. HP : 081271325423	29 Agustus 2023
44	Emeilda Ummi Daniati, SE. R-098942-ZI-IPKP-8609E4DFFE No. HP : 81320167120	29 Agustus 2023
45	Agus Suri R-098942-ZI-IPKP-D24B60B1AF No. HP : 85212123696	29 Agustus 2023
46	Muhammad Asrool Fadly Fz R-098942-ZI-IPKP-7194BE0169 No. HP : 08973087717	29 Agustus 2023
47	LATIEF R-098942-ZI-IPKP-8D7E4FB185 No. HP : 82170525113	29 Agustus 2023
48	Eryansa R-098942-ZI-IPKP-AD481510D0 No. HP : 085368681222	29 Agustus 2023
49	Syafrizal R-098942-ZI-IPKP-A924495BAD No. HP : 083831224602	29 Agustus 2023
50	Rudi Hanya Hanya R-098942-ZI-IPKP-1C0E1AC9A2 No. HP : 082289063069	29 Agustus 2023
51	Kenedi R-098942-ZI-IPKP-79EB97C2DC No. HP : 89913257690	29 Agustus 2023
52	Benedicta Felicia Putri Dianti R-098942-ZI-IPKP-48A7C18E5B No. HP : 081225956590	29 Agustus 2023
53	Irwan R-098942-ZI-IPKP-24C91CB8A9 No. HP : 085357379039	29 Agustus 2023
54	Rudi Hartono R-098942-ZI-IPKP-22A2D0FDE2 No. HP : 085383907700	29 Agustus 2023
55	Tuti Sayekti R-098942-ZI-IPKP-4AB718A3CF No. HP : 085269693111	29 Agustus 2023

56	Zuliana R-098942-ZI-IPKP-D911C8263A No. HP : 082184217272	29 Agustus 2023
57	Hendra R-098942-ZI-IPKP-9ED631B490 No. HP : 82175484702	29 Agustus 2023
58	Supendi, S.H., M.H R-098942-ZI-IPKP-7D73A2DC5F No. HP : 85368681222	29 Agustus 2023
59	Anonim R-098942-ZI-IPKP-B5BCB8D0C4 No. HP : 8114602757	28 Agustus 2023
60	Anonim R-098942-ZI-IPKP-54EA5BF3CB No. HP : 81241143772	24 Agustus 2023
61	Yani R-098942-ZI-IPKP-AA6780779E No. HP : 085246461312	24 Agustus 2023
62	BAMBANG R-098942-ZI-IPKP-00AEA25338 No. HP : 08127813755	24 Agustus 2023
63	Patar Bob Clinton R-098942-ZI-IPKP-45FA341603 No. HP : 081511622339	24 Agustus 2023
64	GEOFRE R-098942-ZI-IPKP-D5AFF8E693 No. HP : 08127886255	24 Agustus 2023
65	Baharuddin Yusuf Habibie R-098942-ZI-IPKP-32EFC4737E No. HP : 081286183303	24 Agustus 2023
66	Muhammad Taufan Febrianto R-098942-ZI-IPKP-F512E4D9F9 No. HP : 085282225212	24 Agustus 2023
67	Anonim R-098942-ZI-IPKP-39AE065C47 No. HP : 081322742140	24 Agustus 2023
68	Pitriyanti R-098942-ZI-IPKP-E8A5CF5DC9 No. HP : 81373656156	24 Agustus 2023
69	Muhammad Rizki Rosadi R-098942-ZI-IPKP-B1F9399CE9 No. HP : 83121313927	24 Agustus 2023
70	Suryati R-098942-ZI-IPKP-B8B5916BC0 No. HP : 82378839853	24 Agustus 2023
71	Dilla R-098942-ZI-IPKP-A71B1A31D2 No. HP : 81363096486	24 Agustus 2023
72	Charles Tanzil R-098942-ZI-IPKP-D984551819 No. HP : 81312218118	24 Agustus 2023
73	Kgs M. Hamdani R-098942-ZI-IPKP-15025372EE No. HP : 81933337665	24 Agustus 2023
74	Akbar Retno R-098942-ZI-IPKP-3FB36C4191 No. HP : 81291833305	23 Agustus 2023
75	Wawan Juandi R-098942-ZI-IPKP-13506A90B4 No. HP : 81517782617	23 Agustus 2023

76	Muhammad Ibrahim R-098942-ZI-IPKP-2C6242E19F No. HP : 8117804534	23 Agustus 2023
77	Lamria R-098942-ZI-IPKP-CEC18BE3C9 No. HP : 81235467898	23 Agustus 2023
78	Yanti R-098942-ZI-IPKP-653FCAF6BB No. HP : 82355468987	23 Agustus 2023
79	Horas Nato Napitupulu R-098942-ZI-IPKP-2A55A13DA5 No. HP : 81345327917	23 Agustus 2023
80	Ilham Firejeki R-098942-ZI-IPKP-8C1FB578EF No. HP : 85368569014	23 Agustus 2023
81	Prisca Yemiyati R-098942-ZI-IPKP-020445511B No. HP : 85233516642	23 Agustus 2023
82	Arief Munandar R-098942-ZI-IPKP-9FFF3EAC76 No. HP : 81977659855	23 Agustus 2023
83	Perry R-098942-ZI-IPKP-2BE5493113 No. HP : 85768324213	23 Agustus 2023
84	Shaffa R-098942-ZI-IPKP-A78A5B8C5D No. HP : 87797086457	22 Agustus 2023
85	Juanda Saputra R-098942-ZI-IPKP-B7399BF29D No. HP : 81239085677	22 Agustus 2023
86	Hajari Hasta R-098942-ZI-IPKP-2CFE9EA5B1 No. HP : 8943587798	22 Agustus 2023
87	YAMAN R-098942-ZI-IPKP-D2BBD06953 No. HP : 89510766695	22 Agustus 2023
88	Gusti R-098942-ZI-IPKP-1768657507 No. HP : 82151818531	22 Agustus 2023
89	Widyastati Ambarsari R-098942-ZI-IPKP-B72E96CA44 No. HP : 81373444757	22 Agustus 2023
90	Widyastati Ambarsari R-098942-ZI-IPKP-6DE2BDA3BD No. HP : 81373444757	22 Agustus 2023
91	Nataliani R-098942-ZI-IPKP-71290F7497 No. HP : 8877822018	22 Agustus 2023
92	SUCI WULANDARI R-098942-ZI-IPKP-E17554115E No. HP : 89510766695	21 Agustus 2023
93	Salma R-098942-ZI-IPKP-1586FDD2EF No. HP : 85783392445	21 Agustus 2023
94	Salim Wijaya R-098942-ZI-IPKP-BB7D045ED1 No. HP : 87747523665	21 Agustus 2023
95	Holmes Sinaga R-098942-ZI-IPKP-C9D27C6452 No. HP : 82175403582	21 Agustus 2023
96	Ricky Ardiansyah R-098942-ZI-IPKP-63B259F0BB No. HP : 82178025555	21 Agustus 2023

97	Nurti R-098942-ZI-IPKP-442B42D8B0 No. HP : 81377806690	21 Agustus 2023
98	Rusydi Hendy R-098942-ZI-IPKP-603F86703E No. HP : 81279562682	21 Agustus 2023
99	Welly R-098942-ZI-IPKP-DF5CD85653 No. HP : 85840990873	21 Agustus 2023
100	Geisca Arnetta R-098942-ZI-IPKP-05EA645095 No. HP : 85244317691	21 Agustus 2023
101	Faisal R-098942-ZI-IPKP-3ADF85FCEE No. HP : 82135326579	21 Agustus 2023
102	Rehulina R-098942-ZI-IPKP-085F4F7E8C No. HP : 81315404880	21 Agustus 2023
103	Nelly R-098942-ZI-IPKP-6C301D03D9 No. HP : 8127813438	21 Agustus 2023
104	Yuniati R-098942-ZI-IPKP-1A7902F9FE No. HP : 81368634143	18 Agustus 2023
105	Amin R-098942-ZI-IPKP-ACD1E38064 No. HP : 85100946280	18 Agustus 2023
106	Hemi Zulaina R-098942-ZI-IPKP-306E26B65D No. HP : 82175181600	18 Agustus 2023
107	Hadyanto R-098942-ZI-IPKP-0E24F73C20 No. HP : 81367666789	18 Agustus 2023
108	Siti Maryuni R-098942-ZI-IPKP-D621E53047 No. HP : 81291111177	18 Agustus 2023
109	Ilham R-098942-ZI-IPKP-6974AE4247 No. HP : 85368569014	18 Agustus 2023
110	Anita R-098942-ZI-IPKP-90A51E5831 No. HP : 85273127388	18 Agustus 2023
111	Ermawati R-098942-ZI-IPKP-AA6F655E4A No. HP : 81368106153.	18 Agustus 2023
112	Komaria R-098942-ZI-IPKP-1F4F3761A0 No. HP : 81271888896	18 Agustus 2023
113	Suryati R-098942-ZI-IPKP-34A5EF9122 No. HP : 82378839853	16 Agustus 2023
114	Lina R-098942-ZI-IPKP-BB7473E8FD No. HP : 81287840533	16 Agustus 2023
115	Martini Risdawati R-098942-ZI-IPKP-53F0E31E2A No. HP : 81367601375	16 Agustus 2023
116	Mely Anggraeni R-098942-ZI-IPKP-05B179B2AB No. HP : 85709220266	16 Agustus 2023
117	Mubarok Gamma Saputro R-098942-ZI-IPKP-5A4792A306 No. HP : 85755683005	16 Agustus 2023

118	Darwin R-098942-ZI-IPKP-4906796434 No. HP : 8129111177	16 Agustus 2023
119	Lita R-098942-ZI-IPKP-2A54D84D2B No. HP : 81373493020	16 Agustus 2023
120	Ervan R-098942-ZI-IPKP-712AB8F061 No. HP : 8956598764	16 Agustus 2023
121	Sandy R-098942-ZI-IPKP-53C18866C0 No. HP : 82376627777	16 Agustus 2023
122	Herviana R-098942-ZI-IPKP-C5E5F98DFD No. HP : 85279992668	16 Agustus 2023
123	Siti Rohaini R-098942-ZI-IPKP-87DEB60024 No. HP : 81379196665	16 Agustus 2023
124	Ardy R-098942-ZI-IPKP-D24241EA05 No. HP : 81326942109	16 Agustus 2023
125	Eddy Sulaiman R-098942-ZI-IPKP-85517615A5 No. HP : 81367933494	16 Agustus 2023
126	Susanti R-098942-ZI-IPKP-E44E87B10E No. HP : 81271928862	16 Agustus 2023
127	Ali Hidir R-098942-ZI-IPKP-B4BA1775CC No. HP : 85269041954	16 Agustus 2023
128	Ayu R-098942-ZI-IPKP-61C74BAB64 No. HP : 8161402274	16 Agustus 2023
129	Suci Marlesta R-098942-ZI-IPKP-B8D7E50EE0 No. HP : 83142608388	16 Agustus 2023
130	Osdiman R-098942-ZI-IPKP-7BB43C107C No. HP : 8126340698	16 Agustus 2023
131	Rosi Andriani R-098942-ZI-IPKP-CEE7D17851 No. HP : 81326278678	16 Agustus 2023
132	Wilfrit Thomas Edison Manalu R-098942-ZI-IPKP-27B5D62C50 No. HP : 89913257690	15 Agustus 2023
133	Andi Wella R-098942-ZI-IPKP-09BEE984EB No. HP : 85366635000	15 Agustus 2023
134	Syahrizal R-098942-ZI-IPKP-DDF1169DA5 No. HP : 81318191596	15 Agustus 2023
135	Arifpradana R-098942-ZI-IPKP-E18D4CD00E No. HP : 85664877212	15 Agustus 2023
136	Parlindah R-098942-ZI-IPKP-5D4CB3B7AC No. HP : 85279029883	15 Agustus 2023
137	Azis R-098942-ZI-IPKP-F2560278DE No. HP : 85268101666	15 Agustus 2023
138	Fernando R-098942-ZI-IPKP-96D5B9BA55 No. HP : 88276577692	15 Agustus 2023

139	Eva R-098942-ZI-IPKP-E476FC1A34 No. HP : 81379942634	15 Agustus 2023
140	Ria Regilia Nasution R-098942-ZI-IPKP-DACBE6A1D3 No. HP : 89510766695	15 Agustus 2023
141	Mutia R-098942-ZI-IPKP-64509EF6F3 No. HP : 85709049843	15 Agustus 2023
142	Ita Melati R-098942-ZI-IPKP-324387FB83 No. HP : 82182794827	15 Agustus 2023
143	Amarudin R-098942-ZI-IPKP-BD0AAB6EE3 No. HP : 83143559723	15 Agustus 2023
144	Sonny Chaidir R-098942-ZI-IPKP-5CD89332FE No. HP : 81278314773	15 Agustus 2023
145	Maysa R-098942-ZI-IPKP-1E3FE1FB4A No. HP : 895619950506	15 Agustus 2023
146	Andrian R-098942-ZI-IPKP-ABA8DA372A No. HP : 83840120535	15 Agustus 2023
147	Rita Chandra R-098942-ZI-IPKP-C1FC0E8DB5 No. HP : 81808261822	15 Agustus 2023
148	Melisa R-098942-ZI-IPKP-3416E29028 No. HP : 83113930701	15 Agustus 2023
149	Dedy Pranajaya R-098942-ZI-IPKP-0BD028A717 No. HP : 81367020670	15 Agustus 2023
150	Darwin R-098942-ZI-IPKP-9272AFC8FB No. HP : 82177047799	15 Agustus 2023
151	Bayu R-098942-ZI-IPKP-D00893D08F No. HP : 82182561048	15 Agustus 2023
152	Friska Tampubolon R-098942-ZI-IPKP-814FA50FD5 No. HP : 89603691213	15 Agustus 2023
153	Salim Wijaya R-098942-ZI-IPKP-D467FA10C1 No. HP : 87747523665	15 Agustus 2023
154	Salma R-098942-ZI-IPKP-95F32F2A2B No. HP : 85783392445	15 Agustus 2023
155	Veronica R-098942-ZI-IPKP-4F8AC294B0 No. HP : 8119860072	14 Agustus 2023
156	Darmawati R-098942-ZI-IPKP-B0C3D02618 No. HP : 81279930711	14 Agustus 2023
157	Nazirin R-098942-ZI-IPKP-1AC4ECCE1A No. HP : 81316391969	14 Agustus 2023
158	Tarmizri R-098942-ZI-IPKP-333AE65637 No. HP : 82182821823	14 Agustus 2023
159	Mira Susanti R-098942-ZI-IPKP-636581CF71 No. HP : 81364342260	14 Agustus 2023

160	Jenny Fatmawati R-098942-ZI-IPKP-484F2B18AB No. HP : 89620075247	14 Agustus 2023
161	Sylvia Veronica R-098942-ZI-IPKP-9FDEB10242 No. HP : 85266304455	14 Agustus 2023
162	Achmad Ridwan R-098942-ZI-IPKP-442D912E4B No. HP : 8122391177	14 Agustus 2023
163	Andi Saputra R-098942-ZI-IPKP-8B414A7906 No. HP : 81371567732	14 Agustus 2023
164	Yunianti R-098942-ZI-IPKP-A161989FC6 No. HP : 81368634143	14 Agustus 2023
165	DONA SEPTA R-098942-ZI-IPKP-D88C7EFDE1 No. HP : 85896517673	14 Agustus 2023
166	Dian Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-3762A31A92 No. HP : 81273041904	14 Agustus 2023
167	Robi R-098942-ZI-IPKP-1CC2245C7E No. HP : 82379090999	10 Agustus 2023
168	Gurnady R-098942-ZI-IPKP-475D74AABC No. HP : 81280008656	10 Agustus 2023
169	Apriyanti R-098942-ZI-IPKP-199D7D332E No. HP : 81271586563	10 Agustus 2023
170	Zulkarim R-098942-ZI-IPKP-DE659EFF80 No. HP : 81278884499	10 Agustus 2023
171	Kasino R-098942-ZI-IPKP-83F1285E9A No. HP : 82183807277	10 Agustus 2023
172	Fadli R-098942-ZI-IPKP-2E63FF550B No. HP : 83177353572	10 Agustus 2023
173	Nabilah R-098942-ZI-IPKP-6E687B943F No. HP : 82175578857	10 Agustus 2023
174	Desi R-098942-ZI-IPKP-C753AF0CCE No. HP : 82365576412	10 Agustus 2023
175	Willy R-098942-ZI-IPKP-8898956F4F No. HP : 81272504743	10 Agustus 2023
176	Emilia R-098942-ZI-IPKP-62D46B1BF9 No. HP : 82175176203	10 Agustus 2023
177	Ubaidila R-098942-ZI-IPKP-6E6E05CDCF No. HP : 81317673444	10 Agustus 2023
178	Junaidi R-098942-ZI-IPKP-0560EF4D8E No. HP : 85357379039	9 Agustus 2023
179	Antoni R-098942-ZI-IPKP-BBF9980DD1 No. HP : 83163391245	9 Agustus 2023
180	Eva Anggraini R-098942-ZI-IPKP-50E1B9A2FD No. HP : 81278217397	9 Agustus 2023

181	Darmas R-098942-ZI-IPKP-C87FE72495 No. HP : 8368441922	9 Agustus 2023
182	Asrul R-098942-ZI-IPKP-159B6FCDA2 No. HP : 83180890733	8 Agustus 2023
183	Egak R-098942-ZI-IPKP-021DFF4BC1 No. HP : 82281665267	8 Agustus 2023
184	Relvin R-098942-ZI-IPKP-F6856B43DC No. HP : 82179799228	8 Agustus 2023
185	Resty R-098942-ZI-IPKP-BB5FF5E6A8 No. HP : 83183347286	8 Agustus 2023
186	Desti R-098942-ZI-IPKP-6B55D16AA8 No. HP : 87749258300	8 Agustus 2023
187	Mail R-098942-ZI-IPKP-DC0E96BF1C No. HP : 85840332228	8 Agustus 2023
188	Dandy R-098942-ZI-IPKP-0DDC1067A3 No. HP : 83836223879	8 Agustus 2023
189	Miranda R-098942-ZI-IPKP-978115860B No. HP : 83862983443	8 Agustus 2023
190	SADAM SYAPUTRA R-098942-ZI-IPKP-6B8F7CED07 No. HP : 85896517673	8 Agustus 2023
191	Lisa R-098942-ZI-IPKP-B0861E5642 No. HP : 83110556624	8 Agustus 2023
192	Gunawan R-098942-ZI-IPKP-7119E21BB4 No. HP : 81255324117	8 Agustus 2023
193	Vira R-098942-ZI-IPKP-34CAC95369 No. HP : 89510766695	7 Agustus 2023
194	Daniel R-098942-ZI-IPKP-C65BE9FA3C No. HP : 82170525113	7 Agustus 2023
195	MOHAMMAD FARHAN R-098942-ZI-IPKP-7342D0DD84 No. HP : 85268101666	7 Agustus 2023
196	Gusti R-098942-ZI-IPKP-17F272C62B No. HP : 82170525113	7 Agustus 2023
197	Monica R-098942-ZI-IPKP-9BD97BD957 No. HP : 89626931320	7 Agustus 2023
198	Hanif R-098942-ZI-IPKP-5BA35D20F5 No. HP : 87733962373	7 Agustus 2023
199	Iwan R-098942-ZI-IPKP-52BB461387 No. HP : 89626931320	7 Agustus 2023
200	Saskia R-098942-ZI-IPKP-4E87352809 No. HP : 81293112588	7 Agustus 2023
201	Raju R-098942-ZI-IPKP-CAF2765EF5 No. HP : 81291729014	7 Agustus 2023

202	Anonim R-098942-ZI-IPKP-F8BCD8F62C No. HP : 83190542525	7 Agustus 2023
203	Melani R-098942-ZI-IPKP-A5DBBF90A0 No. HP : 85896517673	7 Agustus 2023
204	Anonim R-098942-ZI-IPKP-CB34008B69 No. HP : 82180029229	3 Agustus 2023
205	Joserin Mahendra R-098942-ZI-IPKP-00E96C33F6 No. HP : 89913257690	3 Agustus 2023
206	PAU LUNG R-098942-ZI-IPKP-D3F2EDFD6B No. HP : 085368681222	3 Agustus 2023
207	Murialatief R-098942-ZI-IPKP-56C7F398C3 No. HP : 89510766695	3 Agustus 2023
208	DIANA INDAH SARI R-098942-ZI-IPKP-90C98E6279 No. HP : 0811780803	3 Agustus 2023
209	Anonim R-098942-ZI-IPKP-7D48B0A2E2 No. HP : 85273913333	3 Agustus 2023
210	MEIDI AFGHANI R-098942-ZI-IPKP-DC49266C69 No. HP : 85268101666	3 Agustus 2023
211	Anonim R-098942-ZI-IPKP-04F5FE08A6 No. HP : 85273913333	3 Agustus 2023
212	Tiya Mariana R-098942-ZI-IPKP-9B899DAADB No. HP : 085368681222	3 Agustus 2023
213	GILANG R-098942-ZI-IPKP-E41DFE8D85 No. HP : 85268101666	3 Agustus 2023
214	Zuliana Herlambang R-098942-ZI-IPKP-1E5E074A7A No. HP : 0811714151	3 Agustus 2023
215	SURYA ADNAN R-098942-ZI-IPKP-DDA61FA545 No. HP : 082184821611	3 Agustus 2023
216	Syaril R-098942-ZI-IPKP-3F975881E1 No. HP : 81256849636	3 Agustus 2023
217	Siti Syahriyah R-098942-ZI-IPKP-9950603320 No. HP : 081279186666	3 Agustus 2023
218	SUMARDI R-098942-ZI-IPKP-566C1D9CFC No. HP : 08127886255	3 Agustus 2023
219	SUPENDI SH MH R-098942-ZI-IPKP-CE82734126 No. HP : 085368681222	3 Agustus 2023
220	AKBAR TANJUNG R-098942-ZI-IPKP-D8CF1AE6DE No. HP : 08127813755	3 Agustus 2023
221	Danu Rizki R-098942-ZI-IPKP-0564061E03 No. HP : 085269693111	3 Agustus 2023
222	Luky R-098942-ZI-IPKP-34DC1B66D9 No. HP : 85264978282	3 Agustus 2023

223	Fahmi R-098942-ZI-IPKP-57D3B95B1F No. HP : 081278499649	3 Agustus 2023
224	Eli Ningsih R-098942-ZI-IPKP-CD5A63CB27 No. HP : 085267090670	3 Agustus 2023
225	Rustini R-098942-ZI-IPKP-89C23281D7 No. HP : 082184217272	3 Agustus 2023
226	Desy R-098942-ZI-IPKP-24B52195E6 No. HP : 82151818531	3 Agustus 2023
227	Anonim R-098942-ZI-IPKP-66CBF05B7C No. HP : 82180029229	3 Agustus 2023
228	Arie Agung R-098942-ZI-IPKP-D30EA31227 No. HP : 081373017435	3 Agustus 2023
229	Sudirman Hamidi R-098942-ZI-IPKP-EC28F6AFEB No. HP : 085357379039	3 Agustus 2023
230	Paskalazbaldo R-098942-ZI-IPKP-C7750E2C78 No. HP : 89510766695	3 Agustus 2023
231	Haziroh R-098942-ZI-IPKP-D28B19215D No. HP : 85264894146	3 Agustus 2023
232	Ely Rahmawati R-098942-ZI-IPKP-74D76BF397 No. HP : 85896517673	3 Agustus 2023
233	DONA R-098942-ZI-IPKP-CA578D95BF No. HP : 85268101666	3 Agustus 2023
234	Hajari Hasta R-098942-ZI-IPKP-57CAF58E73 No. HP : 89913257690	25 Juli 2023
235	Abu Karim Tamen SH R-098942-ZI-IPKP-6775AABE54 No. HP : 82170525113	24 Juli 2023
236	Erisa R-098942-ZI-IPKP-D46497976A No. HP : 89510766695	24 Juli 2023
237	Tri SH R-098942-ZI-IPKP-2DD47A321D No. HP : 82170525113	21 Juli 2023
238	Anonim R-098942-ZI-IPKP-CD38DCEE81 No. HP : 821803345677	18 Juli 2023
239	AGUSCIK R-098942-ZI-IPKP-5C663187E1 No. HP : 89510766695	18 Juli 2023
240	Wahyu R-098942-ZI-IPKP-FE1B17192A No. HP : 85326292104	14 Juli 2023
241	Azis R-098942-ZI-IPKP-1ED8BA94CB No. HP : 82186303006	4 Juli 2023
242	Paskalazbaldo R-098942-ZI-IPKP-C9856E0181 No. HP : 8993414300	4 Juli 2023
243	EDRICK R-098942-ZI-IPKP-510A86079A No. HP : 8993414300	3 Juli 202

244	AGUSCIK R-098942-ZI-IPKP-5E3F28DB9E No. HP : 89510766695	3 Juli 2023
245	DONA R-098942-ZI-IPKP-B474E04888 No. HP : 85268101666	3 Juli 2023
246	DWI SULTAN R-098942-ZI-IPKP-700247474F No. HP : 8993414300	3 Juli 2023
247	SUCI WULANDARI R-098942-ZI-IPKP-C58F202CB0 No. HP : 8993414300	3 Juli 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	154	62,35%
2	Perempuan	93	37,65%
Jumlah		247	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	2	0,81%
3	SMP	1	0,41%
4	SMA	53	21,46%
5	Diploma 1	12	4,86%
6	Diploma 2	9	3,64%
7	Diploma 3	9	3,64%
8	S1	140	56,68%
9	S2	18	7,29%
10	S3	3	1,21%
Jumlah		247	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	24	9,72%
2	TNI	11	4,45%
3	POLRI	19	7,69%
4	Swasta	81	32,79%
5	Wirausaha	24	9,72%
6	Tenaga Kontrak	6	2,43%
7	Lainnya	82	33,20%
Jumlah		247	100%

5. Domisili Responden

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

Tabel 16.
Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Sumatera Barat	1	0,41
2	Sumatera Selatan	244	98,77%
3	DKI Jakarta	1	0,41
4	Bali	1	0,41
Jumlah		247	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	9	3,64%
2	Perdata	37	14,98%
3	Hukum / Informasi	177	71,66%
4	Administrasi Umum	10	4,05%
5	PHI	9	3,64%
6	E-Court	5	2,03%
Jumlah		247	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	50	20,24%
2	29 - 39 Tahun	110	44,53%
3	40 - 49 Tahun	61	24,70%
4	50 - 59 Tahun	20	8,10%
5	60 - 69 Tahun	6	2,43%
Jumlah		247	100%

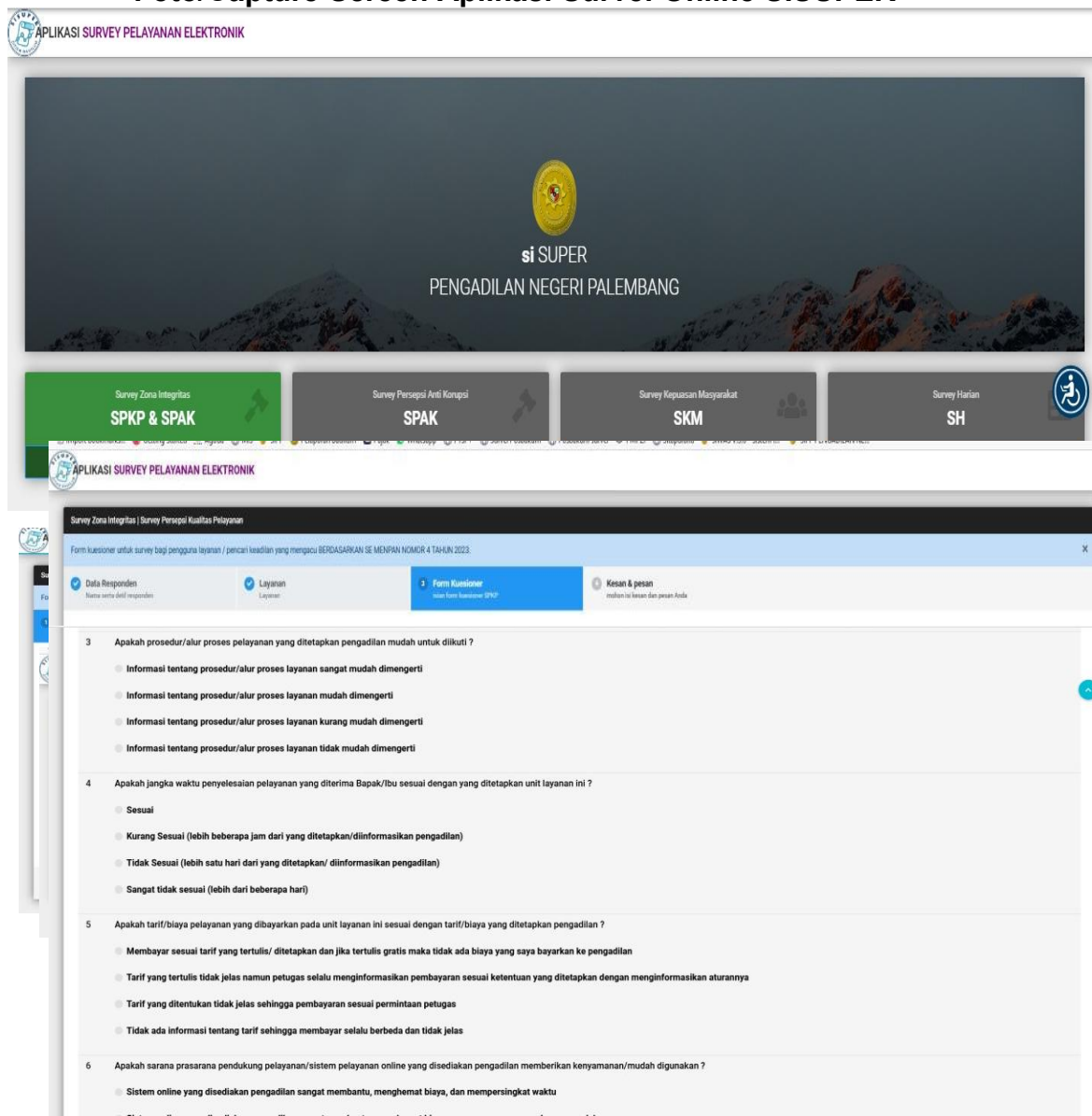
B. Data Dukung Lainnya

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

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

Gambar 9.

Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



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 penggunaanya 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 unit 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](#) [Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Zona Integritas | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

Data Responden
 Layanan
 Form Kuesioner
 Komen & pesan

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN III PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,97 / 99,35 %

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

JUMLAH	247 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 154 ORANG	
	PEREMPUAN : 93 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 9 ORG
	SD : 2 ORG	Diploma 3 : 9 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 140 ORG
	SMU : 53 ORG	S2 : 18 ORG
	Diploma 1 : 12 ORG	S3 : 3 ORG
PEKERJAAN	PNS : 24 ORG	SWASTA : 81 ORG
	TNI : 11 ORG	WIRUSAHA : 24 ORG
	POLRI : 19 ORG	TENAGA KONTRAK : 6 ORG
	LAINNYA : 82 ORG	

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN III 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	50				20,33
29 - 39 Th	109				44,31
40 - 49 Th	61				24,80
50 - 59 Th	20				8,13
60 - 69 Th	6				2,44

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN III 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	974	984	978	985	986	981	980	985	
NRR Per RL	3,943	3,984	3,960	3,988	3,992	3,972	3,968	3,988	31,794
NRR Tertimbang	0,493	0,498	0,495	0,498	0,499	0,496	0,496	0,498	3,974
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,35

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan	Jumlah (Orang)				
1 Layanan Pidana	9				
2 Layanan Perdata	37				
3 Layanan Hukum / Informasi	177				
4 Layanan Administrasi Umum	10				
5 Layanan PHI	9				
6 Layanan Tipikor	5				

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) ?	974
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	978
3	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	980

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	986
2	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	985
3	Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	985