

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI KELAS II
PERIODE TRIWULAN IV
1 OKTOBER 2023 s/d 31 DESEMBER 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

Website : pn-pangkalanbalai.go.id


LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
Triwulan IV Periode Tanggal 1 Oktober 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Disahkan di Pangkalan Balai
Pada hari Selasa, 02 Januari 2024




Panitera Muda Hukum


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

Panitera


WARNO, S.H.
NIP. 196709041991031002

Mengetahui.
Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai


NOFITA 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 IV Periode Tanggal 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 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

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
KUISIONER 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.....	16
BAB IV	18
DATA SURVEI	18
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

B. Bentuk Jawaban

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

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

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

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

B. Metode Pencacahan

Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Kompilasi produk administrasi adalah cara pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan masyarakat. Di dalam melaksanakan pengumpulan data, maka metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah swacacah (responden mengisi kuesioner sendiri). Responden dalam survei ini adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pencacahan survey SPKP ini mulai dilaksanakan tanggal 1 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 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)

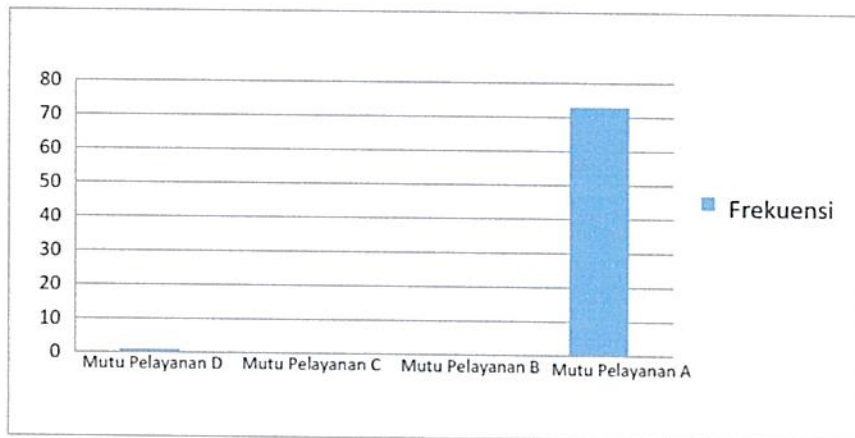
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 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	73	98,65%
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	1	1,35
Jumlah				74	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 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** 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”**.

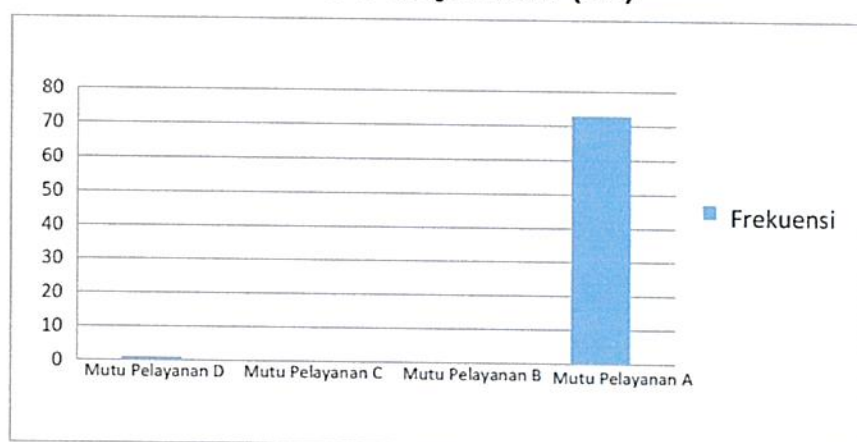
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	73	98,65%
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	-	-
		Syarat yang diminta petugas tidak jelas			

4.	D	dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	1	1,35
Jumlah				74	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 72 (97,30%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,946”** 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”**.

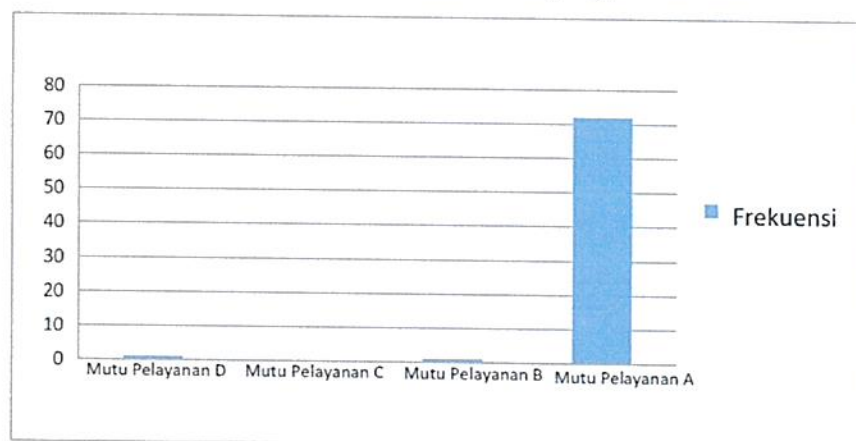
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	72	97,30%

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	1	1,35
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Kurang mudah dimengerti	2	-	-
4.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Tidak mudah dimengerti	1	1	1,35
Jumlah				74	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

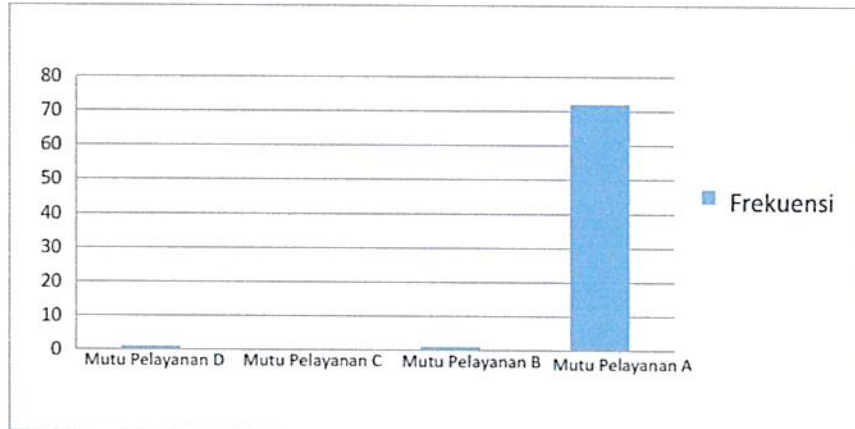
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 72 (97,30%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,946**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat 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	72	97,30%
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	1	1,35
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	-	-
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	1	1,35
Jumlah				74	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

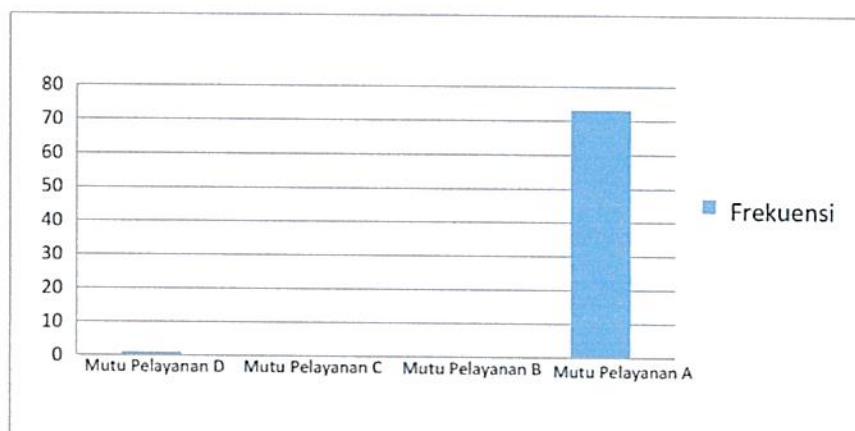
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** 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	73	98,65%
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	1	1,35
Jumlah				74	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

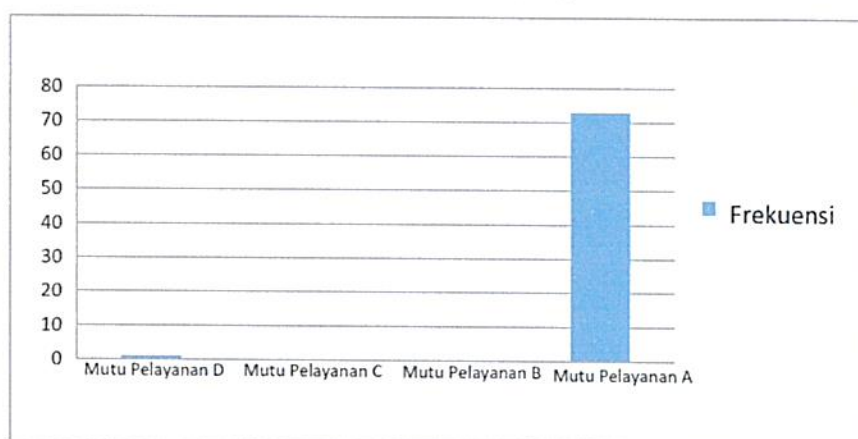
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,959**” 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	73	98,65%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya 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	1	1,35
Jumlah				74	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 72 (97,30%) 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 **“3,919”** 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”**.

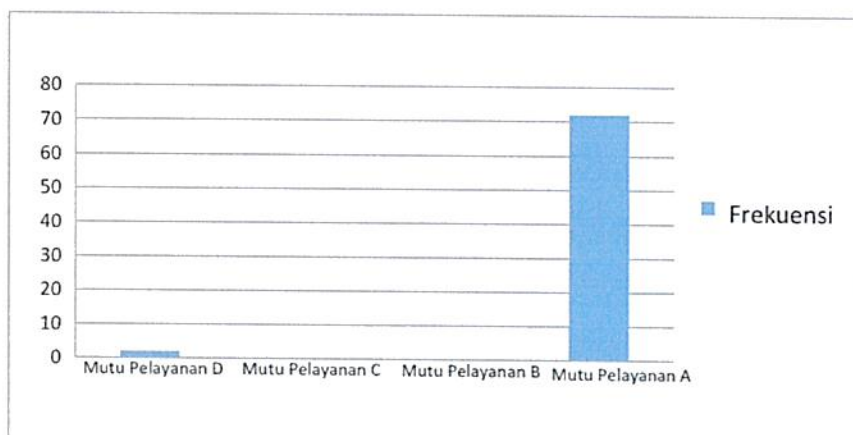
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	72	97,30%
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	-	-
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	2	2,7
Jumlah				74	100%

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

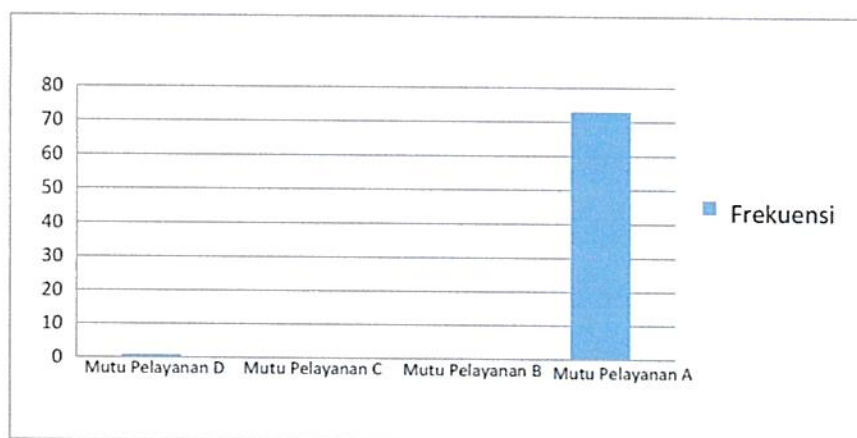
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** dimana berada pada nilai interval **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	73	98,65%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	-	-
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	-	-
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	1	1,35
Jumlah				74	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	293	3,959	0,495	1
U2	Persyaratan	293	3,959	0,495	2
U3	Prosedur	292	3,496	0,493	8
U4	Waktu Penyelesaian	292	3,496	0,943	6
U5	Biaya	293	3,959	0,495	3
U6	Sarana	293	3,959	0,495	4
U7	Performa	290	3,919	0,490	7
U8	Pengaduan	293	3,959	0,495	5
Jumlah			31.608	3.951	3,95
Nilai Indeks SPAK (%)			3,951 x 25 = 98,78%		

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
= 3,951 x 25 = **98,78%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,95/ 98,78%**” 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 3 (tiga) unsur terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri adalah sebagai berikut:

Tabel 11.

Tindak Lanjut Atas 3 (Tiga) Nilai Terendah Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi Periode Oktober - Desember 2023

No.	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Responden (U7)	Memperbanyak Brosur/Banner/Poster mengenai informasi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai serta mempublikasikan di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.
2	Responden (U3)	Pejabat Pengelola PTSP melakukan pengawasan kepada petugas PTSP dan memastikan bahwa seluruh layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan sesuai SOP dan Standar layanan yang telah ditentukan.
3	Responden (U4)	Mempublikasikan prosedur layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai di Website maupun diruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk setiap jenis pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam penggunaan layanan dalam mendapatkan mengenai informasi prosedur suatu layanan.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Profil Responden

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

**Tabel 12.
Profil Responden**

No	Nama/Kode Responden	Waktu Rekam
1	CIPTO 1401909-ZI-IPKP-F269CD6F9B No. HP : 083143418943	R- 22 Desember 2023
2	CIPTO 2401909-ZI-IPKP-6B09A44EDB No. HP : 081343418943	R- 19 Desember 2023
3	Rudi 3401909-ZI-IPKP-2C28844016 No. HP : 085268181994	R- 19 Desember 2023
4	Riyan 4401909-ZI-IPKP-9C4BCAEA07 No. HP : 082225258635	R- 15 Desember 2023
5	Riyan 5401909-ZI-IPKP-B2FB67A2E2 No. HP : 082225258635	R- 14 Desember 2023
6	Ardy 6401909-ZI-IPKP-FC51C49CE9 No. HP : 082175531019	R- 11 Desember 2023
7	Jodi Safira 7R-401909-ZI-IPKP-D9E0484512 No. HP : 082375976374	10 Desember 2023
8	Wulan 8401909-ZI-IPKP-6CF68E5F17 No. HP : 081578884763	R- 7 Desember 2023
9	Sumardi 9R-401909-ZI-IPKP-EBB0DC803C No. HP : 08127886255	7 Desember 2023
10	Deli 10401909-ZI-IPKP-D414091203 No. HP : 081226682029	R- 7 Desember 2023
11	Reyhan 11401909-ZI-IPKP-89B3270182 No. HP : 82114816191	R- 6 Desember 2023
12	Candra 12401909-ZI-IPKP-57E507FADE No. HP : 85377753627	R- 6 Desember 2023
13	M Tabrani	6 Desember 2023

	R-401909-ZI-IPKP-71138075CD No. HP : 81377615029	
14	Romi 401909-ZI-IPKP-40B215339B No. HP : 081256789783	R- 6 Desember 2023
15	Romli 401909-ZI-IPKP-72EEFD4445 No. HP : 081256789783	R- 6 Desember 2023
16	Asnedi 401909-ZI-IPKP-D6346AFC04 No. HP : 085788110666	R- 6 Desember 2023
17	Rara 401909-ZI-IPKP-E69117E1AF No. HP : 081365056505	R- 6 Desember 2023
18	M Apriyanto R-401909-ZI-IPKP-2743AFCC16 No. HP : 85266644326	5 Desember 2023
19	Helmi 401909-ZI-IPKP-F730324BE4 No. HP : 081279713733	R- 15 November 2023
20	Syaril Rozi R-401909-ZI-IPKP-C6A5448E3E No. HP : 081373529994	9 November 2023
21	ANDRE 401909-ZI-IPKP-FF9C05786A No. HP : 082178899112	R- 2 November 2023
22	Candra Adi R-401909-ZI-IPKP-F93142B529 No. HP : 081271161660	2 November 2023
23	Suhaimi R-401909-ZI-IPKP-962D84F7B9 No. HP : 082176455262	1 November 2023
24	Fikriyadi R-401909-ZI-IPKP-547A2DC7D2 No. HP : 085380007207	31 Oktober 2023
25	Rizka Ayu R-401909-ZI-IPKP-F877BFA4A6 No. HP : 08893743129	31 Oktober 2023
26	Astati 401909-ZI-IPKP-1BA9CB2D77 No. HP : 081366707200	R- 31 Oktober 2023
27	Jodi Pratama R-401909-ZI-IPKP-602CE9D664 No. HP : 082276338708	31 Oktober 2023
28	Arbendi R-401909-ZI-IPKP-EA415DEFFA No. HP : 082221146013	25 Oktober 2023
29	Danil Qurbani R-401909-ZI-IPKP-401516CEE5 No. HP : 081227359611	25 Oktober 2023
30	Deni 401909-ZI-IPKP-56368FCCC7 No. HP : 08139201278	R- 25 Oktober 2023
31	Arbendi	25 Oktober 2023

	R-401909-ZI-IPKP-80F9CBE4E4 No. HP : 082221146013	
32	DARUL UDWAH R-401909-ZI-IPKP-6BFBAD8711 No. HP : 085368060004	25 Oktober 2023
33	Yuly Anggraini R-401909-ZI-IPKP-183F49CB88 No. HP : 081278004288	25 Oktober 2023
34	Yuly Anggraini R-401909-ZI-IPKP-AF16C47050 No. HP : 0812778004288	25 Oktober 2023
35	Darsan 401909-ZI-IPKP-D31D60D98F No. HP : 081279910004	R- 25 Oktober 2023
36	Azmi 401909-ZI-IPKP-76D4D8C138 No. HP : 081368775503	R- 24 Oktober 2023
37	Astati 401909-ZI-IPKP-AA11B1DA1E No. HP : 081366707200	R- 24 Oktober 2023
38	Widodo R-401909-ZI-IPKP-0F3CE5F714 No. HP : 085380005914	24 Oktober 2023
39	Arita 401909-ZI-IPKP-0861A23732 No. HP : 085267635314	R- 24 Oktober 2023
40	Husin 401909-ZI-IPKP-F10DD56149 No. HP : 081349323232	R- 24 Oktober 2023
41	Ria Anjelina R-401909-ZI-IPKP-9929B32AE5 No. HP : 081373690491	24 Oktober 2023
42	Jaya 401909-ZI-IPKP-BAFCD31E33 No. HP : 082356774231	R- 23 Oktober 2023
43	Ifan 401909-ZI-IPKP-D4EE011F00 No. HP : 085378327247	R- 19 Oktober 2023
44	Fikri Yadi R-401909-ZI-IPKP-9460F6DBEA No. HP : 085380087207	19 Oktober 2023
45	Iffah 401909-ZI-IPKP-53FBAA8508 No. HP : 081373417172	R- 19 Oktober 2023
46	Ifan 401909-ZI-IPKP-52B302835E No. HP : 085378327247	R- 18 Oktober 2023
47	Ajunaidi R-401909-ZI-IPKP-AD388E3535 No. HP : 081373214442	18 Oktober 2023
48	DARUL UDWAH R-401909-ZI-IPKP-66370C605D No. HP : 085368060004	16 Oktober 2023
49	ROMSEN	16 Oktober 2023

	R-401909-ZI-IPKP-22CC8C9425 No. HP : 081366550053	
50	DARUL 401909-ZI-IPKP-254F7F8D52 No. HP : 085392017278	R- 16 Oktober 2023
51	Arman 401909-ZI-IPKP-72545B0E7F No. HP : 0813201162371	R- 13 Oktober 2023
52	Mita 401909-ZI-IPKP-61464A5B74 No. HP : 082175943010	R- 13 Oktober 2023
53	Imam 401909-ZI-IPKP-C254F451A6 No. HP : 082175090961	R- 13 Oktober 2023
54	Iswahyudi R-401909-ZI-IPKP-8DBEAFB049 No. HP : 081278431238	11 Oktober 2023
55	Sumardi R-401909-ZI-IPKP-B3B7A2CE4B No. HP : 08127886255	10 Oktober 2023
56	Zulkipli 401909-ZI-IPKP-688D79F8F4 No. HP : 082126759560	R- 10 Oktober 2023
57	Dewa Saputra R-401909-ZI-IPKP-4768A9FC15 No. HP : 083182577482	9 Oktober 2023
58	Iffah 401909-ZI-IPKP-C33B30990C No. HP : 081373417172	R- 6 Oktober 2023
59	Danil 401909-ZI-IPKP-C318F9EFC5 No. HP : 081346359096	R- 5 Oktober 2023
60	Redho Romadon R-401909-ZI-IPKP-5530C10B79 No. HP : 081271485599	5 Oktober 2023
61	Ryan 401909-ZI-IPKP-733B226CB2 No. HP : 08117842111	R- 5 Oktober 2023
62	Panji 401909-ZI-IPKP-99003CB0DF No. HP : 08953271264	R- 5 Oktober 2023
63	YADI 401909-ZI-IPKP-EB212827E0 No. HP : 088286962453	R- 4 Oktober 2023
64	Lukman R-401909-ZI-IPKP-629B88BB10 No. HP : 081373363680	4 Oktober 2023
65	Rara 401909-ZI-IPKP-0AA1EDA09E No. HP : 081365056505	R- 4 Oktober 2023
66	Dahlia 401909-ZI-IPKP-035CB3E77D No. HP : 082134214356	R- 4 Oktober 2023
67	Samsul Anwar	4 Oktober 2023

	R-401909-ZI-IPKP-0AEBCEC29C No. HP : 082215272553	
68	Sairul Anam R-401909-ZI-IPKP-BB75D5DA38 No. HP : 082278553207	4 Oktober 2023
69	Hidayat R-401909-ZI-IPKP-938A45F709 No. HP : 81292960471	3 Oktober 2023
70	Bayu R-401909-ZI-IPKP-FB66D43668 No. HP : 88296762143	3 Oktober 2023
71	Legan R-401909-ZI-IPKP-B3C9DCC201 No. HP : 81276146364	3 Oktober 2023
72	Sinta R-401909-ZI-IPKP-6DC73C9CCE No. HP : 82376351462	3 Oktober 2023
73	Habizar S R-401909-ZI-IPKP-DAF6716DAD No. HP : 085384813899	2 Oktober 2023
74	Ahmad A R-401909-ZI-IPKP-8036B4170A No. HP : 081311471162	2 Oktober 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	59	79,73%
2	Perempuan	15	20,27%
Jumlah		74	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	49	66,21%
5	Diploma 1	2	2,70%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	1	1,36%
8	S1	22	29,73%
9	S2	0	0,00%
10	S3	0	0,00%
Jumlah		74	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	8	10,80%
2	TNI	1	1,35%
3	POLRI	0	0,00%
4	Swasta	27	36,48%
5	Wirausaha	4	5,40%
6	Tenaga Kontrak	2	2,70%
7	Lainnya	32	43,24%
Jumlah		74	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	74	100,00%
Jumlah		74	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	Pidana	16	21,62%
3	Hukum / Informas	45	60,81%
4	Administrasi Umum	13	17,57%
Jumlah		74	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	10	13,51%
2	29 - 39 Tahun	43	58,11%
3	40 - 49 Tahun	21	28,38%
4	50 - 59 Tahun	0	0,00%
5	60 - 69 Tahun	0	0,00%
Jumlah		74	100%

B. Data Dukung Lainnya

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

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Daya Interaktif (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan)

Formulir ini akan menilai persepsi pengguna layanan: jenis layanan yang tersedia di layanan publik & layanan digital

Data Responden
 Layanan
 Fitur Kuis/animasi
 Koneksi & akses

Data Responden SPKP

Nama:

Umur / jenis kelamin:

Alamat:

Telepon:

Instansi:

Posisi:

Departemen:

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Daya Interaktif (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan)

Formulir ini akan menilai persepsi pengguna layanan: jenis layanan yang tersedia di layanan publik & layanan digital

Data Responden
 Layanan
 Fitur Kuis/animasi
 Koneksi & akses

Layanan yang Anda dapatkan

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Daya Interaktif (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan)

Formulir ini akan menilai persepsi pengguna layanan: jenis layanan yang tersedia di layanan publik & layanan digital

Data Responden
 Layanan
 Fitur Kuis/animasi
 Koneksi & akses

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) 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

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diformasikan 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

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

Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
 Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti

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

Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti

Informasi tentang prosedur/alur 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/diinformasikan pengadilan)

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

Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

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

Mem bayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan

Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya

Tarif yang ditetapkan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas

Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu 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 mempersingkat waktu

Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah

Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan

Tidak ada layanan online pada pengadilan

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

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

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

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

Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan 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

Kembali [Selanjutnya](#)



LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN IV PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

3,95 / 98,78 %

Periode 1 Oktober 2023 sampai 31
Desember 2023

JUMLAH	74 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 59 ORANG	
	PEREMPUAN : 15 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 22 ORG
	SMU : 49 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 2 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 8 ORG	SWASTA : 27 ORG
	TNI : 1 ORG	WIRUSAHA : 4 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 2 ORG
	LAINNYA : 32 ORG	

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN IV DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
	Deskripsi	Jumlah (Orang)		% (Persen)	
	18 - 28 Th	10		13,51	
	29 - 39 Th	43		58,11	
	40 - 49 Th	21		28,38	
	50 - 59 Th	0		0,00	
	60 - 69 Th	0		0,00	
	Total	74			

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN IV 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	293	293	292	292	293	293	290	293	
	NRR Per RL	3,959	3,959	3,946	3,946	3,959	3,959	3,919	3,959	31,608
	NRR Tertimbang	0,495	0,495	0,493	0,493	0,495	0,495	0,490	0,495	3,951
	ZI IPKP Unit Pelayanan									98,78

DATA LAYANAN

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	16
2	Layanan Hukum / Informasi	45
3	Layanan Administrasi Umum	13

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	290
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	292
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	292

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) ?	293
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	293
3	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	293

