

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I
1 JANUARI 2026 s/d 31 MARET 2026



PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS I A KHUSUS

Jalan Kapten A Rivai No 16 Palembang

Telp. (0711) 363310-313555

Email : www.pnpalembang@gmail.com

Website : www.pn-palembang.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 s.d. 31 Maret 2026**

Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 01 April 2026



Ketua Tim,


DR. SUMARGI.,SH..MH
NIP. 197107071991031005

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus,


Dr. I NYOMAN WIGUNA, S.H., M.H.
NIP. 197012201996031002

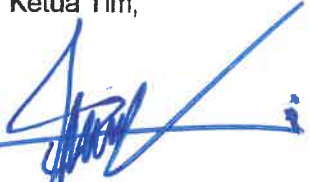
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat 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,



DR. SUMARGI.,SH.,MH
NIP. 197107071991031005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Prinsip	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat	3
G. Manfaat	3
H. Sumber Hukum	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksana Survei	6
B. Periode Survei	6
C. Tahapan Survei	7
D. Teknik Survei	7
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI	
A. Persiapan Survei	8
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	9
BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI	
A. Penyiapan Aplikasi	11
B. Pengisian Survei	11
BAB V ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Profil Responden	12
B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	14
C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang	18
D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat	19
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi	21
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri Palembang dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pengadilan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan pencari keadilan, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa serta media elektronik. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Lembaga, lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dan sebagai wujud pelaksanaan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Survei Kepuasan Masyarakat sendiri menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga memudahkan para pencari keadilan yang merupakan responden Pengadilan Negeri Palembang dalam memberikan penilaian atas Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, bisa diakses kapanpun dan dimanapun, karena di Meja Pelayanan Terpadu telah disediakan layar monitor yang bisa digunakan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dan QR Code yang bisa memudahkan responden mengakses SISUPER melalui *Handphone*.

B. Maksud dan Tujuan

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai

- kinerja Pengadilan Negeri Palembang;
2. Mendorong Pengadilan Negeri Palembang untuk meningkatkan pelayanan publik;
 3. Mendorong Pengadilan Negeri Palembang untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
 4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pada laporan ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil

penilaian, analisa hasil survei serta rencana tindak lanjut.

E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur-Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

F. Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat

Bobot Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing nilai persepsi atas kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 - 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

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harian diperoleh manfaat antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Peradilan Umum dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Sumber Hukum

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bersumber kepada :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pada Mahkamah Agung RI;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
13. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor

1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

BAB II
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Palembang.

B. Periode Survei

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri Palembang terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan). Untuk periode ini survei dilaksanakan pada Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEI

No	Rincian	Jan	Feb	Mar	Jan	Mei	Mar	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II													
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan IV													

C. Tahapan Survei

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

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

D. Teknik Survei

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

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Persepsi 2	Nilai Persepsi 3	Nilai Persepsi 4
Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	Kurang Maksimal	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan di Pengadilan Negeri Palembang. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II) atau dihitung menggunakan rumus :

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

dimana :

S = jumlah sampel

A² = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

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

d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data di Kantor Pengadilan Negeri Palembang, waktu pengumpulan data pada jam pelayanan yaitu Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan Tanggal 31 Maret 2026 pada Hari Senin sampai dengan Jumat Pukul

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pengadilan Negeri Palembang melaksanakan survei secara swakelola, dengan dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Palembang 17/KPN.W6-U1/SK.HK1.2.5/II/2026 tanggal 5 Januari 2026 tentang Penunjukan Tim Survei (Indeks Kepuasan Masyarakat, Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi, Survei Zona Integritas dan Survei Harian) Pada Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuisisioner

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

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
- 2) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS?
- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?
- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
- 9) Bagaimana pendapat Saudara tentang lama pengaduan pengguna layanan?

08.30 WIB sampai dengan Pukul 16.00 WIB.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh pengumpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan atau responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan;

b. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang.

BAB IV PENGUNAAN APLIKASI SURVEI

A. Penyiapan Aplikasi

Pengadilan Negeri Palembang selaku unit pelayanan publik telah menyiapkan 1 (satu) komputer atau media elektronik berupa Pojok Informasi yang berupa komputer layar sentuh (*touch screen*) atau *scan QR Code* yang tersedia di Meja Pelayan Terpadu Satu Pintu yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik, petugas dari Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan membuka Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer/media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan :

1. Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet;
2. Membuka browser/peramban halaman *website*;
3. Membukan alamat *website* :
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098942>
4. Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Masyarakat

B. Pengisian Survei

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh Pengadilan Negeri Palembang, terdapat beberapa tahapan antara lain :

1. Data Responden
Berupa isian data pribadi responden;
2. Jenis Layanan
Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden;
3. Kuisisioner
Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan dari Aplikasi SISUPER Dirjen Badilum;
4. Kesan dan Pesan
Berupa isian bebas kesan dan pesan.

BAB V
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data jenis kelamin responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagai berikut:

Jenis Kelamin

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	72	27,70
2	Perempuan	188	72,30
JUMLAH		260	100

2. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data tingkat pendidikan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagai berikut:

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	0	0
5	D1	0	0
6	D2	0	0
7	D3	0	0
8	S1	260	100
9	S2	0	0
10	S3	0	0
JUMLAH		260	100

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu :

Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	0	0
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	260	100
JUMLAH		260	100

4. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data domisili responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagai berikut:

Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	SUMATERA SELATAN	259	99,62
2	BENGKULU	1	0,38
JUMLAH		260	100

5. Data Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data layanan yang diperoleh oleh masyarakat/responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagai berikut:

Data Layanan

NO	JENIS LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Layanan Pidana	0	0
2	Layanan Perdata	0	0
3	Layanan Hukum / Informasi	260	100
4	Layanan Administrasi Umum	0	0
5	Layanan Niaga	0	0
6	Layanan PHI	0	0
7	Layanan e-Court	0	0
JUMLAH		260	100

6. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data umur responden pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 yaitu :

Data Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	18 - 28 Th	210	80,77
2	29 - 39 Th	50	19,23
3	40 - 49 Th	0	0,00
4	50 - 59 Th	0	0,00
5	60 - 69 Th	0	0,00
JUMLAH		267	100

B. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5324 - 4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Unsur Persyaratan (U1)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	0	0
4	A	Sangat Sesuai	260	100
JUMLAH			260	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5342-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana tabel dibawah ini:

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Mudah	0	0
2	C	Kurang Mudah	0	0
3	B	Mudah	0	0
4	A	Sangat Mudah	260	100
JUMLAH			260	100

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,996-4,00 indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Unsur Waktu Pelayanan disajikan pada table berikut ini:

Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Cepat	0	0
2	C	Kurang Cepat	0	0
3	B	Cepat	0	0
4	A	Sangat Cepat	260	100
JUMLAH			260	100

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung dan Surat Keputusan Dirjen Badilum, hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”, Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Biaya/Tarif disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Biaya /Tarif (U4)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Setuju	0	0
2	C	Kurang Setuju	0	0
3	B	Setuju	1	0
4	A	Sangat Setuju	259	100
JUMLAH			260	100

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”. Adapun hasil dari SiSUPER pengguna layanan Pengadilan Negeri Palembang Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan tabel berikut ini:

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	0	0
4	A	Sangat Sesuai	260	100
JUMLAH			267	100

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Kompetensi Pelaksana disajikan tabel berikut ini:

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Kompeten	0	0
2	C	Kurang Kompeten	0	0
3	B	Kompeten	0	0
4	A	Sangat Kompeten	260	100
JUMLAH			260	100

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada interval skor **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Perilaku Pelaksana disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	C	Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3	B	Sopan dan Ramah	0	0
4	A	Sangat Sopan dan Ramah	260	100
JUMLAH			260	100

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil penilaian pada kuisioner Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang Unsur Sarana dan Prasarana disajikan Tabel berikut ini:

Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Buruk	0	0
2	C	Cukup	0	0
3	B	Baik	0	0
4	A	Sangat Baik	260	100
JUMLAH			260	100

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Negeri Palembang unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan tabel berikut ini:

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada	0	0
2	C	Ada tetapi tidak dapat diakses	0	0
3	B	Kurang Maksimal	0	0
4	A	Berfungsi dan dikelola dengan baik	260	100
JUMLAH			260	100

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Palembang

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang melalui aplikasi SiSUPER, sebagaimana tabel berikut :

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang
U1	Persyaratan	1068	4,000	0,444
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1068	4,000	0,444
U3	Waktu Penyelesaian	1068	4,000	0,444
U4	Biaya/Tarif	1068	3,996	0,444
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1068	4,000	0,444
U6	Kompetensi Pelaksana	1068	4,000	0,444
U7	Perilaku Pelaksana	1068	4,000	0,444
U8	Sarana dan Prasarana	1068	4,000	0,444
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1068	4,000	0,444
Jumlah			36,000	4,000
Nilai SKM (%)			100	

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 4,000 x 25 = **100,00**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat “4,00 / 100,00” tersebut jika dikonversikan seperti dalam table bobot Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**” jika mengacu kepada Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat antara 3,5324-4,00 dengan Konversi Indeks Persepsi Korupsi angka “88,31-100.00”.

D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

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

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 sebagai berikut:

3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1068	4,000	U1
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1068	4,000	U2
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	1068	4,000	U3

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 2026 dengan nilai indeks sebesar **4,00 / 100,00%** dan Kinerja Unit Pelayanan yaitu **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Palembang perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Palembang, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga

honorar dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

DATA UMUR RESPONDER IKM TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	210	80,77
29 - 39 Th	50	19,23
40 - 49 Th	0	0,00
50 - 59 Th	0	0,00
60 - 69 Th	0	0,00
Total	260	

DATA NILAI PER UNSUR IKM TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	1040	1040	1940	1039	1040	1040	1040	1040	1040	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	3,039	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	33,868
NRR Tambang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	4,000
Nilai Rataan										60,20

HASIL SURVEY IKM TRIWULAN I PENGADILAN NEGERI PALEMBANG



JUMLAH	200 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKILAKI : 72 ORANG PEREMPUAN : 128 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG SD : 0 ORG SMP : 0 ORG SMA : 0 ORG Diploma 1 : 0 ORG PNS : 0 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 0 ORG LAINNYA : 200 ORG	Diploma 2 : 0 ORG Diploma 3 : 0 ORG S1 : 200 ORG S2 : 0 ORG S3 : 0 ORG SWASTA : 0 ORG WIRALISWA : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG

FORM LAYANAN

Data Responden Halaman ini telah selesai

1 Layanan Layanan

Form Kuisioner Isian form kuisioner SDPA

Kesan & pesan Isian form kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pilih Layanan yang Didapat

Pilih Menikmati Layanan Ini Sebelumnya ? *

Pilih Layanan yang Didapat

FORM KESAN & PESAN

Data Responden Halaman ini telah selesai

Layanan Layanan

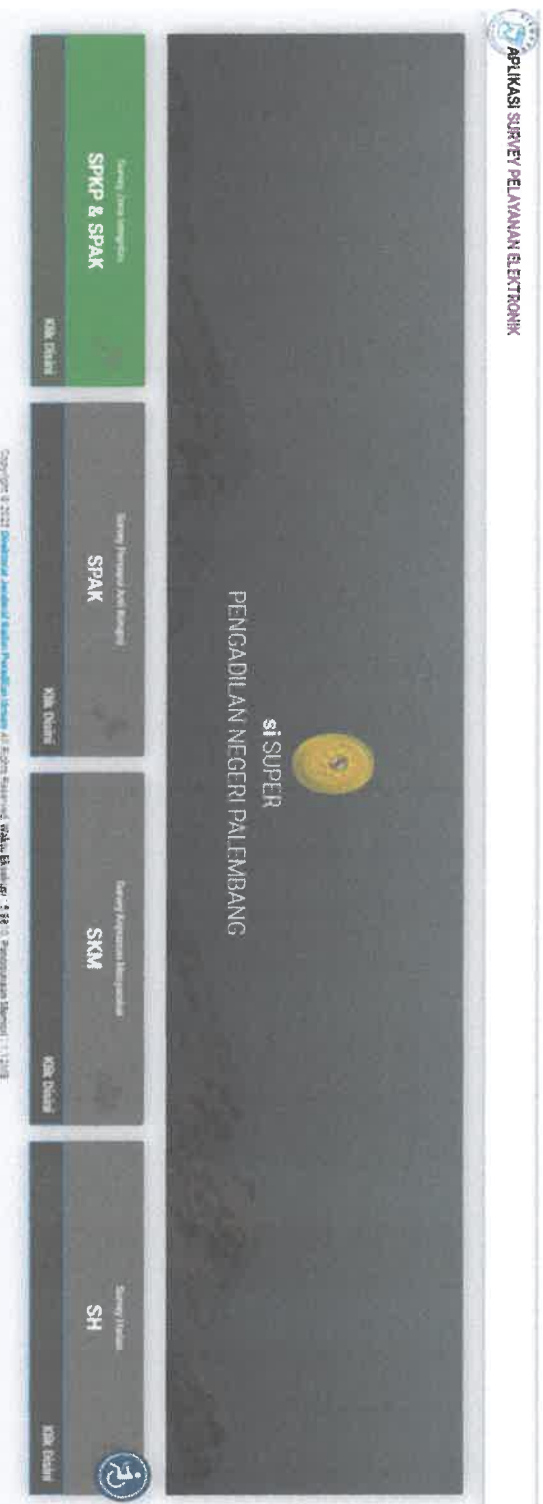
Form Kuisioner Isian form kuisioner SDPA

Kesan & pesan Isian form kesan dan pesan Anda

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

TAMPILAN APLIKASI SISUPER PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK



FORM DATA RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan

Formulir ini disediakan untuk survey yang pengguna layanan / pencari bantuan yang terganggu dapat sampaikan ke Pengadilan Negeri Palembang. LA Nomor: 14 Tahun 2017

Data Responden

Layanan **Formulir Kuisioner** **Kesati & Pasati**

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin

Alamat SIP

Domisili

Pendidikan

Pekerjaan

FORM KUESIONER

Form kuesioner untuk survey daya pengguna layanan / pencari layanan yang diajukan pada perubahan KEMENTERIAN RI Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden
Memastikan data diri responden

Layanan
Memastikan layanan

Form Kuesioner
Memastikan keabsahan data

Kesan & pesan
memori (isi kesan dan pesan Anda)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pernyataan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang laman/pengalaman pengguna pelayanan ?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No. Unsur	Nilai
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kebijakan yang diumumkan pada pelaksanaan di Pengadilan SESUAI DENGAN TAFIR RESMA ?	1000
2 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1040
3 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1060

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No. Unsur	Nilai
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1040
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1040
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	1040

