

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
KELAS I B
TRIWULAN III PERIODE JULI - SEPTEMBER 2025**



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB BANYUASIN JL. JAKSA AGUNG R. SOEPRAPTO,
KELURAHAN MULYA AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN

TELP/FAX. (0711) 5723669

website : pn-pangkalanbalai.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi untuk dapat diambil langkah-langkah perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Tim Survei,



BAINAL HAKIM, S H.

NIP. 19690903 199403 1 005

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
Triwulan III Periode Tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025
Disahkan di Pangkalan Balai
Pada hari Senin, 01 Oktober 2025



Panitera Muda Hukum

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

NIP. 197007251990031001

Panitera

BAINAL HAKIM,S.H.

NIP. 196909031994031005

Mengetahui.

Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

FITRI AGUSTINA,S.H.

NIP. 197908252006042002

DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. KRITERIA RESPONDEN	5
B. METODE PENCACAHAN	7
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	8
A. ANALISIS HASIL SURVEI	8
BAB IV DATA SURVEI	15
A. DATA RESPONDEN	15
B. DATA DUKUNG LAINNYA	16

BAB I KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dilakukan dengan menggunakan aplikasi SI-SUPER dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2025 dan diperoleh sebanyak 33 orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan memuat pertanyaan sebagai berikut:

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

Pilihan jawaban:

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Pilihan jawaban:

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

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

Pilihan jawaban:

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

Pilihan jawaban:

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

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

Pilihan jawaban:

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, serta penerapan prosedur pelayanan sesuai dengan yang sudah tertera dalam SOP.

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

Pilihan jawaban:

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

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

Pilihan jawaban:

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

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

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

Pilihan jawaban:

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

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

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Kriteria Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Usia Responden

Melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia antara 18 tahun s/d 69 Tahun.

No.	Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	18 - 28 Th	13	39,39
2	29 - 39 Th	12	36,36
3	40 - 49 Th	4	12,12
4	50 - 59 Th	4	12,12
5	Di atas 60 Th	0	0,00
Total		33	100,00

2. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki dan perempuan sama.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-laki	24	72,73
2	Perempuan	9	27,27
Total		33	100,00

3. Domisili Responden.

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan domisili, responden seluruhnya adalah berdomisili di Prov. Sumatera Selatan.

No.	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Prov. Sumatera Selatan	33	100,00

2	Diluar Prov. Sumatera Selatan	0	0
Total		33	100,00

4. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas 1 B mayoritas memiliki latar pendidikan SMU/Sederajat.

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	0	0,00
4	SMA	19	57,58
5	DIPLOMA 1	0	0,00
6	DIPLOMA 2	0	0,00
7	DIPLOMA 3	1	3,03
8	S 1	13	39,39
9	S 2	0	0,00
10	S 3	0	0,00
Total		33	100,00

5. Pekerjaan Responden.

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta.

No.	Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	PNS	1	3,03
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	ADVOKAT	0	0,00
5	SWASTA	4	12,12

6	TENAGA KONTRAK	0	0,00
7	WIRAUSAHA	8	24,24
8	LAINNYA	20	60,61
Total		33	100,00

B. METODE PENCAHAHAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Analisis data untuk menentukan indeks atas Survei Kepuasan Masyarakat oleh para pencari keadilan menggunakan teknik statistik deskriptif.

Data diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor paling tinggi.

Data Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks atas Survei Persepsi Kualitas pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Teknik analisis perhitungan Indeks indeks atas survei Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Sesuai dengan kuesioner yang diberikan, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana Prasarana
9	Penanganan Pengaduan

Mutu Pelayanan			
A	Sangat Baik	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
B	Baik	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
C	Kurang Baik	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
D	Tidak Baik	25,00 – 64,99	1,00 – 2,60

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

No.	Unsur yang dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									

Dst									
50									
ΣN									
NR									
NR*NT									
$\Sigma(NR*NT)$									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

ΣN (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) =
$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuisisioner}}$$

NT (Nilai Timbang) =
$$\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

NR*NT = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

$\Sigma(NR*NT)$ = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) = $\Sigma(NR*NT) \times 25$

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai tersaji dalam data berikut ini:

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									
No	Unsur Yang Dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ΣN	132	132	131	131	131	132	132	131	132
NRR	4,000	4,000	3,970	3,970	3,970	4,000	4,000	3,970	4,000
NR*NT	0,444	0,444	0,441	0,441	0,441	0,444	0,444	0,441	0,444
$\Sigma(NR*NT)$	3,987								
IKM	99,66								

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3,987**
2. Untuk nilai IKM yaitu **99,66**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Pangkalan Balai

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	4,00	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,97	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,97	Sangat Baik	8
5.	Hasil Pelayanan	3,97	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik	3
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,97	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	5

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap ruang lingkup/ indikator:

1. Persyaratan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.

2. Prosedur.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.

3. Waktu Pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

4. Biaya/Tarif.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif pelayanan berada pada kategori sangat baik.

5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana pendukung pelayanan/sistem pelayanan berada pada kategori sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana pelayanan berada pada kategori sangat baik.

8. Sarana dan prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.97 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Dari indeks 9 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B sebesar 3,987 atau 99,66%. Indeks tersebut jika dikonversikan dalam tabel mutu pelayanan, maka skor indeks tersebut masuk pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori **SANGAT BAIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI.**

Dari hasil survei tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tiga Nilai Tertinggi

No. urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
2	Prosedur Pelayanan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
3	Waktu Pelayanan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik

Tiga Nilai Terendah

No. urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1	Waktu Pelayanan	3,97	3,53 – 4,00	Sangat baik
2	Biaya/Tarif	3,97	3,53 – 4,00	Sangat baik
3	Hasil Pelayanan	3,97	3,53 – 4,00	Sangat baik

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1. M SIDIK R-401909-ikm-D081030F49 No HP: 82294270663	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
2. RAYHAN AFDIANSYAH R-401909-ikm-E97C523AA5 No HP: 81272656630	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
3. GUNAWAN R-401909-ikm-04165AA430 No HP: 87094907030	SUMATERA SELATAN	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
4. ARI KURNIAWAN R-401909-ikm-D08BE5E84A No HP: 82182815507	SUMATERA SELATAN	44 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
5. KHASTYA NINGRUM R-401909-ikm-1BE4E752F No HP: 82170806748	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
6. MUHAMMAD BAGUS WIRASAPUTRO R-401909-ikm-CCBFF750E No HP: 8527376291	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
7. DESI ANGGRAINI R-401909-ikm-AA66113C26 No HP: 85219585029	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
8. HERLITA ARTA MEPIA PUTRIYANA R-401909-ikm-6DC9457E98 No HP: 85783801413	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2025
9. M RIZKI SAPUTRA R-401909-ikm-D6886687C9 No HP: 85269954390	SUMATERA SELATAN	26 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2025
10. ANJAS DAMARA R-401909-ikm-40EBCEA34E No HP: 80276330029	SUMATERA SELATAN	23 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2025
11. HERMAN PELANI R-401909-ikm-41B1F72D8F No HP: 81266437134	SUMATERA SELATAN	37 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2025
12. WINDILIA R-401909-ikm-E80395CE25 No HP: 82175321862	SUMATERA SELATAN	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2025
13. KHOLIPATUL QODRIYAH R-401909-ikm-F5CDC908D9 No HP: 85893484829	SUMATERA SELATAN	21 Tahun Perempuan	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Agustus 2025
14. RUDIYANTO R-401909-ikm-FE3AE9CD08 No HP: 8576688706	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMU WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2025
15. SUPARDI R-401909-ikm-8406E87692 No HP: 82380072682	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Agustus 2025
16. M THAMRIN R-401909-ikm-5312167C10 No HP: 85769307000	SUMATERA SELATAN	56 Tahun Laki-laki	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Agustus 2025
17. ELMA WATI R-401909-ikm-4C4C160C07 No HP: 83153959946	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Agustus 2025
18. RIDWAN R-401909-ikm-0343990E2C No HP: 81273011212	SUMATERA SELATAN	55 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Agustus 2025
19. FAUDI HELMI R-401909-ikm-91C5242737 No HP: 8127325543	SUMATERA SELATAN	59 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juli 2025
20. RUDHI HARTONO R-401909-ikm-ADAC9A2642 No HP: 85783289001	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juli 2025

21	DELIA ANGERANI R-401909-9KM-3450E21D3B No HP: 82182797703	SUMATERA SELATAN	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juli 2025
22	JASMANTO R-401909-9KM-7A6CDB2766 No HP: 82106360345	SUMATERA SELATAN	36 Tahun Laki-laki	S1 WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Juli 2025
23	NOFI ASRIANI R-401909-9KM-234588BDE6A No HP: 83178278012	SUMATERA SELATAN	18 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2025
24	MUH SOFYAN R-401909-9KM-4D1B2BESC7 No HP: 895138063728	SUMATERA SELATAN	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2025
25	MOTU R-401909-9KM-22A191EF90 No HP: 81266654956	SUMATERA SELATAN	32 Tahun Laki-laki	Diploma 3 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2025
26	KASIMAN R-401909-9KM-12F1C68B1 No HP: 81368479100	SUMATERA SELATAN	43 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2025
27	MUHAMMAD AMIN R-401909-9KM-2BD7111B36 No HP: 83170220161	SUMATERA SELATAN	32 Tahun Laki-laki	SMU WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2025
28	SLAMET DEVI IRAWAN R-401909-9KM-FA149E6C57 No HP: 85381513628	SUMATERA SELATAN	37 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juli 2025
29	ALVA SEFTIAN R-401909-9KM-47745978E9 No HP: 85198200400	SUMATERA SELATAN	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	14 Juli 2025
30	ADITIA IBRAHIM R-401909-9KM-89E7949C53 No HP: 88228229513	SUMATERA SELATAN	28 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juli 2025
31	RINI R-401909-9KM-1FEAD69777 No HP: 88228229513	SUMATERA SELATAN	48 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	10 Juli 2025
32	SYAHWENDRA R-401909-9KM-5ATC9F89CA No HP: 85709009075	SUMATERA SELATAN	57 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2025
33	AHMAD JULIAN R-401909-9KM-F0B39D576B No HP: 85268199655	SUMATERA SELATAN	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2025

B. DATA DUKUNG LAINNYA.

1. Tangkapan Layar Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Pekerjaan	Nilai Per Urus
<p>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI NILAI INDEKS 3,99 / 99,66 % Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025</p>					
JUMLAH	33 RESPONDEN				
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI: 24 ORANG PEREMPUAN: 9 ORANG				
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah: 0 ORG SD: 0 ORG SMP: 0 ORG SMU: 19 ORG Diploma 1: 0 ORG				
PEKERJAAN	PNS: 1 ORG TNI: 0 ORG POLRI: 0 ORG LAINNYA: 20 ORG Diploma 2: 0 ORG Diploma 3: 1 ORG S1: 13 ORG S2: 0 ORG S3: 0 ORG SWASTA: 4 ORG WIRAUUSAHA: 8 ORG TENAGA KONTRAK: 0 ORG				

2. Tangkapan Layar SKM Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Terendah.

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadlan dalam memberikan pelayanan ?	131
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadlan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	131
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	131

3. Tangkapan Layar SKM Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Tertinggi.

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadlan ?	132
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadlan ?	132
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	132