

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

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



**PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI KELAS II**

*Jalan Komplek Perkantoran Pemkab. Banyuasin, Kelurahan Kedondong Raye Kec.*

*Banyuasin III Kab. Banyuasin*

*Telp. (0711) 5720800*

*Email : [pn.pangkalanbalai@gmail.com](mailto:pn.pangkalanbalai@gmail.com)*

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI  
Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2023 s.d. 30 Juni 2023

Disahkan di Pangkalan Balai  
Pada hari Senin, 03 Juli 2023



**Panitera Muda Hukum**

**A. HAIRUN YULASNI, S.H., M.H.**  
NIP. 197007251990031001

**Panitera**

**WARNO, S.H.**  
NIP. 196709041991031002

Mengetahui.

**Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai**

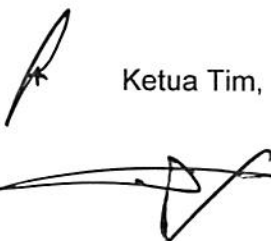
**NOEITA DWI WAHYUNI, S.H., M.H.**  
NIP. 197811252002122002

## KATA PENGANTAR

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

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

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,

**WARNO,SH.**  
NIP. 196709041991031002

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>KUISIONER SURVEI .....</b>	<b>1</b>
A. Daftar Pertanyaan / Kuesioner.....	1
B. Bentuk Jawaban.....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGISURVEI .....</b>	<b>3</b>
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	3
<b>BAB III.....</b>	<b>5</b>
<b>PENGOLAHAN SURVEI.....</b>	<b>5</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	16
<b>BAB IV .....</b>	<b>18</b>
<b>DATA SURVEI.....</b>	<b>18</b>
A. Data Responden .....	18
B. Data Dukung Lainnya .....	21

## 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 Pangkalan Balai dengan alamat: [bit.ly/sisuperpnpkb](http://bit.ly/sisuperpnpkb)

## **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 tanggal 1 April 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

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

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan



penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya, agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

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

**Tabel 1.**  
**Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

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)**

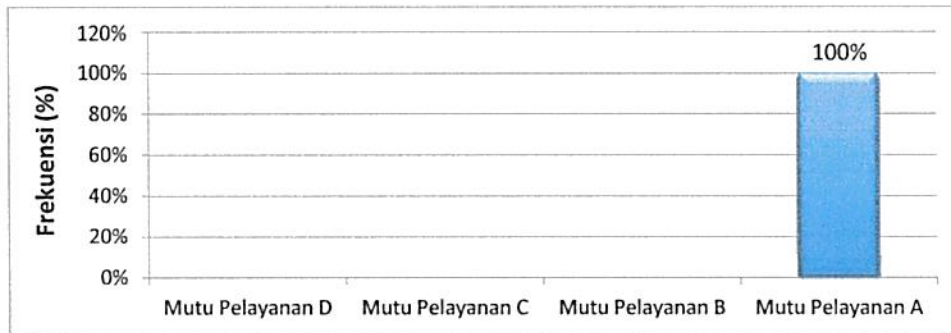
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 29 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**4,000**” dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai “**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	29	100%
2.	B	Hanya pada media non elektronik	3	-	-
3.	C	Hanya pada media elektronik	2	-	-
4.	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	-	-
Jumlah				29	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 29 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

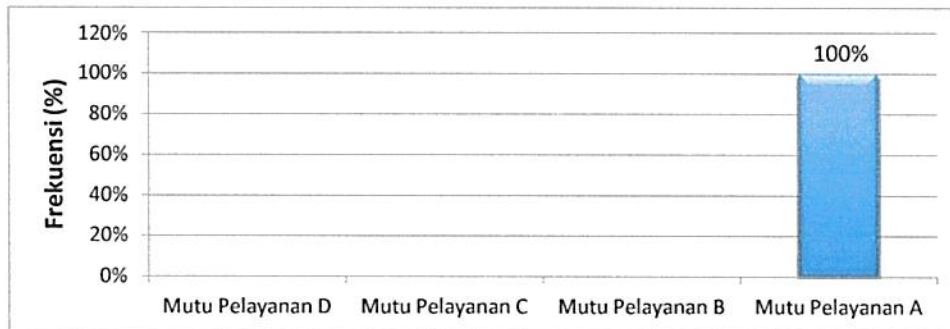
**Tabel 3.**  
**Unsur Persyaratan (U2)**

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	29	100%
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	-	-
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	-	-
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai	1	-	-

		dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			29	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 28 (96,55%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,966”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

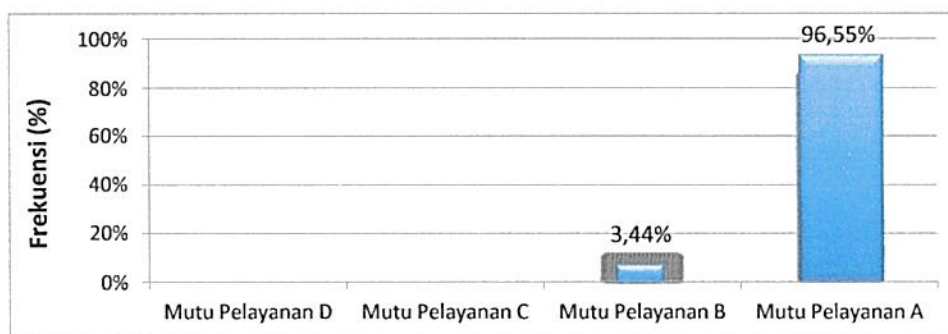
**Tabel 4.**  
**Unsur Prosedur (U3)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	28	96,55%

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	1	3,44%
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Kurang mudah dimengerti	2	-	-
4.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Tidak mudah dimengerti	1	-	-
Jumlah				29	100%

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

**Gambar 3.**  
**Unsur Prosedur (U3)**



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

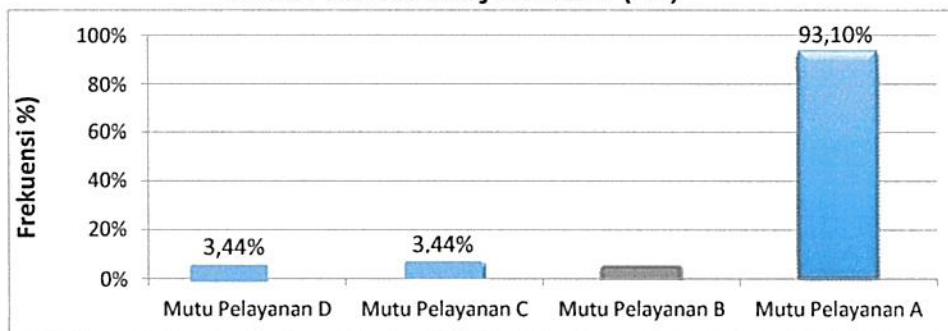
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 27 (93,10%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,828**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai “**Sangat Baik**”.

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

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sesuai	4	27	93,10%
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	-	-
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	1	3,44%
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	1	3,44%
Jumlah				29	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 29 (100%) 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 **“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 Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

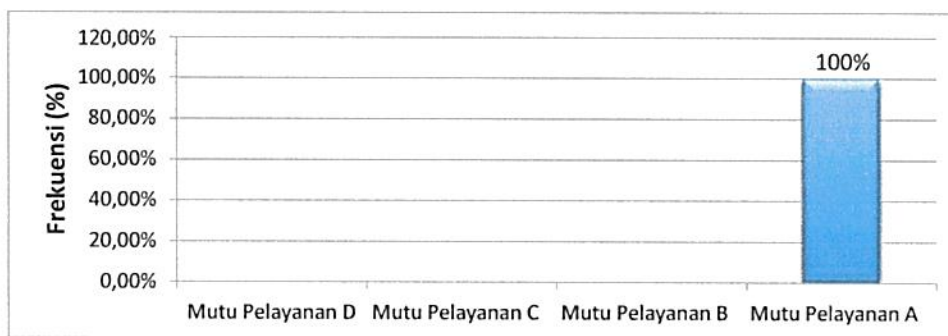


**Tabel 6.**  
**Unsur Biaya (U5)**

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	29	100%
2.	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	-	-
3.	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	-	-
4.	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	-	-
Jumlah				29	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 29 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “4,000” dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai “**Sangat Baik**”.

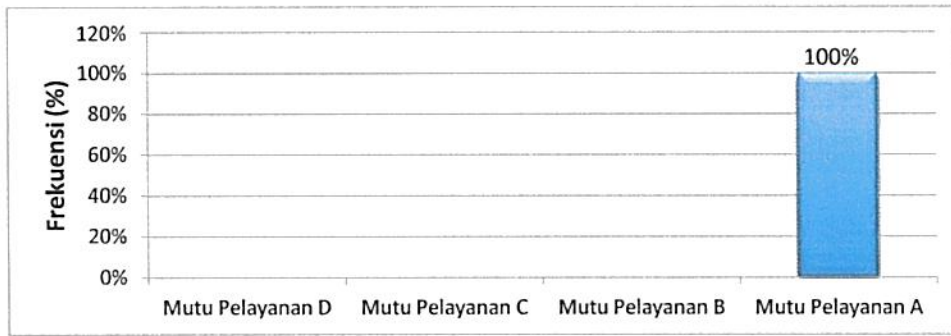
**Tabel 7.**  
**Unsur Sarana (U6)**

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	29	100%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	-	-
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	-	-
4.	A	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	-	-
Jumlah				29	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 28 (96,55%) 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 **“3,931”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

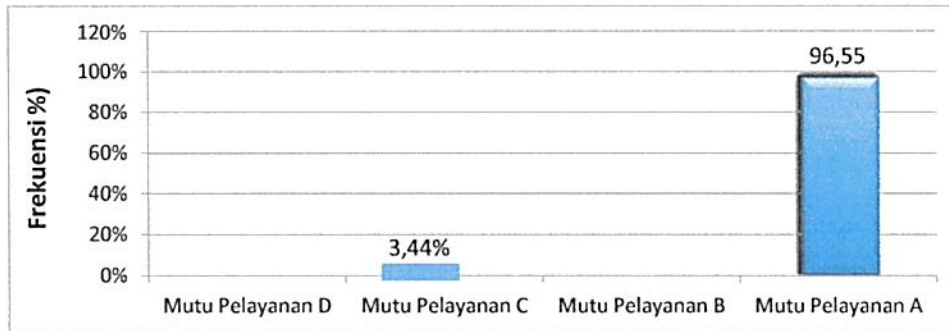
**Tabel 8.**  
**Unsur Performa (U7)**

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	28	96,55%
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat	3	-	-

		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	1	3,44
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	-	-
Jumlah				29	100%

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

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



#### 8. Unsur Pengaduan (U8)

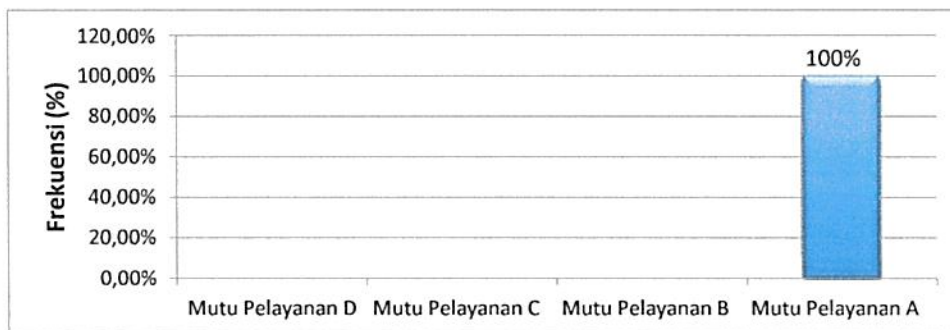
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 29 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**4,000**” dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai “**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	29	100%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	-	-
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	1	3,44
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	-	-
Jumlah				29	100%

Berdasarkan table 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 Pangkalan Balai melalui aplikasi SISUPER sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 10.**  
**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**  
**pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai**

No.	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	116	4,000	0,500	1
U2	Persyaratan	116	4,000	0,500	2
U3	Prosedur	115	3,966	0,496	8
U4	Waktu Penyelesaian	111	3,828	0,478	6
U5	Biaya	116	4,000	0,500	3
U6	Sarana	116	4,000	0,500	4
U7	Performa	114	3,931	0,491	7
U8	Pengaduan	116	4,000	0,500	5
<b>Jumlah</b>			<b>31,742</b>	<b>3,966</b>	<b>3,966</b>
<b>Nilai Indeks SPAK (%)</b>			<b>3,966 x 25 = 99,14%</b>		

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

- a. Nilai Indeks SPKP setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
 = 3,966 x 25 = **99,14%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,97 / 99,14%**” tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai “**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.

Terdapat 2 (dua) unsur terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri adalah sebagai berikut:

**Tabel 11.**  
**Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	<b>Unsur Performa:</b> Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	114	3,931	U7
2	<b>Unsur Waktu Penyelesaian:</b> Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibusesuai dengan yang ditetapkan unitlayanan ini ?	111	3,828	U4



Tindak Lanjut dari unsur yang bernilai rendah diatas yaitu:

- Tindak Lanjut unsur Performa

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme petugas PTSP.



- Tindak Lanjut unsur Waktu Penyelesaian

Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan dalam bentuk souvenir pengadilan.



**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 Pangkalan Balai sebagai berikut:

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

No.	Nama Responden	No. Telepon	Waktu Rekam
1	Apria Damayanti	083184978426	26 Juni 2023
2	HANI PUSPITA SARI	083187830340	21 Juni 2023
3	BASTANI	085377300243	16 Juni 2023
4	Sutarna	082176305912	16 Juni 2023
5	Irawandi	083184978426	16 Juni 2023
6	RICKY	082186000466	16 Juni 2023
7	Marta D	08827631319	16 Juni 2023
8	Sang Midharta	081366279181	16 Juni 2023
9	Ali Wardana	085268945561	16 Juni 2023
10	Masagus Aidil	08219001019	16 Juni 2023
11	Hoiri	083184978426	16 Juni 2023
12	Zamzam M	08121827188	16 Juni 2023
13	Frengky H	082272400773	16 Juni 2023
14	Rokip H	085279222115	16 Juni 2023
15	Atik R	0895619907290	16 Juni 2023
16	Nurhasin	081270177157	16 Juni 2023
17	Susant	08117182202	8 Juni 2023
18	Nopriyanti	08827631319	9 Mei 2023
19	Marijo	085267733337	5 Mei 2023
20	Tri Yansah	081270727157	5 Mei 2023
21	Novi R	081310533896	5 Mei 2023
22	Tri Yansah	081271999934	5 Mei 2023
23	Alamsyah	08128563384	4 Mei 2023
24	Sukardi	081287689688	3 Mei 2023
25	Rani Natalia	081365416701	17 April 2023
26	Oktavia Henkdrasih	081389909987	17 April 2023
27	Sri Marningsih	082217390553	11 April 2023
28	Suhaim	0895619907290	11 April 2023
29	Erni	081389909987	10 April 2023



## 2. Jenis Kelamin

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

**Tabel 13.**

**Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	19	65,51%
2	Perempuan	10	34,49%
Jumlah		29	100%

## 3. Tingkat Pendidikan Responden

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

**Tabel 14.**

**Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP	0	0,00%
4	SMA	11	37,93%
5	Diploma 1	1	3,44%
6	Diploma 2	2	6,89%
7	Diploma 3	3	10,34%
8	S1	12	41,37%
9	S2	0	0,00%
10	S3	0	0,00%
Jumlah		29	100%

## 4. Pekerjaan Responden

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

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

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	0	0,00%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	0	0,00%
4	Swasta	6	20,68%
5	Wirausaha	2	6,89%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	21	72,41%
Jumlah		29	100%

5. Domisili Responden

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

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

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Sumatera Selatan	29	100,00%
Jumlah		29	100%

6. Data Layanan

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

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

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Hukum / Informasi	29	100%
Jumlah		29	100%

#### 7. Data Umur Responden

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

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

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	5	17,24%
2	29 - 39 Tahun	5	17,24%
3	40 - 49 Tahun	14	48,28%
4	50 - 59 Tahun	5	17,24%
5	60 - 69 Tahun	0	0,00%
Jumlah		29	100%

#### B. Data Dukung Lainnya

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan alamat: [bit.ly/sisuperpnpcb](http://bit.ly/sisuperpnpcb)

**Gambar 9.**  
**Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER**



APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Formulir pertanyaan yang harus diisi oleh responden sebelum melanjutkan ke bagian berikutnya. Untuk lebih jelasnya, silakan hubungi kami di nomor telepon 021-25341000.

Data Responden  
 Layanan  
 Persepsi Kualitas Pelayanan  
 Penutup & penutup

Data Responden SPMP

Nama	.....
Alamat	.....
Nomor HP	.....
Jenis Kelamin	.....
Pendidikan	.....
Profesi	.....

Kembali [Melanjutkan](#)

APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Formulir pertanyaan yang harus diisi oleh responden sebelum melanjutkan ke bagian berikutnya. Untuk lebih jelasnya, silakan hubungi kami di nomor telepon 021-25341000.

Data Responden  
 Layanan  
 Persepsi Kualitas Pelayanan  
 Penutup & penutup

Layanan yang Anda gunakan

Jenis Layanan	.....
Periode Responser (dalam 12 bulan terakhir)	.....

Kembali [Melanjutkan](#)

APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Formulir pertanyaan yang harus diisi oleh responden sebelum melanjutkan ke bagian berikutnya. Untuk lebih jelasnya, silakan hubungi kami di nomor telepon 021-25341000.

Data Responden  
 Layanan  
 Persepsi Kualitas Pelayanan  
 Penutup & penutup

- Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berformat di) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?
  - Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
  - Hanya pada media non elektronik
  - Hanya pada media elektronik
  - Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik
- Apakah persyaratan pelayanan yang diformulasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?
  - Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
  - Syarat yang diminta petugas kurang jelas
  - Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Apakah prosedur/proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diaku?
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
  - Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti

Kembali [Melanjutkan](#)

3. Apakah prosedur/alar proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

Informasi tentang prosedur/alar proses layanan sangat mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alar proses layanan mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alar proses layanan kurang mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alar proses layanan tidak mudah dimengerti

4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

Sesuai

Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diformasikan pengadilan)

Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diformasikan pengadilan)

Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang ditawarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?

Membayar sesuai tarif yang tertera/ditetapkan dan jika tertera gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan

Tarif yang tertera tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan arisanaya

Tarif yang ditawarkan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas

Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar sesuai berbeda dan tidak jelas

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 mengpercepat 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 cepat ?

Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

Selagian 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 komunitas dan pengadilan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Layanan pengadilan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

Layanan pengadilan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

Layanan pengadilan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

Tidak ada layanan pengadilan

APLIKASI SURVEI PELAYANAN DI EXTERN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Survei ini akan berakhir pada tanggal 31/05/2024. Anda dapat melihat status survei di halaman ini.

1. Data Pengumpulan

2. Laporan

3. Hasil Analisis

4. Berakhir Survei

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

**3,97 / 99,14 %**

Periode 1 April 2023 sampai 30 Juni 2023

JUMLAH	29 RESPONDEN ( MINIMAL RESPONDEN 30 ORANG )	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 19 ORANG	
	PEREMPUAN : 10 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 2 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 3 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 12 ORG
	SMU : 11 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 0 ORG	SWASTA : 6 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRSAHA : 2 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 21 ORG	

## DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisil Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur																								
			<table> <thead> <tr> <th>Deskripsi</th> <th>Jumlah ( Orang )</th> <th>% ( Persen )</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18 - 23 Th</td> <td>5</td> <td>17,24</td> </tr> <tr> <td>24 - 29 Th</td> <td>5</td> <td>17,24</td> </tr> <tr> <td>30 - 39 Th</td> <td>14</td> <td>48,28</td> </tr> <tr> <td>40 - 49 Th</td> <td>5</td> <td>17,24</td> </tr> <tr> <td>50 - 59 Th</td> <td>0</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>60 - 69 Th</td> <td>0</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>29</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )	18 - 23 Th	5	17,24	24 - 29 Th	5	17,24	30 - 39 Th	14	48,28	40 - 49 Th	5	17,24	50 - 59 Th	0	0,00	60 - 69 Th	0	0,00	Total	29			
Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )																											
18 - 23 Th	5	17,24																											
24 - 29 Th	5	17,24																											
30 - 39 Th	14	48,28																											
40 - 49 Th	5	17,24																											
50 - 59 Th	0	0,00																											
60 - 69 Th	0	0,00																											
Total	29																												

### 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	116	116	115	111	116	116	114	116	
NRR Per RL	4.000	4.000	3.966	3.928	4.000	4.000	3.931	4.000	31.724
NRR Tertimbang	0.500	0.500	0.496	0.478	0.500	0.500	0.491	0.500	3.966
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,14

### DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah ( Orang )
1	Layanan Hukum / Informasi				29

### TIGA UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	111
2	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	114
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	115

### TIGA UNSUR TERTINGGI

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) ?	116
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	116
3	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	116