LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI

ZONA INTEGRITAS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (ZI SPKP)

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KELAS I B

TRIWULAN III PERIODE JULI - SEPTEMBER 2026



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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI ZI SPKP

PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Triwulan III Periode Tanggal 1 Juli 2026 s.d. 30 September 2026

Disahkan di Pangkalan Balai

Pada hari Kamis, 01 Oktober 2026

Panitera Muda Hukum

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

Panitera

BAINAL HAKIM,S.H.
NIP. 196909031994031005

Mengetahui.

Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

Dr. SALOMO GINTING, S.H., MH.
NIP. 198103102002121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Presepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survey Presepsi Kualitas Pelayanan 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 Survey Presepsi Kualitas Pelayanan ini, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Tim Survei,

BAINAL HAKIM, S H.
NIP. 19690903 199403 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **1**

KATA PENGANTAR **2**

LEMBAR PENGESAHAN **3**

DAFTAR ISI **4**

BAB I KUESIONER SURVEI **5**

BAB II METODOLOGI SURVEI **10**

A. KRITERIA RESPONDEN 10

B. METODE PENCACAHAN 12

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS 12

BAB III PENGOLAHAN SURVEI **14**

A. ANALISIS HASIL SURVEI 14

BAB IV DATA SURVEI **18**

A. DATA RESPONDEN 18

B. DATA DUKUNG LAINNYA 21

BAB V PENUTUP **22**

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 2026 dan diperoleh sebanyak 59 orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan memuat pertanyaan sebagai berikut:

1.Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?

Pilihan jawaban:

O Tersedia pada media elektronik dan non elektronik

O Hanya pada media non elektronik

O Hanya pada media elektronik

O Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non eletronik

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2.Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?

Pilihan jawaban:

O Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

O Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

O Syarat yang diminta petugas kurang jelas

O Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

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.

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

Pilihan jawaban:

O Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti

O Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti

O Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti

O Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti

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.

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

Pilihan jawaban:

O Sesuai

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

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

O Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

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.

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

Pilihan jawaban:

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

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

O Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas

O Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas

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.

6.Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? Pilihan jawaban:

O Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu

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

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

O Tidak ada layanan online pada pengadilan

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

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

Pilihan jawaban:

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

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

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

O Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

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).

8.Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Pilihan jawaban:

O Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

O Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

O layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

O Tidak ada layanan pengaduan

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	4	6,76
2	29 - 39 Th	28	47.45
3	40 - 49 Th	18	30,50
4	50 - 59 Th	8	13,55
5	Di atas 60 Th	1	1,69
Total		59	100,00

2. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki 43 responden dan perempuan 16 responden.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-laki	43	63,33
2	Perempuan	16	36,66
Total		30	100,00

3. Domisili Responden.

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

No.	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Prov. Sumatera Selatan	57	96,62
2	Diluar Prov. Sumatera Selatan	2	3,38
Total		59	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 IB 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	32	54,23
5	DIPLOMA 1	5	8,47
6	DIPLOMA 2	0	0,00
7	DIPLOMA 3	1	1,69
8	S 1	14	23,75
9	S 2	7	11,86
10	S 3	0	0,00
Total		59	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	6	13,33
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	3,33
4	ADVOKAT	0	0,00
5	SWASTA	8	20,00
6	TENAGA KONTRAK	1	3,33
7	WIRAUSAHA	3	13,33
8	LAINNYA	42	71,186
Total		59	100,00

B. METODE PENCACAHAN

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 Persepsi Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
1	Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.
2	Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
3	Prosedur/Alur pelayanan
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan
5	Tarif/Biaya pelayanan
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online
8	Layanan konsultasi dan pengaduan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut Persepsi Kualitas Pelayanan untuk

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

setiap ruang lingkup/ indikator:

1. Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik berada pada kategori sangat baik.

2. Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.
3. Prosedur/Alur pelayanan Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur/Alur pelayanan berada pada kategori sangat baik.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.
5. Tarif/Biaya pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tarif/Biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik.
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online berada pada kategori sangat baik.
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup petugas pelayanan/sistempelayanan online berada pada kategori sangat baik.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata- rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Layanan konsultasi dan pengaduan berada pada kategori sangat baik.

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B sebesar 4.00 atau 100%. Indeks tersebut jika dikonversikan dalam tabel mutu pelayanan, maka skor indeks tersebut masuk pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **SANGAT BAIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI.**

Dari hasil survey tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tiga Nilai Terendah:

No. Urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1.	Sarana Prasarana	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.
2.	Perilaku Pelaksana	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.
3.	Pengaduan	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.

Tiga Nilai Tertinggi:

No. Urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1.	Persyaratan	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.
2.	Prosedur	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.
3.	Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.	4,000	3,26 - 4,00	sangat baik.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
1	**Hermadi, S.H** ID: R-4019001-Z-IPKP-0980402084 HP: 085274276994	49 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
2	**Zulkarnain** ID: R-4019001-Z-IPKP-EAGE8B0PD HP: 085263417661	46 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
3	**Nani Apriliyani** ID: R-4019001-Z-IPKP-2B7F2A2B0 HP: 082182938491	38 Th | Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
4	**Ismadi** ID: R-4019001-Z-IPKP-45WSDA1QD HP: 085162238625	41 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
5	**Iwinsyah Rahman** ID: R-4019001-Z-IPKP-F4DA413A2E HP: 085227226145	33 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
6	**Andri Diansyah** ID: R-4019001-Z-IPKP-1588C75652 HP: 085362503160	44 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
7	**Adi Irwan** ID: R-4019001-Z-IPKP-A2509430A5 HP: 081282059406	41 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
8	**Siti Endang** ID: R-4019001-Z-IPKP-AD4A5F0270 HP: 085364465006	47 Th | Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
9	**Dadi Junaedi, S.H** ID: R-4019001-Z-IPKP-6F6B29A200 HP: 087780109222	55 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2020
10	**Astuti** ID: R-4019001-Z-IPKP-1DB3C3A0XX HP: 085735488713	42 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2020
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
11	**Crismonika** ID: R-4019001-Z-IPKP-7765A2B84 HP: 082182096502	35 Th | Perempuan Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2020
12	**Rut** ID: R-4019001-Z-IPKP-9B3D4C2D72 HP: 0852048627758	48 Th | Perempuan Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2020
13	**Wilian** ID: R-4019001-Z-IPKP-BF3210F4E6 HP: 083827752459	33 Th | Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2020
14	**Wilian** ID: R-4019001-Z-IPKP-FBD124CD76 HP: 083827752459	33 Th | Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2020
15	**Abdul Rohim** ID: R-4019001-Z-IPKP-FB7B9B670 HP: 2013412771	32 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2020
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
16	**Iwan Hidayat** ID: R-4019001-Z-IPKP-2F2F2F75F HP: 0821715396013	31 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
17	**Nurul Latif** ID: R-4019001-Z-IPKP-F3545B251A HP: 0899162032000	38 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
18	**Kartini** ID: R-4019001-Z-IPKP-D3D1B74F HP: 085278855692	23 Th | Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
19	**Hermadi, S.H** ID: R-4019001-Z-IPKP-3607A07EA5 HP: 0812746174259	49 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
20	**Elis Anggraini** ID: R-4019001-Z-IPKP-9CCA3CB6W HP: 0812703756	29 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
21	**Hendri** ID: R-4019001-Z-IPKP-DB97B8B58 HP: 082284870861	38 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
22	**Sukriati** ID: R-4019001-Z-IPKP-E44354D33E HP: 081274974268	39 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2020
23	**Hermadi** ID: R-4019001-Z-IPKP-D4CF7D2D2A HP: 081274974259	49 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2020
24	**Ratu** ID: R-4019001-Z-IPKP-0E0F8B0B35 HP: 0819742428804	26 Th | Perempuan Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2020
25	**Ari Faldo** ID: R-4019001-Z-IPKP-3883C8B134 HP: 0823374063615	27 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	11 September 2020

NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
26	**Sri Rahma Wati** ID R-401009-ZI-IP67-CCDF0EC6E8 HP : 0852546945231	36 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	1 September 2026
27	**Dedi Pores** ID R-401008-ZI-IP67-F0B1D6B3F3 HP : 082216200600	43 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	10 September 2026
28	**Jukarni** ID R-401009-ZI-IP67-DE9054F7E5 HP : 081375445687	58 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	10 September 2026
29	**DEDI** ID R-401008-ZI-IP67-6D63C6581A HP : 0887437990908	36 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
30	**NIZAR** ID R-401008-ZI-IP67-2D7FDDA4A HP : 081270584122	52 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
31	**NIZAR** ID R-401003-ZI-IP67-9707F2C92A HP : 085270836469	52 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
32	**NIZAR** ID R-401008-ZI-IP67-8D2A4F727 HP : 085270584122	52 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
33	**SUMARDI** ID R-401009-ZI-IP67-91A6BAB6CC HP : 085310819374	47 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
34	**WILIAN** ID R-401008-ZI-IP67-D1A6FE6106 HP : 082127152469	34 Th | Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
35	**IRMA** ID R-401008-ZI-IP67-D9E2F9B932 HP : 081367371245	35 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	9 September 2026
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
36	**Rupia** ID R-401002-ZI-IP67-F3BC564CD4 HP : 082282571427	25 Th | Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	8 September 2026
37	**RENDY AGUSTA** ID R-401009-ZI-IP67-30EC1B7495 HP : 082186853450	36 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
38	**Ayi Melisa** ID R-401003-ZI-IP67-F90CDE4E09 HP : 081320031127	30 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
39	**Tridian Hariwangsa** ID R-401009-ZI-IP67-4E03B9D2D6 HP : 085273277809	33 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
40	**Hendri** ID R-401009-ZI-IP67-E4720BFD59 HP : 082274617968	39 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
41	**Sukiriati** ID R-401009-ZI-IP67-5971C4C2DB HP : 081274817898	39 Th | Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
42	**Hendri** ID R-401009-ZI-IP67-81E1C3E67F HP : 082274617968	39 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
43	**Ella Anggraini** ID R-401008-ZI-IP67-05CF6E5406 HP : 081272375E	29 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
44	**Hernadi S.H** ID R-401009-ZI-IP67-B04B6203AE HP : 082274617890	49 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
45	**Iwan Hidayat** ID R-401009-ZI-IP67-EED2C3147 HP : 082275380404	37 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
46	**Abdul Rahim** ID R-401009-ZI-IP67-E9A3C3A4D HP : 0812-6467-71	32 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
47	**Nurul Latif** ID R-401003-ZI-IP67-FCC4E0AF2B HP : 0895362539901	38 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
48	**Kartini** ID R-401009-ZI-IP67-FFF9354E00 HP : 082278560392	23 Th | Perempuan Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4 September 2026
49	**Kita Riswanto** ID R-401002-ZI-IP67-DA3562D0A HP : 082280963852	56 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2026
50	**Nurizal** ID R-401009-ZI-IP67-2F6B0A9E32 HP : 0857669[illegible]231	53 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2026

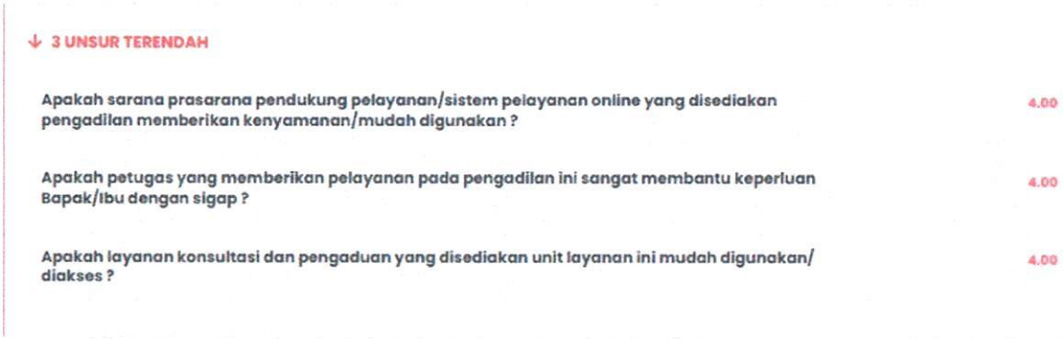
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
51	**Muhamad Fikri** ID: R-402009-ZI-FKFI-F2D2075F2E HP: 087857447982	46 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2026
52	**Syunde Rambe** ID: R-402009-ZI-FKFI-8340CAA8A7 HP: 081368386430	29 Th | Laki-laki Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2026
53	**Dian Sujarwo** ID: R-402009-ZI-FKFI-73B3B2B6F9 HP: 0822175965**	46 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2026
54	**Kito Rioswanto** ID: R-402009-ZI-FKFI-8B3E877F2A HP: 082282923806	56 Th | Laki-laki Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
55	**Mulyadi** ID: R-402009-ZI-FKFI-11518EDFB1 HP: 082182382026	43 Th | Laki-laki Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	WAKTU
56	**Rahma Yani** ID: R-402009-ZI-FKFI-5DE4CAD33B HP: 085171224758	36 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
57	**Jukarni** ID: R-402009-ZI-FKFI-3B2334EDCE HP: 085174436477	48 Th | Laki-laki Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
58	**Almi Hayati** ID: R-402009-ZI-FKFI-4F5AC4F6E2 HP: 082139648999	42 Th | Perempuan Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
59	**Syamsuri** ID: R-402009-ZI-FKFI-5B7D57A9A2 HP: 085216525195	68 Th | Laki-laki Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026

B. DATA DUKUNG LAINNYA.

a. Tangkapan Layar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.



b. Tangkapan Layar SPKP Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Terendah.



PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

c. Tangkapan Layar SPKP Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Tertinggi.

↑ 3 UNSUR TERTINGGI

Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	4.00
Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	4.00
Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	4.00