

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI KELAS II
PERIODE TRIWULAN III
1 JULI 2023 s/d 30 SEPTEMBER 2023

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



PENGADILAN NEGERI 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 III Periode Tanggal 1 Juli 2023 s.d. 30 September 2023

Disahkan di Pangkalan Balai
Pada hari Senin, 02 Oktober 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



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 III Periode Tanggal 1 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bertujuan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Palembang dan mendorong Pengadilan Negeri 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
METODOLOGI SURVEI	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 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

Tabel 1.

Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi <i>i</i>	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)

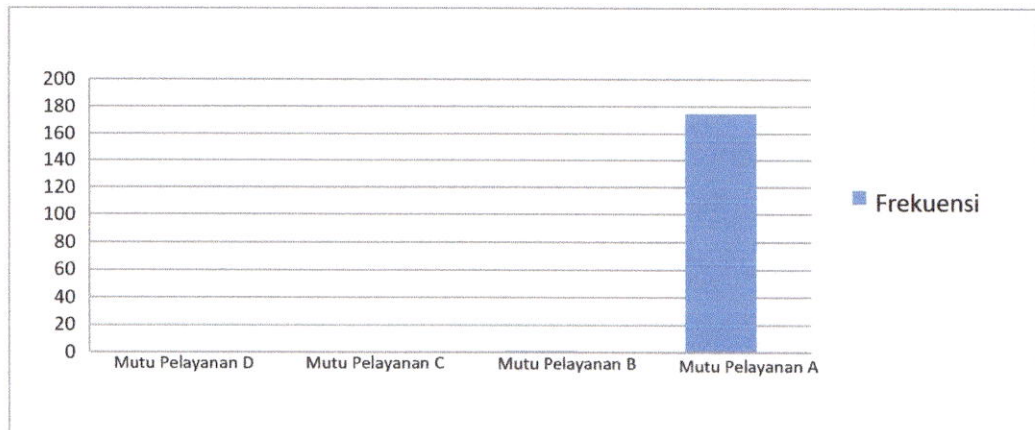
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 175 (99,43%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,994”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 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	175	99,43%
2.	B	Hanya pada media non elektronik	3	1	0,56 %
3.	C	Hanya pada media elektronik	2	-	-
4.	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	-	-
Jumlah				176	100%

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

Gambar 1.
Unsur Respon (U1)



2. Unsur Persyaratan (U2)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 176 (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”**.

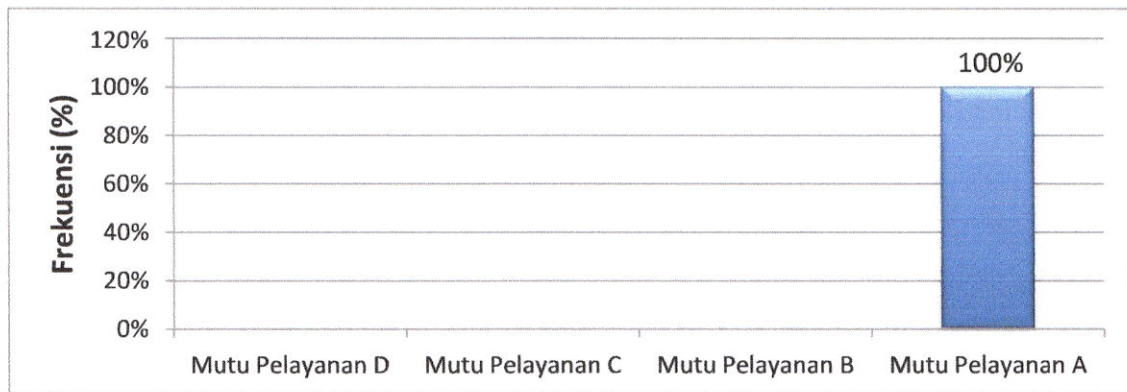
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	176	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			173	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 176 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,00”** 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”**.

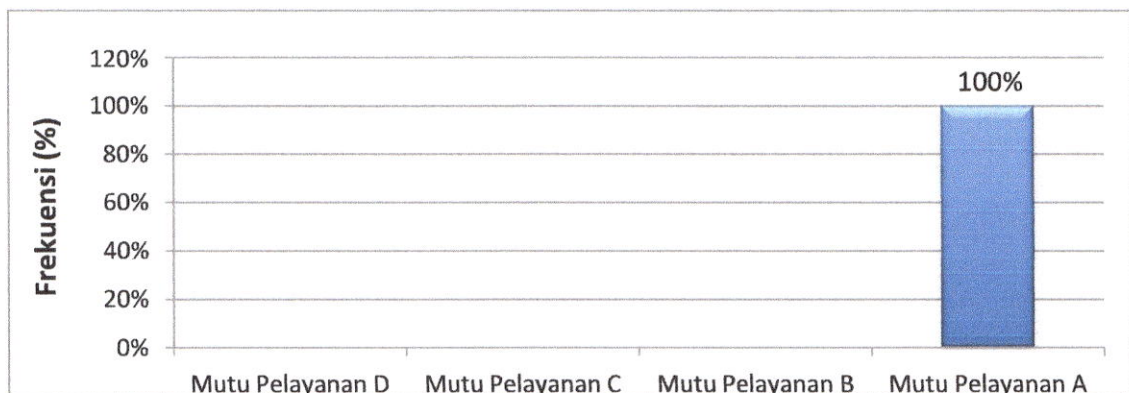
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	176	100%

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	-	-
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				176	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

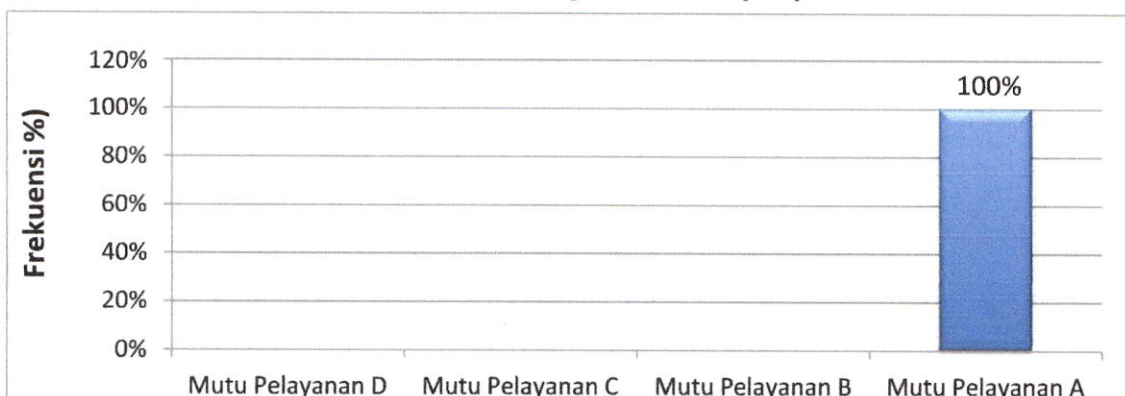
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 176 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**4,00**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat 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	176	100%
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	-	-
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	-	-
Jumlah				176	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

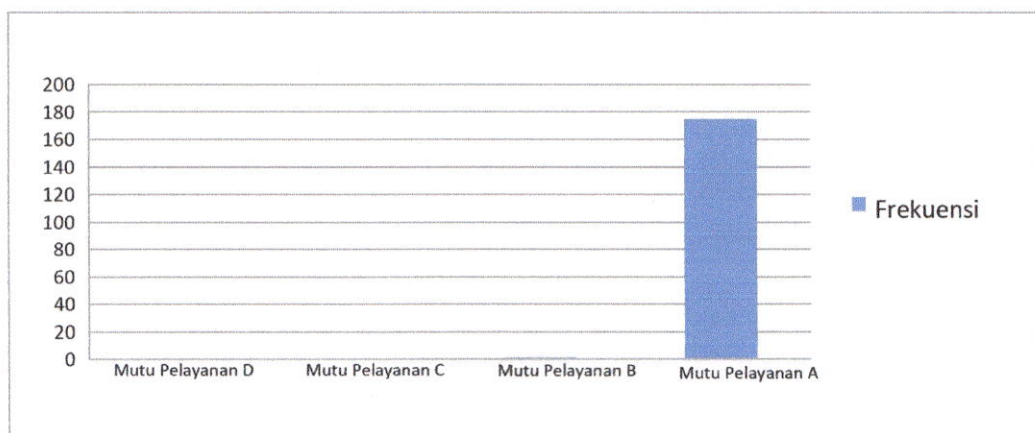
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 175 (99,43%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,994”** 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	175	99,43%
2.	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	1	0,57
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				176	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

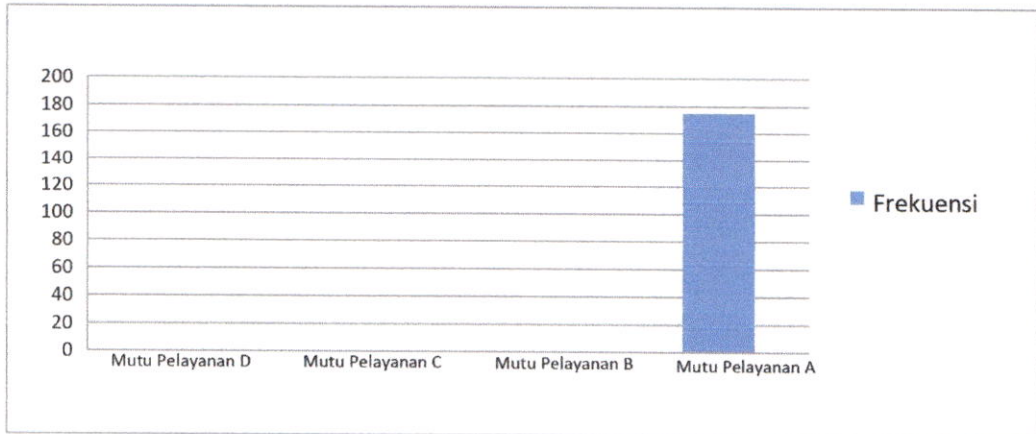
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 175 (99,43%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,994”** 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	175	99,43%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah	3	1	0,57
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				176	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 176 (100%) 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 **“4,00”** 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”**.

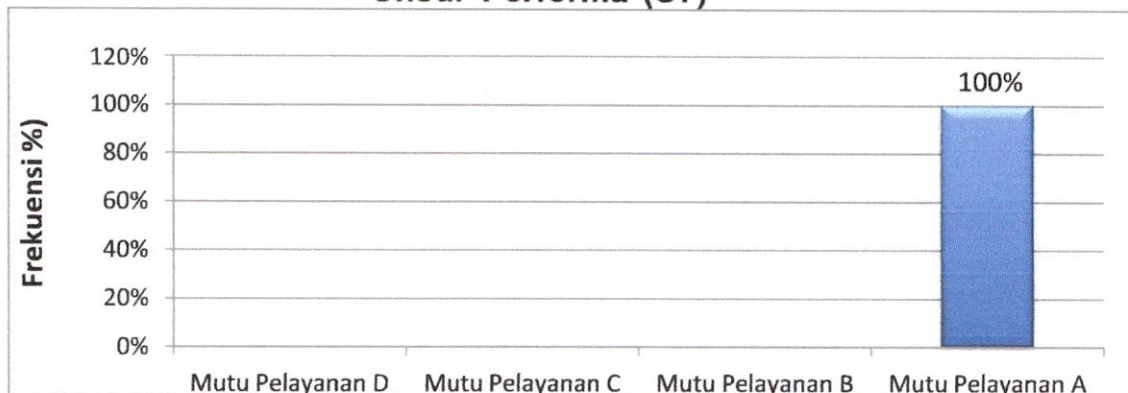
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	176	100%
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	-	-
Jumlah				176	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 176 (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	176	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	-	-
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	-	-
Jumlah				176	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	703	3,994	0,499	1
U2	Persyaratan	704	4,000	0,500	2
U3	Prosedur	704	4,000	0,500	8
U4	Waktu Penyelesaian	704	4,000	0,478	6
U5	Biaya	703	3,994	0,499	3
U6	Sarana	703	3,994	0,499	4
U7	Performa	704	4,000	0,500	7
U8	Pengaduan	704	4,000	0,500	5
Jumlah			31,983	3,998	4,00
Nilai Indeks SPAK (%)			4,00 x 25 = 99,95%		

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
 $= 3,998 \times 25 = \mathbf{99,95\%}$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**4,00/ 99,95%**” 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 Juli - September 2023

No.	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Responden (U1)	Memperbanyak Brosur/Banner/Poster mengenai informasi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai serta mempublikasikan di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.
2	Responden (U5)	Terdapat informasi mengenai biaya/tarif pada website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai
3	Responden (U6)	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	Taufan R-401909-ZI-IPKP-F03681D8AE No. HP : 82284621331	21 September 2023
2	Sahnas R-401909-ZI-IPKP-41F9CB5987 No. HP : 82284621331	21 September 2023
3	Sahnas R-401909-ZI-IPKP-50ADC4FE9F No. HP : 82284621331	20 September 2023
4	Murano R-401909-ZI-IPKP-D205FCDE43 No. HP : 81379483900	20 September 2023
5	Marsan R-401909-ZI-IPKP-2273C3D4CE No. HP : 81368264433	20 September 2023
6	Repai R-401909-ZI-IPKP-2B7DD422ED No. HP : 82187761376	20 September 2023
7	Rubio R-401909-ZI-IPKP-AE4E5A26FD No. HP : 89626739858	20 September 2023
8	M.idris R-401909-ZI-IPKP-42250AF927 No. HP : 82135733315	19 September 2023
9	Wiwo Arwadi R-401909-ZI-IPKP-EE228940A1 No. HP : 82177976886	18 September 2023
10	Heryadi R-401909-ZI-IPKP-999EFE6A8C No. HP : 82178526676	14 September 2023
11	Yatdia R-401909-ZI-IPKP-4BF440120F No. HP : 81271094296	14 September 2023
12	Amanda R-401909-ZI-IPKP-933178817C No. HP : 82210332111	14 September 2023
13	Yentri R-	14 September 2023

	401909-ZI-IPKP-0BB183B362 No. HP : 85719558863	
14	Takim 401909-ZI-IPKP-1E8FAC1591 No. HP : 82312549049	R- 14 September 2023
15	M.idris 401909-ZI-IPKP-F3C6168BAC No. HP : 82135733315	R- 12 September 2023
16	Ahmad Rifai R-401909-ZI-IPKP-A00C5C1F3E No. HP : 81377865567	12 September 2023
17	Ujang Ali R-401909-ZI-IPKP-FDA4C76205 No. HP : 8123407221	12 September 2023
18	Ferra Oktaviani R-401909-ZI-IPKP-40F3B648C7 No. HP : 89637602991	12 September 2023
19	Husni Mubarak R-401909-ZI-IPKP-67B1F95F2D No. HP : 81368196194	11 September 2023
20	Aris Budiman R-401909-ZI-IPKP-49D3EC3781 No. HP : 895605081069	11 September 2023
21	Anton 401909-ZI-IPKP-3283638318 No. HP : 82213126174	R- 11 September 2023
22	Endah N R-401909-ZI-IPKP-C3B655B445 No. HP : 82183129491	11 September 2023
23	Joni Sh 401909-ZI-IPKP-E73B4E29E7 No. HP : 81367333241	R- 8 September 2023
24	Mulyadi R-401909-ZI-IPKP-9C9802DCB6 No. HP : 85273327997	8 September 2023
25	I Gede Svaka R-401909-ZI-IPKP-FC0463F5CD No. HP : 82340199205	8 September 2023
26	Suharyono R-401909-ZI-IPKP-08866A6CB1 No. HP : 85383908125	8 September 2023
27	Legiman R-401909-ZI-IPKP-FF2654DE27 No. HP : 81367727473	8 September 2023
28	Lidia Wati R-401909-ZI-IPKP-DD4942C354 No. HP : 82377882439	7 September 2023
29	Ardika 401909-ZI-IPKP-04E9CD1154 No. HP : 82183129491	R- 5 September 2023
30	Elly Octavia R-401909-ZI-IPKP-32034A0899 No. HP : 81273349910	31 Agustus 2023
31	Odeng R-	31 Agustus 2023

	401909-ZI-IPKP-F43B0C4CEA No. HP : 085372846401	
32	Asmulyadi R-401909-ZI-IPKP-2F625083C2 No. HP : 85378177163	31 Agustus 2023
33	Suparti R-401909-ZI-IPKP-4A29351A09 No. HP : 081262648617	31 Agustus 2023
34	Rani Astika R-401909-ZI-IPKP-B14B93187F No. HP : 081356382994	29 Agustus 2023
35	Pujo Karyono R-401909-ZI-IPKP-F48B2D4031 No. HP : 085377775009	29 Agustus 2023
36	Nurmala Dewi R-401909-ZI-IPKP-9B372715A1 No. HP : 088286397236	29 Agustus 2023
37	Syukri Edi R-401909-ZI-IPKP-F256332981 No. HP : 083184251970	29 Agustus 2023
38	Rubio R-401909-ZI-IPKP-955F87BB01 No. HP : 89626739858	29 Agustus 2023
39	Misbahus Surur R-401909-ZI-IPKP-F8B33E5A22 No. HP : 082315315732	29 Agustus 2023
40	Dedi Saputra R-401909-ZI-IPKP-21EC125C0B No. HP : 82374060462	29 Agustus 2023
41	Darwin R-401909-ZI-IPKP-A129B477E4 No. HP : 81274692886	28 Agustus 2023
42	Dedy Irawan R-401909-ZI-IPKP-492D923213 No. HP : 081377829767	28 Agustus 2023
43	Ali Usman R-401909-ZI-IPKP-D1762AA129 No. HP : 085273807528	28 Agustus 2023
44	Budiman R-401909-ZI-IPKP-A3EE5CF20D No. HP : 088286397236	28 Agustus 2023
45	Sarwo Edi R-401909-ZI-IPKP-7069E06F9C No. HP : 85368897445	28 Agustus 2023
46	Muhammad Muhaimin R-401909-ZI-IPKP-8E897A3319 No. HP : 085788451243	28 Agustus 2023
47	Ismail R-401909-ZI-IPKP-6B47800CCD No. HP : 82179641905	28 Agustus 2023
48	Amasko R-401909-ZI-IPKP-5B7282A008 No. HP : 82183975721	25 Agustus 2023
49	Andre Defriansyah	25 Agustus 2023

	R-401909-ZI-IPKP-D3D254FC90 No. HP : 82176533735	
50	M. Lekat R-401909-ZI-IPKP-DC6EED3A60 No. HP : 81366946639	24 Agustus 2023
51	Suhaimi R-401909-ZI-IPKP-9EE50631BF No. HP : 82176459262	24 Agustus 2023
52	Sugiyono R-401909-ZI-IPKP-68A7E2C111 No. HP : 083801301771	R- 24 Agustus 2023
53	Sarwo Edi R-401909-ZI-IPKP-52E66B54A7 No. HP : 085368897475	24 Agustus 2023
54	Supriyono R-401909-ZI-IPKP-2E5D65FF0B No. HP : 85669538015	24 Agustus 2023
55	Karyani R-401909-ZI-IPKP-4373DB08C0 No. HP : 85268667757	R- 24 Agustus 2023
56	Reza Alfian R-401909-ZI-IPKP-9D8B263FA0 No. HP : 81368769414	24 Agustus 2023
57	Muhammad Nugraha R-401909-ZI-IPKP-59F0CAFEC5 No. HP : 082367671456	24 Agustus 2023
58	Nurudin R-401909-ZI-IPKP-892F52E920 No. HP : 0812731493181	24 Agustus 2023
59	Salman R-401909-ZI-IPKP-7F3DCDBA7E No. HP : 82122000086	24 Agustus 2023
60	Ebri Wibowo R-401909-ZI-IPKP-0B5DE42D7E No. HP : 082165010455	24 Agustus 2023
61	Erik M R-401909-ZI-IPKP-2218C965C8 No. HP : 82133333562	R- 24 Agustus 2023
62	Rendi Saputra R-401909-ZI-IPKP-93BC32ADA3 No. HP : 81367264661	24 Agustus 2023
63	Mukti Thohir R-401909-ZI-IPKP-A25174F69C No. HP : 81367654027	24 Agustus 2023
64	Franxiskus Efriadi R-401909-ZI-IPKP-043E2D27C7 No. HP : 081273916070	24 Agustus 2023
65	Tedi Wijaya R-401909-ZI-IPKP-B75E2AF764 No. HP : 82281808837	24 Agustus 2023
66	Dudi Yogi Triatna R-401909-ZI-IPKP-B70316FA76 No. HP : 081373041757	23 Agustus 2023
67	Rudi R-	23 Agustus 2023

	401909-ZI-IPKP-130FEB2574 No. HP : 081377659599	
68	Rudi 401909-ZI-IPKP-0671AC7E73 No. HP : 081377669599	R- 23 Agustus 2023
69	Syamsu Bahri R-401909-ZI-IPKP-B644A49F9F No. HP : 082186506510	23 Agustus 2023
70	Sunarno R-401909-ZI-IPKP-F08C8480CE No. HP : 081379374837	23 Agustus 2023
71	Marsan R-401909-ZI-IPKP-00D96148EA No. HP : 081368264433	23 Agustus 2023
72	Muhammad Dina R-401909-ZI-IPKP-92B9DA2A44 No. HP : 081271710007	23 Agustus 2023
73	Amin Jaya R-401909-ZI-IPKP-06CA0EE3E8 No. HP : 085307140282	23 Agustus 2023
74	Bustoni R-401909-ZI-IPKP-C87BD276F1 No. HP : 082280993084	21 Agustus 2023
75	Slamet Riadi R-401909-ZI-IPKP-76858C3B1F No. HP : 081349323232	21 Agustus 2023
76	Jumingan R-401909-ZI-IPKP-D8028CFAD6 No. HP : 88272748214	21 Agustus 2023
77	Legiman R-401909-ZI-IPKP-FC6431AC15 No. HP : 087543276544	16 Agustus 2023
78	Rikri Handoko R-401909-ZI-IPKP-DA8D73AA98 No. HP : 085381765851	14 Agustus 2023
79	Wiwo Arwadi R-401909-ZI-IPKP-D8C4B6531A No. HP : 82177976886	10 Agustus 2023
80	Sukirno 401909-ZI-IPKP-C50C2854AE No. HP : 081274223121	R- 10 Agustus 2023
81	Suwarno R-401909-ZI-IPKP-855215319B No. HP : 082375228979	9 Agustus 2023
82	Hasan Basri R-401909-ZI-IPKP-028CFE5A No. HP : 085216050579	9 Agustus 2023
83	Andi Purnomo R-401909-ZI-IPKP-CA4A4C537F No. HP : 085216050579	9 Agustus 2023
84	Darlan 401909-ZI-IPKP-3FF8BD684B No. HP : 081367326054	R- 9 Agustus 2023
85	Supendi	9 Agustus 2023

	R-401909-ZI-IPKP-776C1B86DE No. HP : 085279007060	
86	Riszki Trianda R-401909-ZI-IPKP-F08D8C8015 No. HP : 085226355794	8 Agustus 2023
87	Ismail. R-401909-ZI-IPKP-84ECE12DAD No. HP : 082371016335	R- 8 Agustus 2023
88	Samrin R-401909-ZI-IPKP-A864041A25 No. HP : 082371016335	R- 8 Agustus 2023
89	Nurmala Dewi R-401909-ZI-IPKP-2223F3D9B0 No. HP : 082371016335	2 Agustus 2023
90	M.NIZAR THAHIR R-401909-ZI-IPKP-E6EF3094A5 No. HP : 081377603001	2 Agustus 2023
91	Muhammad Yan Bari R-401909-ZI-IPKP-42EF540FA2 No. HP : 082177709094	1 Agustus 2023
92	Anwar Kadafi Saimona R-401909-ZI-IPKP-F01DA4C4DE No. HP : 085764580372	1 Agustus 2023
93	Takin R-401909-ZI-IPKP-43ECAC677A No. HP : 082312542049	R- 1 Agustus 2023
94	Takin R-401909-ZI-IPKP-A81957159B No. HP : 082312542049	R- 1 Agustus 2023
95	Solikin R-401909-ZI-IPKP-26FE991CAE No. HP : 082183972647	R- 1 Agustus 2023
96	Solikin R-401909-ZI-IPKP-991910EBBB No. HP : 082183975711	R- 1 Agustus 2023
97	Husni Mubarak R-401909-ZI-IPKP-73C9AAD247 No. HP : 081368196194	31 Juli 2023
98	Suhono R-401909-ZI-IPKP-765C36AE0C No. HP : 085268866279	31 Juli 2023
99	Asis R-401909-ZI-IPKP-D35998DF89 No. HP : 085367863359	R- 31 Juli 2023
100	Afan Tri Widodo R-401909-ZI-IPKP-24107D31CE No. HP : 085269221114	31 Juli 2023
101	Alpikar R-401909-ZI-IPKP-76CEEDC66F No. HP : 081367555522	R- 27 Juli 2023
102	Endah Novriska R-401909-ZI-IPKP-A506EFC7EF No. HP : 082183129491	27 Juli 2023
103	Endah Novriska	27 Juli 2023

	R-401909-ZI-IPKP-2A988843A2 No. HP : 082183129491	
104	Aris Budiman R-401909-ZI-IPKP-DDD746D220 No. HP : 0895605081069	27 Juli 2023
105	Mustaqim Ari W R-401909-ZI-IPKP-D1BA554920 No. HP : 082186154620	27 Juli 2023
106	M Basri R-401909-ZI-IPKP-71D560D51E No. HP : 085369998927	27 Juli 2023
107	Abel Permata Sari R-401909-ZI-IPKP-FBFADC261A No. HP : 083179558719	27 Juli 2023
108	Iman Rosadi R-401909-ZI-IPKP-96E64F6682 No. HP : 083857916575	26 Juli 2023
109	Endah N R-401909-ZI-IPKP-9EFE949909 No. HP : 82183129491	24 Juli 2023
110	OKTORIADI R-401909-ZI-IPKP-2C3011E6E7 No. HP : 81279612781	24 Juli 2023
111	MUKLIS R-401909-ZI-IPKP-B4071EE3DF No. HP : 82281839903	24 Juli 2023
112	FERRY R-401909-ZI-IPKP-96DE7E7178 No. HP : 82184785787	R- 24 Juli 2023
113	RATNO R-401909-ZI-IPKP-997E4D9063 No. HP : 81377871146	R- 24 Juli 2023
114	BUNYAMIN R-401909-ZI-IPKP-200F423E37 No. HP : 81271097728	24 Juli 2023
115	NAJAMUDIN R-401909-ZI-IPKP-77A4CA5AD3 No. HP : 8127840540	24 Juli 2023
116	M. HARIANJA R-401909-ZI-IPKP-DC10E66E33 No. HP : 8127300442	24 Juli 2023
117	HALIMAN TORI R-401909-ZI-IPKP-7DC0EB3BFB No. HP : 81271375823	24 Juli 2023
118	RUSMINTO R-401909-ZI-IPKP-4CBCF563C5 No. HP : 8536651474	24 Juli 2023
119	HAMDAN R-401909-ZI-IPKP-AC414BD93E No. HP : 85366727202	24 Juli 2023
120	DADANG R-401909-ZI-IPKP-A4B8983F63 No. HP : 82246274328	21 Juli 2023
121	Ali Imron	21 Juli 2023

	R-401909-ZI-IPKP-C94B19DF51 No. HP : 081373090878	
122	Ahmad Hazairin R-401909-ZI-IPKP-DAEA3B1110 No. HP : 082281482435	21 Juli 2023
123	Marjani R-401909-ZI-IPKP-CF4BA3941E No. HP : 081367409539	20 Juli 2023
124	Des Emilia R-401909-ZI-IPKP-03515676F8 No. HP : 085377187999	20 Juli 2023
125	Karnak R-401909-ZI-IPKP-5C9B31F481 No. HP : 082358770769	R- 20 Juli 2023
126	Yudiyono R-401909-ZI-IPKP-9BCA558F6B No. HP : 082214564848	20 Juli 2023
127	Agus Arifin R-401909-ZI-IPKP-2441707050 No. HP : 081379018398	20 Juli 2023
128	Sri Widi Astuti R-401909-ZI-IPKP-2980CCCB1B No. HP : 081272465579	20 Juli 2023
129	Arwani Subai R-401909-ZI-IPKP-91FD95F919 No. HP : 082177837913	18 Juli 2023
130	Untung Erianto R-401909-ZI-IPKP-162F1F10B6 No. HP : 082281646833	18 Juli 2023
131	Edi Yulianto R-401909-ZI-IPKP-9D31483118 No. HP : 081367081941	18 Juli 2023
132	Ibrahim R-401909-ZI-IPKP-A4B4FFEFB1 No. HP : 08117807778	18 Juli 2023
133	Nurul M R-401909-ZI-IPKP-2DE6FE1250 No. HP : 081234022209	18 Juli 2023
134	Tri Murniati R-401909-ZI-IPKP-C38803C665 No. HP : 082269697706	18 Juli 2023
135	Rondi R-401909-ZI-IPKP-BA90AFFB5D No. HP : 081369686560	R- 17 Juli 2023
136	Vivi Suseno R-401909-ZI-IPKP-F910F1A2CD No. HP : 085273038459	17 Juli 2023
137	Windi R-401909-ZI-IPKP-9A77BB54CE No. HP : 083800792807	R- 17 Juli 2023
138	Krisna Harlinda R-401909-ZI-IPKP-552491727C No. HP : 081379973306	17 Juli 2023
139	Nanda Irmiani	17 Juli 2023

	R-401909-ZI-IPKP-59376CC8BF No. HP : 082180454349	
140	Dwi Oktarianti R-401909-ZI-IPKP-4CA5ACBF46 No. HP : 082180454349	17 Juli 2023
141	Miftahudin R-401909-ZI-IPKP-BA998A2932 No. HP : 082184118383	17 Juli 2023
142	Brentoni R-401909-ZI-IPKP-EE75A5BD9F No. HP : 08127845301	17 Juli 2023
143	M KASTOLANI R-401909-ZI-IPKP-685D19AE42 No. HP : 085322333319	13 Juli 2023
144	Septian Anggi Lukita R-401909-ZI-IPKP-6A781156C2 No. HP : 089696968192	13 Juli 2023
145	PUJIANTO R-401909-ZI-IPKP-D86443D668 No. HP : 82172325000900	13 Juli 2023
146	Perdana Sri Widenti R-401909-ZI-IPKP-FA8C873D9A No. HP : 081286900403	13 Juli 2023
147	Muklis Varoky R-401909-ZI-IPKP-D4562C9BD5 No. HP : 082183972647	13 Juli 2023
148	Sofian Hadi R-401909-ZI-IPKP-57DB5EEDA2 No. HP : 081286900403	13 Juli 2023
149	Nanda Suharlina R-401909-ZI-IPKP-7279F68528 No. HP : 0811730210	13 Juli 2023
150	Syahrul Ananda Putra R-401909-ZI-IPKP-0FDB35AA11 No. HP : 082177560337	13 Juli 2023
151	Filia Fithro Fiva R-401909-ZI-IPKP-FF35E929E7 No. HP : 0895604399541	12 Juli 2023
152	Herman R-401909-ZI-IPKP-D741E029AA No. HP : 81343215527	12 Juli 2023
153	Wahyuni R-401909-ZI-IPKP-AE43B0BB92 No. HP : 089676479991	12 Juli 2023
154	Mahidin R-401909-ZI-IPKP-DCE2D1E6D9 No. HP : 081368025354	12 Juli 2023
155	Rama H R-401909-ZI-IPKP-A3E98FFE2D No. HP : 082371016335	12 Juli 2023
156	Inggi Pratama R-401909-ZI-IPKP-C131BAD5E9 No. HP : 0895620602923	12 Juli 2023
157	Nuraini	R-12 Juli 2023

	401909-ZI-IPKP-A6C99994A2 No. HP : 082179223771	
158	Muhlizar R-401909-ZI-IPKP-97DFB8CA66 No. HP : 081366548880	12 Juli 2023
159	Herimansyah R-401909-ZI-IPKP-E1F2AFC64A No. HP : 082371495525	10 Juli 2023
160	Rahmad Maulana R-401909-ZI-IPKP-0325B7E8E1 No. HP : 81370000639	10 Juli 2023
161	Edi Iskandar R-401909-ZI-IPKP-42385A37AB No. HP : 082177191985	10 Juli 2023
162	INDRA SAPUTRA, S.H. R-401909-ZI-IPKP-B96256428B No. HP : 81367634560	10 Juli 2023
163	Suhadi R-401909-ZI-IPKP-D1FEF94208 No. HP : 087749581472	R- 10 Juli 2023
164	TULUS YULIANTO, SH R-401909-ZI-IPKP-75D82AF5FC No. HP : 85221111121	10 Juli 2023
165	Yan Bagusra, S.H. R-401909-ZI-IPKP-F352A33CA2 No. HP : 08574443241	10 Juli 2023
166	Yogi Setiawan R-401909-ZI-IPKP-2A18FD1838 No. HP : 082312527811	10 Juli 2023
167	M Idrus R-401909-ZI-IPKP-9AE830212E No. HP : 082371016335	10 Juli 2023
168	Takin R-401909-ZI-IPKP-5BD51865E6 No. HP : 082312542049	R- 10 Juli 2023
169	SUBFRIYADI, SH R-401909-ZI-IPKP-8BE2F28C8E No. HP : 085278255560	3 Juli 2023
170	ERWIN RIFALDI R-401909-ZI-IPKP-F5D13DA7D5 No. HP : 08529936955	3 Juli 2023
171	RAHMAD SALEH R-401909-ZI-IPKP-1F0B628FAA No. HP : 085268047316	3 Juli 2023
172	RAHMAD SALEH R-401909-ZI-IPKP-AECFBEC8EA No. HP : 085268047316	3 Juli 2023
173	TRI KRIS JAYANTI R-401909-ZI-IPKP-3A56FD872F No. HP : 081367006475	3 Juli 2023
174	SULAIMAN R-401909-ZI-IPKP-836DAA7FB7 No. HP : 082182632172	3 Juli 2023
175	SITI FATIMAH	3 Juli 2023

	R-401909-ZI-IPKP-DBD9368AD3 No. HP : 082176959482	
176	SIGIT TRI HARMOKO R-401909-ZI-IPKP-F34C02FD63 No. HP : 08118803168	3 Juli 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	143	81,25%
2	Perempuan	33	18,75%
Jumlah		176	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	5	2,84%
4	SMA	122	69,32%
5	Diploma 1	1	0,57%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	1	0,57%
8	S1	42	23,86%
9	S2	5	0,00%
10	S3	0	2,84%
Jumlah		176	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	17	9,66%
2	TNI	2	1,14%
3	POLRI	12	6,81%
4	Swasta	60	34,09%
5	Wirausaha	6	3,40%
6	Tenaga Kontrak	1	0,57%
7	Lainnya	78	44,32%
Jumlah		176	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	176	100,00%
Jumlah		176	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	14	7,95%
2	Perdata	4	2,27%
3	Hukum / Informas	146	82,95%
4	Administrasi Umum	10	5,68%
5	E-Court	1	0,56%

6	Inzage	1	0,56%
Jumlah		176	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	25	14,20%
2	29 - 39 Tahun	56	31,81%
3	40 - 49 Tahun	60	34,09%
4	50 - 59 Tahun	32	18,18%
5	60 - 69 Tahun	3	1,70%
Jumlah		176	100%

B. Data Dukung Lainnya

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

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



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 ?

Membayar 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 ditentukan 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 ?

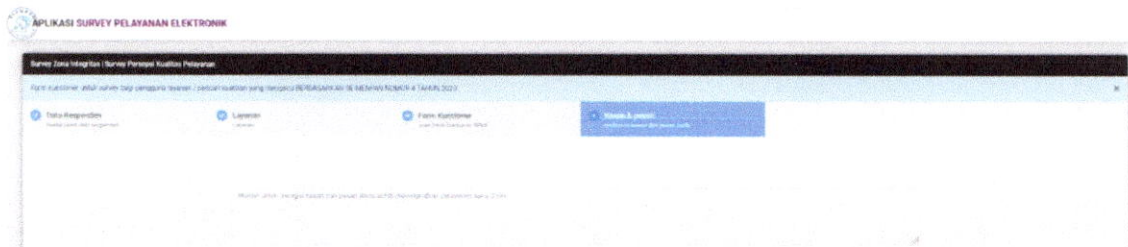
Layanan pengadilan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

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 III PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

4,00 / 99,95 %

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

JUMLAH	176 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 143 ORANG	
	PEREMPUAN : 33 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 5 ORG	S1 : 42 ORG
	SMU : 122 ORG	S2 : 5 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 17 ORG	SWASTA : 60 ORG
	TNI : 2 ORG	WIRAUSAHA : 6 ORG
	POLRI : 12 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 78 ORG	

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
	Layanan			Jumlah (Orang)	
1	Layanan Pidana			14	
2	Layanan Perdata			4	
3	Layanan Hukum / Informasi			146	
4	Layanan Administrasi Umum			10	
5	Layanan e-Court			1	
6	Layanan Inzage			1	

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	703
2	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	703
3	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	703

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	704
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	704
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	704

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN III DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi	Jumlah (Orang)			% (Persen)	
18 - 28 Th	25			14.20	
29 - 39 Th	56			31.82	
40 - 49 Th	60			34.09	
50 - 59 Th	32			18.18	
60 - 69 Th	3			1.70	
Total	176				

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN III DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur				
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	703	704	704	704	703	703	704	704	
NRR Per RL	3.994	4.000	4.000	4.000	3.994	3.994	4.000	4.000	31.983
NRR Tertimbang	0.499	0.500	0.500	0.500	0.499	0.499	0.500	0.500	3.998
ZI IPKP Unit Pelayanan									99.95