

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN II
1 APRIL 2024 s/d 30 JUNI 2024

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 II Periode Tanggal 1 April 2024 s.d. 30 Juni 2024

Disahkan di Palembang
Pada hari Selasa, 02 Juli 2024



Koordinator Tim, f

M.TEGUH,SE.,SH.,MH

NIP. 196605221989031004

Ketua Tim, f

EDDY CAHYONO, SH.,MH

NIP. 196812121992121002

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus, f

DJU JOHNSON MIRA MANGNGI,SH.,MH

NIP. 196906261993031003

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 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 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
KUISIIONER SURVEI	1
A. Daftar Pertanyaan / Kuesioner	1
B. Bentuk Jawaban.....	2
BAB II	3
METODOLOGISURVEI	3
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	3
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	27

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 kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisioner 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 2024 sampai dengan 30 Juni 2024.

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)

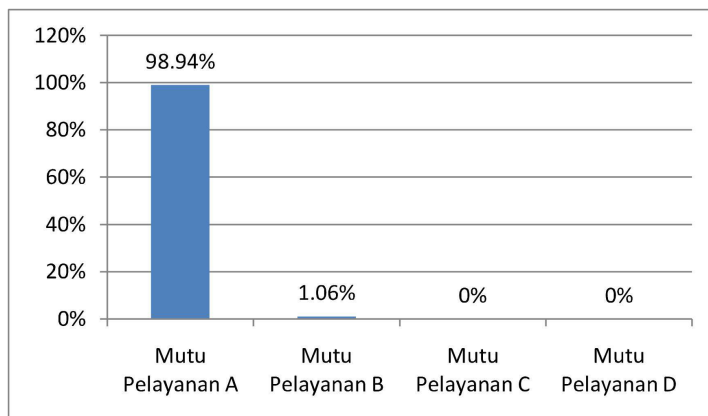
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 186 (98,94%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,989”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 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	186	98,94
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	2	1,06
3	C	Hanya pada media elektronik	2	0	0
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0
Jumlah				188	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 176 (93,62%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,931”** 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”**.

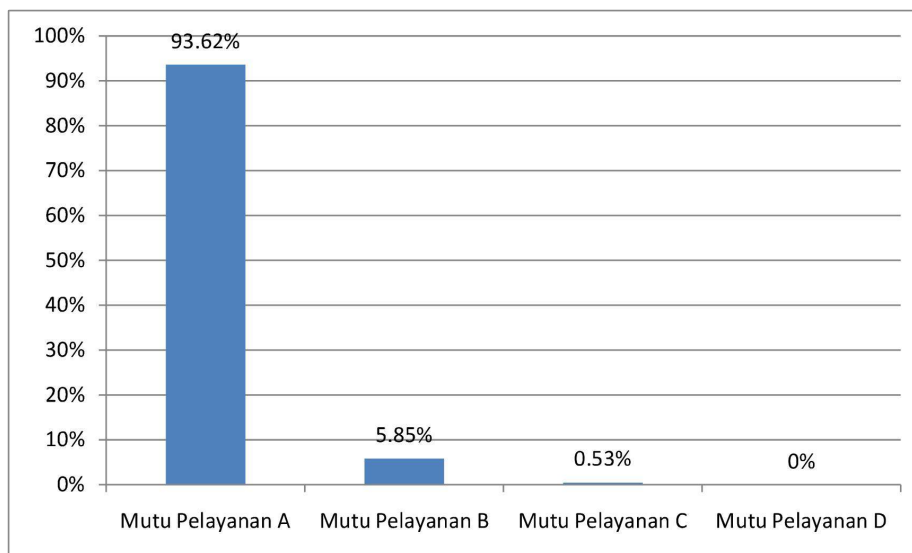
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	176	93,62
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	11	5,85
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	1	0,53
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan	1	0	0

		syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			188	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 172 (91,49%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,904”** 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”**

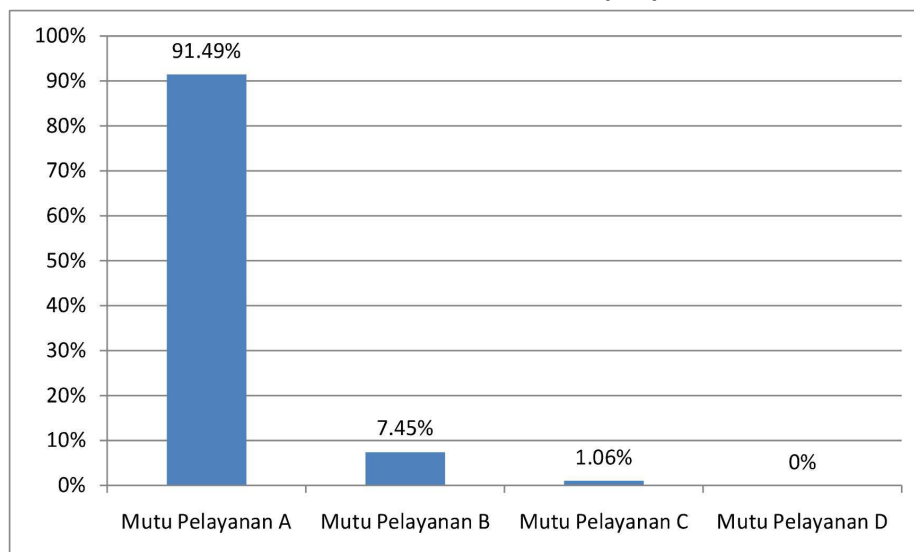
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	172	91,49

2.	B	Informasi prosedur/alur layanan dimengerti	tentang proses mudah	3	14	7,45
3.	C	Informasi prosedur/alur layanan Kurang dimengerti	tentang proses mudah	2	2	1,06
4.	D	Informasi prosedur/alur layanan Tidak dimengerti	tentang proses mudah	1	0	0
Jumlah					188	100

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

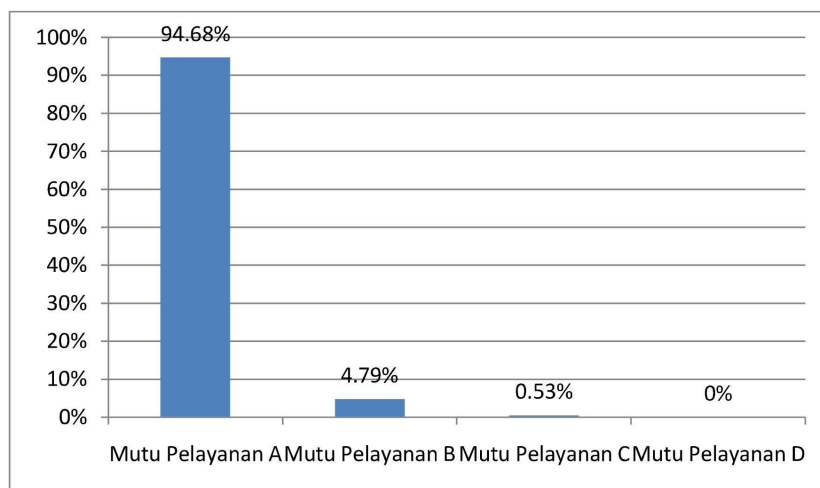
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 178 (94,68%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,941**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat 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	178	94,68
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	9	4,79
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	1	0,53
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0
Jumlah				188	100

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

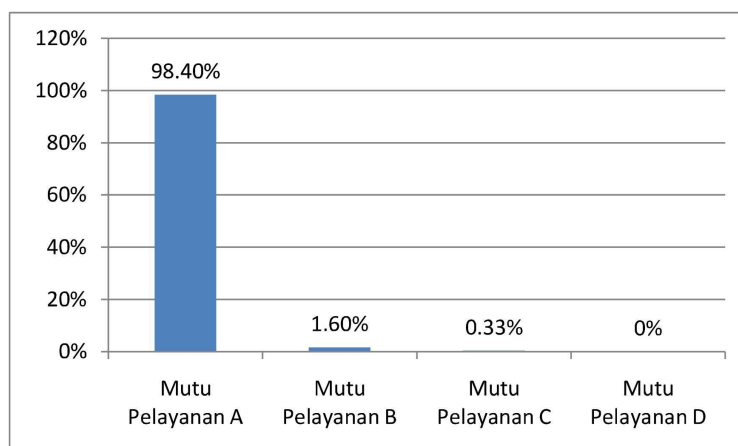
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 185 (98,40%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,984”** 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 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	185	98,40
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	3	1,60
3	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	0	0,33
4	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	0	0
Jumlah				188	100

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

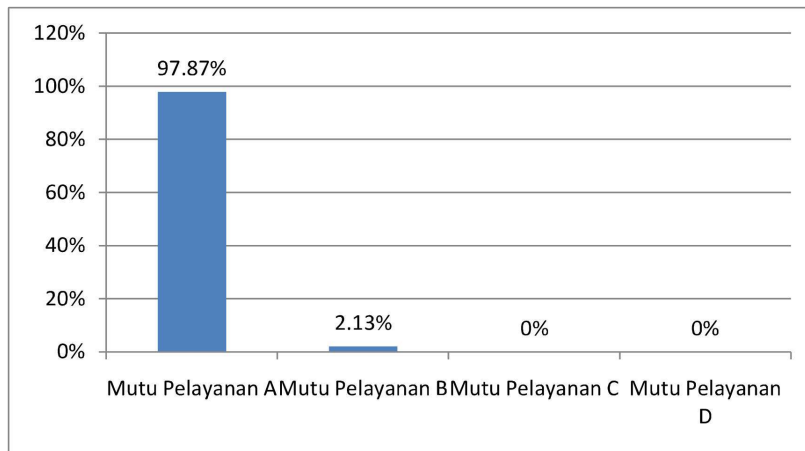
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 184 (97,87%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,979”** 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	184	97,87
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	4	2,13
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0
Jumlah				188	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 185 (98,40%) 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 **“3,984”** 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”**.

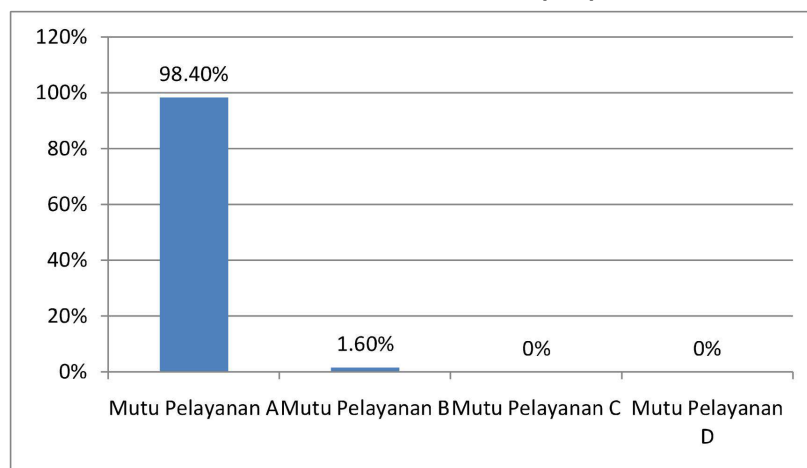
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	185	98,40
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	3	1,60

		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				188	100

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

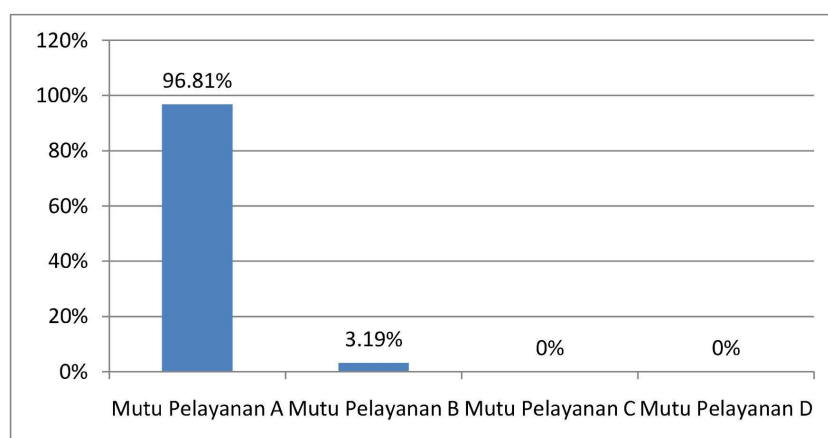
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 182 (96,81%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,968”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada 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	182	96,81
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	6	3,19
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah				188	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	3,989	0,499	1
U2	Persyaratan	3,931	0,491	7
U3	Prosedur	3,904	0,488	8
U4	Waktu Penyelesaian	3,941	0,493	6
U5	Biaya	3,984	0,498	2
U6	Sarana	3,979	0,497	4
U7	Performa	3,984	0,498	3
U8	Pengaduan	3,968	0,496	5
Jumlah		31,681	3,960	3,96
Nilai Indeks SPAK (%)		99,00%		

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

- a. Nilai Indeks SPKP Periode April sampai dengan Juni 2024 adalah **99,00%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,96 / 99,00%**” 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 2024

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Prosedur (U3)	-Terdapat prosedur berperkara didalam website Pengadilan Negeri Palembang -Melaksanakan brifing Hakim pengawas PTSP serta didampingi Panitera dan Panmud untuk memberitahukan dan mengarahkan kepada petugas PTSP untuk selalu bekerja sesuai dengan prosedur/ketentuan yang berlaku;
2	Persyaratan (U2)	-Terdapat standar pelayanan yang berisi tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan yang dapat diakses melalui website
3	Waktu Penyelesaian (U4)	- Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang estimasi waktu pelayanan yang diberikan.

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	Mgs. Ahmad Fikri R-098942-ZI-IPKP-2F4EE7B310 No. HP : 81533337578	25 Juni 2024
2	ANDRE BARUMI R-098942-ZI-IPKP-EB9AF3103B No. HP : 81958800934	25 Juni 2024
3	LINDA MUKHDIARTI R-098942-ZI-IPKP-F4E4F5374A No. HP : 82177104450	25 Juni 2024
4	Masayu Kartini R-098942-ZI-IPKP-EDF1EC2A2A No. HP : 082183209488	25 Juni 2024
5	ABDUL MUTHOLIB R-098942-ZI-IPKP-FACAFBD56E No. HP : 81296199076	25 Juni 2024
6	NURMAWATY R-098942-ZI-IPKP-005026C04B No. HP : 81368279999	25 Juni 2024
7	HENDRA R-098942-ZI-IPKP-90072FDFDC No. HP : 83161105467	25 Juni 2024
8	SITI JUNAIDAH R-098942-ZI-IPKP-03FB14AF59 No. HP : 85273952222	25 Juni 2024
9	SARI DEWI R-098942-ZI-IPKP-0D5FC20423 No. HP : 81367481110	25 Juni 2024
10	PATIMAH R-098942-ZI-IPKP-5DCF7DB320 No. HP : 8995971896	25 Juni 2024
11	Toli R-098942-ZI-IPKP-E90620BE27 No. HP : 81273978189	24 Juni 2024
12	TENDA ADHI GUNAWAN ANUGRAH R-098942-ZI-IPKP-2897F42DBB No. HP : 81271285366	24 Juni 2024
13	MUHAMMAD GUSTRYAN, SH R-098942-ZI-IPKP-5C87CB469E No. HP : 85321141993	24 Juni 2024
14	SURYANA R-098942-ZI-IPKP-06AC4B53E0 No. HP : 88268398273	24 Juni 2024
15	HERYANTO R-098942-ZI-IPKP-754C24F7D3 No. HP : 83852444024	24 Juni 2024
16	AGITA ARUM SARI R-098942-ZI-IPKP-451B703FC1 No. HP : 81368899161	24 Juni 2024

17	HENDRA IRAWAN R-098942-ZI-IPKP-F83E9CE093 No. HP : 81274868020	24 Juni 2024
18	MUHAMMAD DAUD DAHLAN, SH., MH R-098942-ZI-IPKP-09EDFEBF58 No. HP : 81273194701	24 Juni 2024
19	WAHYU MULYONO R-098942-ZI-IPKP-9270806177 No. HP : 82389232256	24 Juni 2024
20	MIRA SORAYA R-098942-ZI-IPKP-F89E0DC74E No. HP : 85840355401	24 Juni 2024
21	MUHAMMAD ISKANDAR.SH R-098942-ZI-IPKP-92465BFEC0 No. HP : 85273555900	21 Juni 2024
22	IRENE KUSUMAHADI R-098942-ZI-IPKP-40A3115390 No. HP : 82175382675	21 Juni 2024
23	M EDY SISWANTO, S.H R-098942-ZI-IPKP-75DCB74313 No. HP : 82179582571	21 Juni 2024
24	M. ALWAN PRATAMA PUTRA, S.H. R-098942-ZI-IPKP-D59B03EADC No. HP : 85769000449	21 Juni 2024
25	SUPENDI, SH, MH R-098942-ZI-IPKP-86F7739D2C No. HP : 85368681222	21 Juni 2024
26	Topan Markula R-098942-ZI-IPKP-53ADB812B No. HP : 81224884949	21 Juni 2024
27	GUSTI IRAWAN R-098942-ZI-IPKP-673E89366C No. HP : 83802940336	21 Juni 2024
28	DEWI SONYA TRINOVA R-098942-ZI-IPKP-5C887F27D6 No. HP : 81365747195	21 Juni 2024
29	WADIAH, S.Ag R-098942-ZI-IPKP-F4F9088844 No. HP : 81373974361	21 Juni 2024
30	MUHAMAD YOSI AGUSTIAN, SH., MH. R-098942-ZI-IPKP-56B973543E No. HP : 8122227051	21 Juni 2024
31	Irwan S R-098942-ZI-IPKP-571B21FFDC No. HP : 81367006823	20 Juni 2024
32	Adlan R-098942-ZI-IPKP-7B334C70B9 No. HP : 85609865434	20 Juni 2024
33	Agustian Rasyid, SH R-098942-ZI-IPKP-A75A471BC2 No. HP : 81273322990	20 Juni 2024
34	Cecep R-098942-ZI-IPKP-DA596A0C85 No. HP : 87849441547	20 Juni 2024
35	Yanuardi R-098942-ZI-IPKP-EFB600FD63 No. HP : 8217691646	20 Juni 2024
36	Jauhari R-098942-ZI-IPKP-9C3E9EF4C8 No. HP : 85273281749	20 Juni 2024
37	Agus Mirantawan,SH R-098942-ZI-IPKP-26070B3D39 No. HP : 85273793303	20 Juni 2024
38	Yuliana Ong R-098942-ZI-IPKP-DFCDC66029 No. HP : 87815190777	20 Juni 2024
39	Rudy R-098942-ZI-IPKP-72194ECD50 No. HP : 81351306788	20 Juni 2024

40	Deni R-098942-ZI-IPKP-50FB394A05 No. HP : 81278197745	20 Juni 2024
41	Indra Kasyanto,SH,M.Si R-098942-ZI-IPKP-05B7832182 No. HP : 8125219115	20 Juni 2024
42	Agustian R-098942-ZI-IPKP-6DA76409DB No. HP : 81316495022	20 Juni 2024
43	FAQIH R-098942-ZI-IPKP-81489B47D6 No. HP : 87899887890	19 Juni 2024
44	M. Alwan Pratama Putra SH R-098942-ZI-IPKP-ABD4C3D703 No. HP : 82278239633	19 Juni 2024
45	Naturwis,SH , MH R-098942-ZI-IPKP-8556E86280 No. HP : 81271499018	19 Juni 2024
46	Jhon Fredi Joniansa SH R-098942-ZI-IPKP-5DC396D664 No. HP : 82306533101	19 Juni 2024
47	Rudi Interwijaya ST R-098942-ZI-IPKP-443C8B6453 No. HP : 81322778818	19 Juni 2024
48	Edi Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-815AD92FF0 No. HP : 83171934219	19 Juni 2024
49	Ir. KH. Ibrahim Khan R-098942-ZI-IPKP-435D9E8956 No. HP : 82176647838	19 Juni 2024
50	Andre Dwiyan Cahyadi, SH R-098942-ZI-IPKP-2886D08C3B No. HP : 81369081082	19 Juni 2024
51	Ainal Yakin,S.Sy.,MH R-098942-ZI-IPKP-2B8DE6D6A9 No. HP : 895620502882	19 Juni 2024
52	Jurnalis,SH R-098942-ZI-IPKP-7095355DE7 No. HP : 81271325433	19 Juni 2024
53	Kamto Nababan, SH R-098942-ZI-IPKP-DA1FB81E3A No. HP : 81377608736	14 Juni 2024
54	Meryani R-098942-ZI-IPKP-50C534D22F No. HP : 82176242526	14 Juni 2024
55	Diana R-098942-ZI-IPKP-3496E9A393 No. HP : 81222129800	14 Juni 2024
56	Devi R-098942-ZI-IPKP-A709EC6B0C No. HP : 81273690917	14 Juni 2024
57	Andi R-098942-ZI-IPKP-6C9D17605B No. HP : 81273422940	14 Juni 2024
58	Indra R-098942-ZI-IPKP-C879BCB815 No. HP : 81295219115	14 Juni 2024
59	Yudi R-098942-ZI-IPKP-75531C1995 No. HP : 82145672700	14 Juni 2024
60	Sugianto R-098942-ZI-IPKP-D91FD6B384 No. HP : 82258495253	13 Juni 2024
61	Apriansyah R-098942-ZI-IPKP-59ABF4E135 No. HP : 85269693111	13 Juni 2024
62	Hj Siti Baroro, SE, M.Si R-098942-ZI-IPKP-5E76472121 No. HP : 85769641665	13 Juni 2024

63	Hendra Irawan R-098942-ZI-IPKP-8F6C5B3090 No. HP : 81274868020	13 Juni 2024
64	Hendra Irawan R-098942-ZI-IPKP-32770D7268 No. HP : 81274868020	13 Juni 2024
65	Ristian R-098942-ZI-IPKP-D5A26B18A1 No. HP : 81373467442	13 Juni 2024
66	Rozi R-098942-ZI-IPKP-F94F85FA1C No. HP : 81398770022	13 Juni 2024
67	Sumedi Yono R-098942-ZI-IPKP-F988EA69DC No. HP : 8217797777	12 Juni 2024
68	Ade Purwanto R-098942-ZI-IPKP-E665406DDE No. HP : 85381179114	12 Juni 2024
69	Aprilliasari R-098942-ZI-IPKP-78CC42644F No. HP : 95327922548	12 Juni 2024
70	Fitri Ilmuwan P R-098942-ZI-IPKP-00D8D363CB No. HP : 8573822940	12 Juni 2024
71	Maseha R-098942-ZI-IPKP-2A0CF12375 No. HP : 81316050506	12 Juni 2024
72	Ainul Yakin R-098942-ZI-IPKP-D6058C6400 No. HP : 8226989805	12 Juni 2024
73	Ernawati R-098942-ZI-IPKP-66AAB86497 No. HP : 81366433393	12 Juni 2024
74	Arief R, SH R-098942-ZI-IPKP-3BFF9FE821 No. HP : 81292610201	12 Juni 2024
75	Ahmad Radian R-098942-ZI-IPKP-8259DA0432 No. HP : 85235225319	12 Juni 2024
76	Agus Suri R-098942-ZI-IPKP-127C5F408E No. HP : 82279214195	12 Juni 2024
77	Jauhari R-098942-ZI-IPKP-0CB38A4062 No. HP : 85273281749	12 Juni 2024
78	Nurlailatul Qodar R-098942-ZI-IPKP-78C63A3ABD No. HP : 81377580737	12 Juni 2024
79	Ali Sadikin R-098942-ZI-IPKP-A2590B47D9 No. HP : 82111424166	12 Juni 2024
80	Darwin R-098942-ZI-IPKP-C92CE93966 No. HP : 08117848111	10 Juni 2024
81	Anthony Mulya R-098942-ZI-IPKP-65C307E964 No. HP : 8117391064	10 Juni 2024
82	Indra R-098942-ZI-IPKP-6D44F72440 No. HP : 8161402274	10 Juni 2024
83	Tyas R-098942-ZI-IPKP-0BFB3BEC9D No. HP : 89502309102	10 Juni 2024
84	Ilham Syaputra R-098942-ZI-IPKP-CD3AF198BE No. HP : 81278693119	10 Juni 2024
85	Edi H R-098942-ZI-IPKP-4D56614D6C No. HP : 85366010117	10 Juni 2024

86	Fernando R-098942-ZI-IPKP-09D4895E56 No. HP : 8161402274	10 Juni 2024
87	Intan R-098942-ZI-IPKP-2699FFAEB1 No. HP : 82175076165	10 Juni 2024
88	Fuadi Helmi R-098942-ZI-IPKP-0B2E59DFB4 No. HP : 8127325543	10 Juni 2024
89	Adis R-098942-ZI-IPKP-49EEFAF46D No. HP : 081377630301	10 Juni 2024
90	M. Asrool Fadly FZ R-098942-ZI-IPKP-FBD541C95C No. HP : 87897774233	10 Juni 2024
91	Apriansyah R-098942-ZI-IPKP-B8C78CEE68 No. HP : 85269693111	10 Juni 2024
92	M. Akbar, SH R-098942-ZI-IPKP-224FEF6A9D No. HP : 82380500811	10 Juni 2024
93	Darwin R-098942-ZI-IPKP-CC4B3ACBF5 No. HP : 081344466612	10 Juni 2024
94	Heriyanto Serumpun,SH R-098942-ZI-IPKP-D3ADA21194 No. HP : 81287131956	5 Juni 2024
95	Subrata,sh R-098942-ZI-IPKP-36E1824E88 No. HP : 82169226225	5 Juni 2024
96	Heryadi,SH R-098942-ZI-IPKP-FE4E49BEF7 No. HP : 8117303505	5 Juni 2024
97	Ria Maryati R-098942-ZI-IPKP-87EFF8036F No. HP : 813548796	5 Juni 2024
98	Muhammad Samsul R-098942-ZI-IPKP-2B1BB4AD58 No. HP : 822547981	5 Juni 2024
99	Rudi S R-098942-ZI-IPKP-59153C63C2 No. HP : 895616328295	5 Juni 2024
100	Toto R-098942-ZI-IPKP-3ED6BB0B08 No. HP : 89656584587	5 Juni 2024
101	Edison Dahlan,SH,MH R-098942-ZI-IPKP-17C54320B9 No. HP : 8127349094	5 Juni 2024
102	Drs. Yufrizal, M.M R-098942-ZI-IPKP-1C4C039A48 No. HP : 8117199633	5 Juni 2024
103	Muhamad Jauhari, S.H. R-098942-ZI-IPKP-25E1265289 No. HP : 81271119513	5 Juni 2024
104	Sapta Simon,SH R-098942-ZI-IPKP-79D07BF9A3 No. HP : 87782951000	5 Juni 2024
105	Ainal Yakin,S.Sy.,MH R-098942-ZI-IPKP-AFD1FCB9E0 No. HP : 895620502882	5 Juni 2024
106	Nopriyansah,S.Sy.,MH R-098942-ZI-IPKP-45715B0FD9 No. HP : 85377229798	5 Juni 2024
107	Muhammad Jauhari, S.H. R-098942-ZI-IPKP-8DD057590B No. HP : 81271119513	4 Juni 2024
108	Dewi Puspitasari R-098942-ZI-IPKP-98BF122D09 No. HP : 87722260002	4 Juni 2024

109	Karina Wiji Lestari R-098942-ZI-IPKP-784C0A2F8B No. HP : 85760805882	4 Juni 2024
110	Rolen Siagian, SH R-098942-ZI-IPKP-53C8207B06 No. HP : 8127104042	4 Juni 2024
111	Hendri Umar Adi Kusuma R-098942-ZI-IPKP-2B8E296163 No. HP : 82178579926	3 Juni 2024
112	Anton Nurdin Haka Putra R-098942-ZI-IPKP-8A5DFE9964 No. HP : 81279177429	3 Juni 2024
113	Agus Effendi,SH R-098942-ZI-IPKP-C3C017024F No. HP : 8127118312	3 Juni 2024
114	Sudriman Hamidi, SH, MH R-098942-ZI-IPKP-F0EF604A19 No. HP : 85367484477	3 Juni 2024
115	Muhammad Yusuf Amir, SH.,MH R-098942-ZI-IPKP-D1FF7238D5 No. HP : 83180007068	3 Juni 2024
116	Firdaus Zahari, SH R-098942-ZI-IPKP-C977AFB729 No. HP : 82184217272	3 Juni 2024
117	Bobby R-098942-ZI-IPKP-25E6C67309 No. HP : 81222163337	3 Juni 2024
118	Hans R-098942-ZI-IPKP-CD3C6B3561 No. HP : 81282861428	3 Juni 2024
119	Muhamad Ibnu R-098942-ZI-IPKP-9AE41FCF34 No. HP : 8993793820	3 Juni 2024
120	Sudarman, SH R-098942-ZI-IPKP-9BAA74F9BF No. HP : 81273905123	22 Mei 2024
121	Bonaventura Bima Prakoso R-098942-ZI-IPKP-AD4C943677 No. HP : 82177700069	22 Mei 2024
122	Andreas Aprilius Patar Siagian R-098942-ZI-IPKP-4FB8603554 No. HP : 81344217320	22 Mei 2024
123	Muhammad Fuad Alfero R-098942-ZI-IPKP-0CC1AEA162 No. HP : 82378839853	22 Mei 2024
124	ADITYA ASKARI R-098942-ZI-IPKP-A40ECC6011 No. HP : 811794662	22 Mei 2024
125	Ivan Dwi Aldo Egatama R-098942-ZI-IPKP-32C06701C4 No. HP : 85783392445	22 Mei 2024
126	SYANDHY PUTRA R-098942-ZI-IPKP-3641E30D1E No. HP : 81322993112	22 Mei 2024
127	SHERLY MARISSA R-098942-ZI-IPKP-74E4449DE0 No. HP : 811788216	22 Mei 2024
128	Hendra, SH R-098942-ZI-IPKP-7F9D4665A3 No. HP : 82177650211	22 Mei 2024
129	Nurul R-098942-ZI-IPKP-CF606BC414 No. HP : 85211454577	7 Mei 2024
130	Aisyah R-098942-ZI-IPKP-C64A353A53 No. HP : 83809665488	7 Mei 2024
131	Muhidin R-098942-ZI-IPKP-4D457845AF No. HP : 8964551178	7 Mei 2024

132	Zailani R-098942-ZI-IPKP-9E5C2DCBEE No. HP : 8964551178	7 Mei 2024
133	LILIS SUHARTI R-098942-ZI-IPKP-89A2157CA9 No. HP : 83177790200	2 Mei 2024
134	Indah Pertiwi R-098942-ZI-IPKP-2B1435B0C1 No. HP : 82180604174	2 Mei 2024
135	Dimas Maulana R-098942-ZI-IPKP-3DD6366CBA No. HP : 82184272967	2 Mei 2024
136	DR AHMAD FAHMI SH S Sos MH MSi R-098942-ZI-IPKP-87F0B1E3A7 No. HP : 8117105157	30 April 2024
137	MUHAMMAD ISA SE MH R-098942-ZI-IPKP-D662369435 No. HP : 8112252693	30 April 2024
138	Ridho R-098942-ZI-IPKP-EAD163CEDF No. HP : 82371172959	29 April 2024
139	Yudi Al Munandar R-098942-ZI-IPKP-B2CA66F686 No. HP : 82145672710	29 April 2024
140	Ristian SH R-098942-ZI-IPKP-A8E265AE7E No. HP : 81373467442	29 April 2024
141	Rendi Hirawansyah R-098942-ZI-IPKP-50862E141C No. HP : 82355468987	26 April 2024
142	Erick Ersi Yusardi R-098942-ZI-IPKP-D6DC20E4B7 No. HP : 8117123333	26 April 2024
143	AGUS WIJAYA S Sos R-098942-ZI-IPKP-D52C2686D9 No. HP : 81987692990	26 April 2024
144	ABDURRAHMAN SH R-098942-ZI-IPKP-055B80869C No. HP : 85368569014	26 April 2024
145	MINTARIA SPd MM R-098942-ZI-IPKP-BEC404D0FC No. HP : 8117188516	26 April 2024
146	Sari R-098942-ZI-IPKP-E16B3B57F0 No. HP : 81178827551	26 April 2024
147	Shanti Purnama R-098942-ZI-IPKP-BDC904C48F No. HP : 85261190557	26 April 2024
148	Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-6EA12FF640 No. HP : 811772661	26 April 2024
149	Putri Sagita R-098942-ZI-IPKP-5052F27AA7 No. HP : 81367339011	26 April 2024
150	Marhana R-098942-ZI-IPKP-999236951B No. HP : 81295772038	26 April 2024
151	MUHAMMAD JOHAN ARIA PUTRA R-098942-ZI-IPKP-5B12412F26 No. HP : 81327783661	26 April 2024
152	Marudut Sinaga R-098942-ZI-IPKP-9DCF2C171D No. HP : 87899887890	26 April 2024
153	Sopan Sofian R-098942-ZI-IPKP-D5EF017FE2 No. HP : 81537376634	26 April 2024
154	Muhammad Ariestyo Rahadiyan R-098942-ZI-IPKP-769A8AF645 No. HP : 81377893011	26 April 2024

155	Mujaddid Islam, Sh,mh R-098942-ZI-IPKP-B0116F9FF0 No. HP : 82176693814	24 April 2024
156	Devi R-098942-ZI-IPKP-01A25C9644 No. HP : 817800996	24 April 2024
157	Sudirman R-098942-ZI-IPKP-33E4763CAF No. HP : 85245554212	24 April 2024
158	M FIRMANSYAH R-098942-ZI-IPKP-21F8111456 No. HP : 85645457887	24 April 2024
159	FIPTO SUPRIYANTO R-098942-ZI-IPKP-C658128BCE No. HP : 85368569014	24 April 2024
160	Susi Andri Yanti R-098942-ZI-IPKP-FECE1023A0 No. HP : 87747523665	24 April 2024
161	Nopriyansyah R-098942-ZI-IPKP-61D0DD810A No. HP : 8537722979798	24 April 2024
162	Sudirman R-098942-ZI-IPKP-947D1E25B1 No. HP : 85245554212	24 April 2024
163	AHMAD HAMBALI R-098942-ZI-IPKP-56DC94E7C3 No. HP : 85368569014	24 April 2024
164	MAWAR YULIANI R-098942-ZI-IPKP-814C5DCA77 No. HP : 82177700069	24 April 2024
165	R M ROMADANI S TH I R-098942-ZI-IPKP-D434E50DD7 No. HP : 82378839853	24 April 2024
166	Lukman R-098942-ZI-IPKP-2C36F37327 No. HP : 81277218943	24 April 2024
167	Eka Sulastri R-098942-ZI-IPKP-CF356992F9 No. HP : 81278426463	24 April 2024
168	Sulaiman R-098942-ZI-IPKP-44CBB94410 No. HP : 82155814155	23 April 2024
169	Abdurahman R-098942-ZI-IPKP-857FF53A9C No. HP : 85244115422	23 April 2024
170	Sri Wahyuni R-098942-ZI-IPKP-CDAB113E68 No. HP : 85296498554	23 April 2024
171	Jumadin R-098942-ZI-IPKP-B363361392 No. HP : 8964551178	23 April 2024
172	Peter Edy Priyanto R-098942-ZI-IPKP-7F60540D84 No. HP : 81368833996	23 April 2024
173	HAIDIR KALINGI S SOS R-098942-ZI-IPKP-5BEBA7DAB4 No. HP : 8117664009	23 April 2024
174	Arum Wulandari R-098942-ZI-IPKP-A62A403BE8 No. HP : 82155457890	23 April 2024
175	YULIADI AMPRATMAN R-098942-ZI-IPKP-2822AD6562 No. HP : 81171292207	23 April 2024
176	Ilham R-098942-ZI-IPKP-3AA115303A No. HP : 87744128556	23 April 2024
177	Ikmal Nurul R-098942-ZI-IPKP-CCC515291B No. HP : 87894561224	23 April 2024

178	Cecep R-098942-ZI-IPKP-1BF0ADBF17 No. HP : 87849441547	23 April 2024
179	Haris Akbar R-098942-ZI-IPKP-20F46A4FFD No. HP : 082155457890	23 April 2024
180	Sudarman, SH R-098942-ZI-IPKP-E3E7E0C975 No. HP : 81273905123	23 April 2024
181	Indra Kasyanto R-098942-ZI-IPKP-8355EC889A No. HP : 81295219115	23 April 2024
182	Ika Kartika R-098942-ZI-IPKP-C8B2F7E7A6 No. HP : 85296498554	23 April 2024
183	Shanti R-098942-ZI-IPKP-593C2CE473 No. HP : 8964551178	23 April 2024
184	Sri Heryanti R-098942-ZI-IPKP-19A3B29A5B No. HP : 81365993591	23 April 2024
185	Heriyanto R-098942-ZI-IPKP-EE911B0469 No. HP : 81278339065	23 April 2024
186	AGUNG SAPUTRA R-098942-ZI-IPKP-553004711B No. HP : 81532278912	23 April 2024
187	M. Aka R-098942-ZI-IPKP-0AB1C5D57E No. HP : 8964551178	5 April 2024
188	Fitri Wulandari R-098942-ZI-IPKP-9B5C6C6278 No. HP : 85296498554	4 April 2024

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	145	77,13
2	Perempuan	43	22,87
Jumlah		188	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	0	0
3	SMP	0	0
4	SMA	37	19,68
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	5	2,66
8	S1	124	65,96
9	S2	22	11,70
10	S3	0	0
Jumlah		188	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	16	8,51
2	TNI	0	0
3	POLRI	2	1,06
4	Swasta	39	20,74
5	Wirausaha	17	9,04
6	Tenaga Kontrak	2	1,06
7	Lainnya	112	59,57
Jumlah		188	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	JAMBI	1	0.53
2	SUMATERA SELATAN	185	98.41
3	BENGGULU	2	1.06
Jumlah		188	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	Layanan Pidana	4	2,13
2	Layanan Perdata	40	21,28
3	Layanan Hukum / Informasi	139	73,94
4	Layanan PHI	3	1,60
5	Layanan Tipikor	2	1,06
Jumlah		188	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

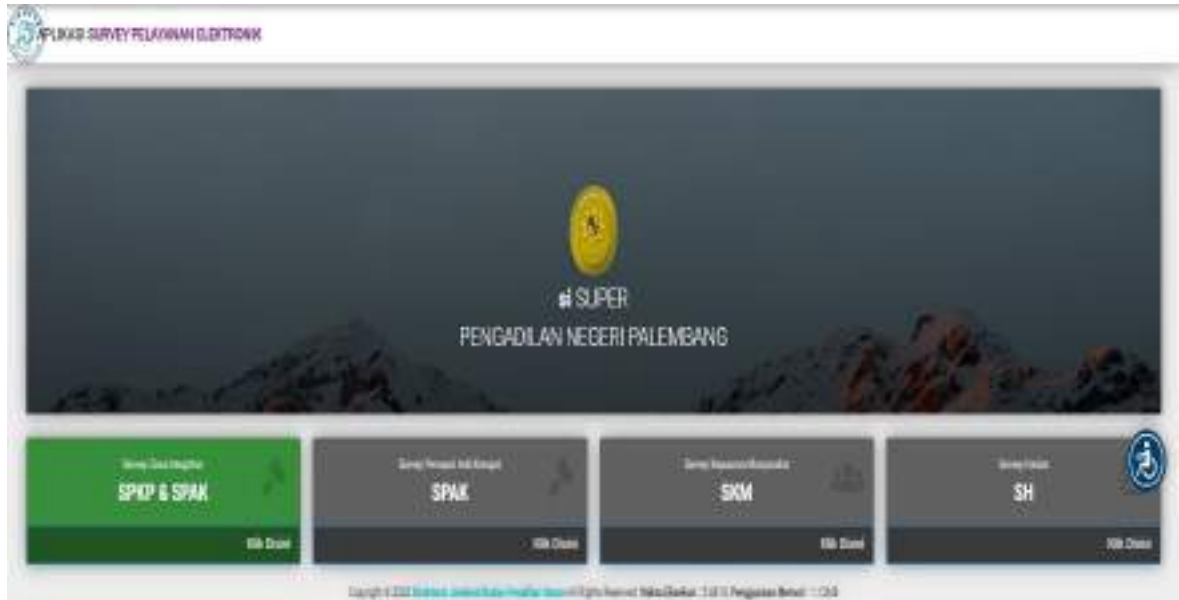
No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 28 Tahun	20	10,64
2	29 - 39 Tahun	78	41,49
3	40 - 49 Tahun	47	25
4	50 - 59 Tahun	35	18,62
5	60 - 69 Tahun	8	4,26
Jumlah		188	100

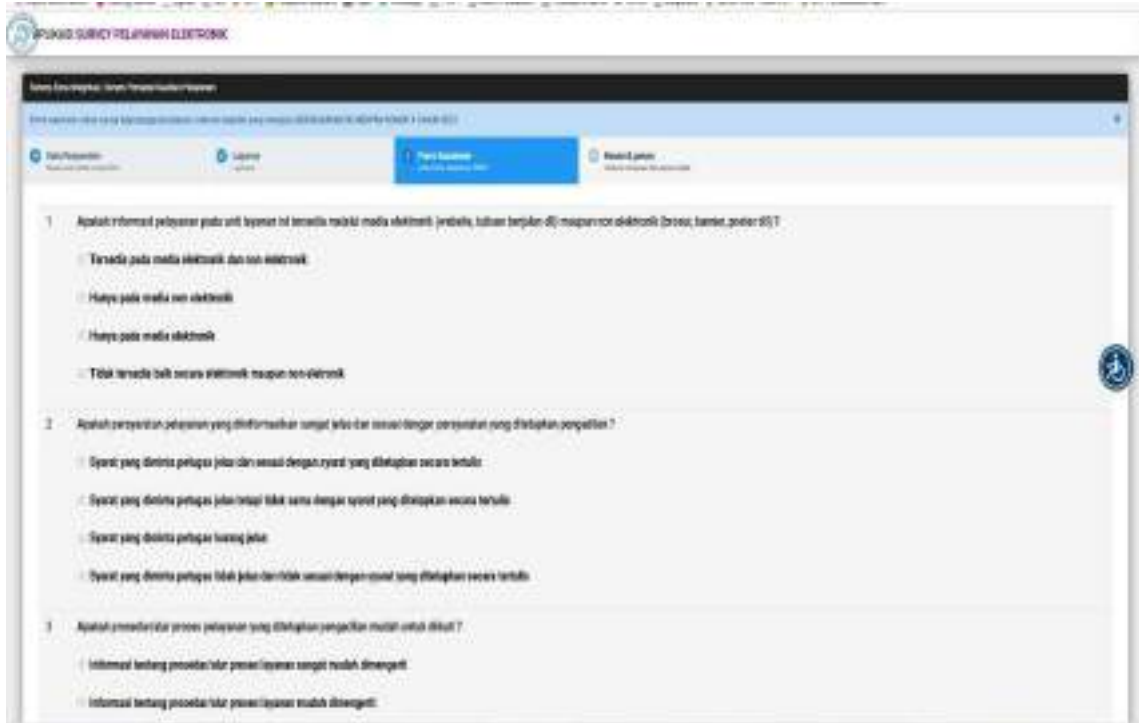
B. Data Dukung Lainnya

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





LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
 PENGADILAN NEGERI PALEMBANG
 NILAI INDEKS
3,96 / 99,00 %
 Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

JUMLAH	188 RESPONDEN		
JENIS KELAMIN	LAKU-LAKI : 145 ORANG		
	PEREMPUAN : 43 ORANG		
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG	
	S0 : 0 ORG	Diploma 3 : 5 ORG	
	SMP : 0 ORG	S1 : 124 ORG	
	SMU : 37 ORG	S2 : 22 ORG	
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG	
PEKERJAAN	PNS : 16 ORG	SWASTA : 38 ORG	
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 17 ORG	
	POLRI : 2 ORG	TENAGA KONTRAK : 2 ORG	
	LAINNYA : 112 ORG		

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Distribusi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Umur																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Deskripsi</th> <th>Jumlah (Orang)</th> <th>% (Persen)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18 - 29 Th</td> <td>20</td> <td>10,75</td> </tr> <tr> <td>29 - 39 Th</td> <td>77</td> <td>41,40</td> </tr> <tr> <td>40 - 49 Th</td> <td>46</td> <td>24,73</td> </tr> <tr> <td>50 - 59 Th</td> <td>35</td> <td>18,82</td> </tr> <tr> <td>60 - 69 Th</td> <td>8</td> <td>4,30</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>186</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)	18 - 29 Th	20	10,75	29 - 39 Th	77	41,40	40 - 49 Th	46	24,73	50 - 59 Th	35	18,82	60 - 69 Th	8	4,30	Total	186			
Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)																								
18 - 29 Th	20	10,75																								
29 - 39 Th	77	41,40																								
40 - 49 Th	46	24,73																								
50 - 59 Th	35	18,82																								
60 - 69 Th	8	4,30																								
Total	186																									

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	750	739	734	741	749	748	749	746	
NRR Per RL	3,989	3,931	3,904	3,941	3,964	3,979	3,984	3,968	31,081
NRR Tertimbang	0,400	0,401	0,408	0,403	0,408	0,407	0,408	0,406	3,060
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,00

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana					4
2 Layanan Perdata					40
3 Layanan Hukum / Informasi					139
4 Layanan PHH					3
5 Layanan Tipikor					2

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	734
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	739
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	741

TIGA UNSUR TERTINGGI

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) ?	750
2	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	749
3	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	749