

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI KELAS II
PERIODE TRIWULAN II
1 APRIL 2024 s/d 30 JUNI 2024

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 II Periode Tanggal 1 April 2024 s.d. 30 Juni 2024

Disahkan di Pangkalan Balai
Pada hari Senin, 01 Juli 2024



Panitera Muda Hukum


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

Panitera


WARNO, S.H.
NIP. 196709041991031002

Mengetahui.
Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



NOFITA DWI WAHYUNI, S.H., M.H.
NIP. 197811252002122002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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

Semoga laporan survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pengadilan Negeri Palembang, agar segera memperbaiki pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada Pengadilan.

Ketua Tim,

WARNO,SH.
NIP. 196709041991031002

DAFTAR ISI

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

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Daftar Pertanyaan/Kuesioner

Daftar pertanyaan/kuisisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui Aplikasi SISUPER sebagaimana di bawah ini:

- 1) Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
- 2) Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
- 3) Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
- 4) Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- 5) Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
- 6) Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- 7) Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- 8) Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor seperti Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang. Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dengan alamat: bit.ly/sisuperpnpkb

B. Bentuk Jawaban

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

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

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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

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

B. Metode Pencacahan

Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Kompilasi produk administrasi adalah cara pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan masyarakat. Di dalam melaksanakan pengumpulan data, maka metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah swacacah (responden mengisi kuesioner sendiri). Responden dalam survei ini adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pencacahan survey SPKP ini mulai dilaksanakan tanggal 1 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

Tabel 1.
Bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 2.5996	25 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Nilai unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

1. Unsur Respon (U1)

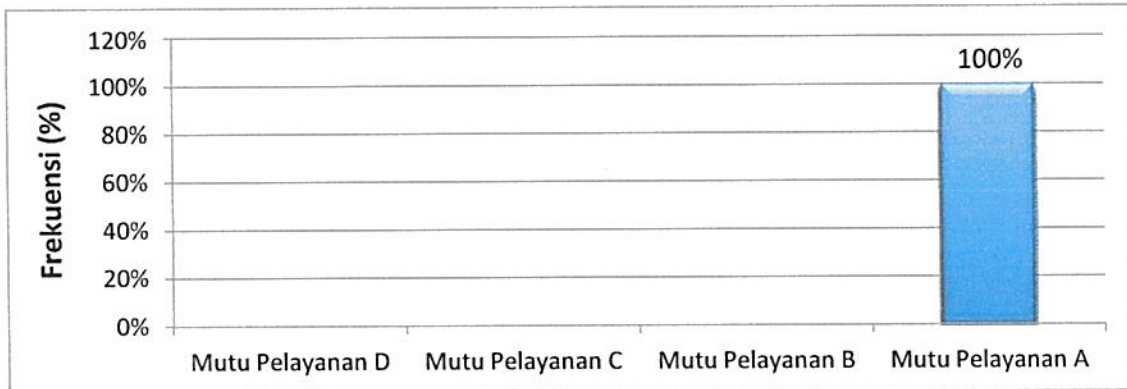
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 2.
Unsur Respon (U1)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	83	100%
2.	B	Hanya pada media non elektronik	3	-	-
3.	C	Hanya pada media elektronik	2	-	-
4.	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	-	-
Jumlah				83	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 83 (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”**.

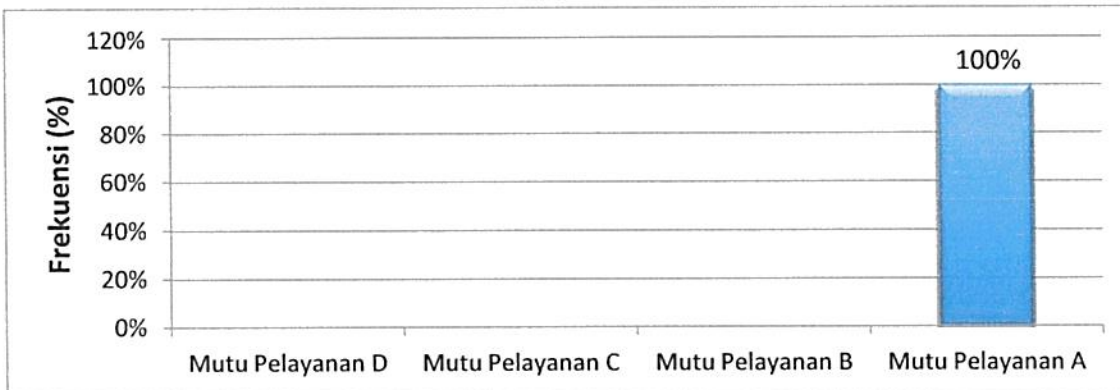
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	83	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			83	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 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (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 PengadilanNegeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

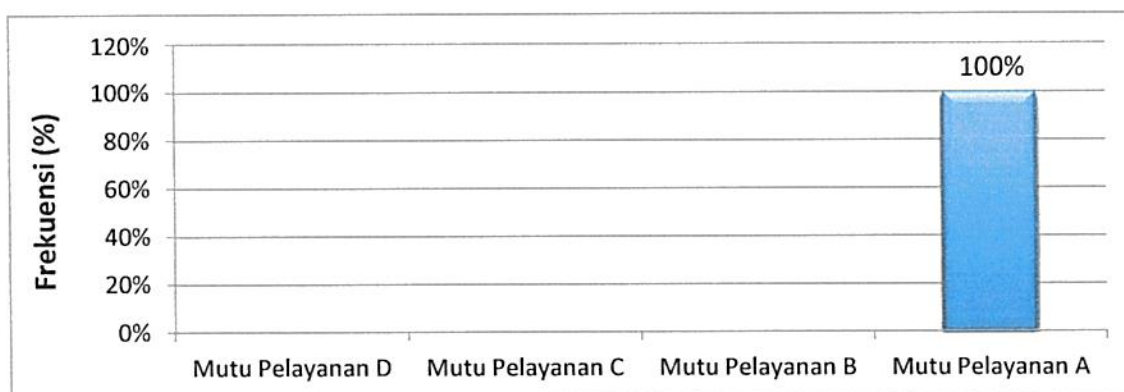
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	83	100%

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	1	3,44%
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Kurang mudah dimengerti	2	-	-
4.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Tidak mudah dimengerti	1	-	-
Jumlah				83	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

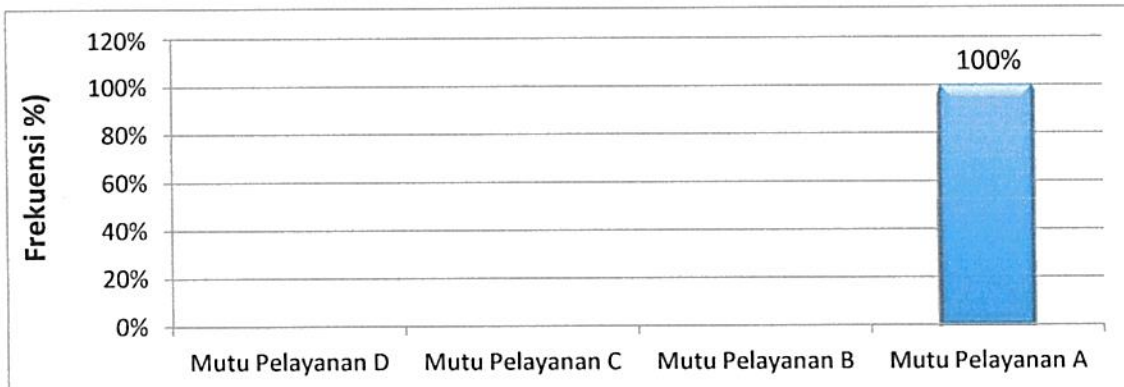
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sesuai (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat 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	83	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				83	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

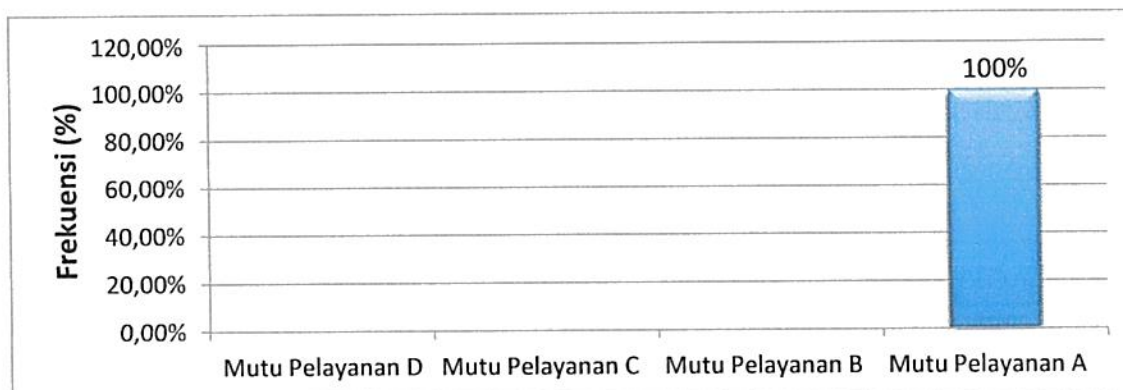
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 6.
Unsur Biaya (U5)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	83	100%
2.	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	-	-
3.	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	-	-
4.	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	-	-
Jumlah				83	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

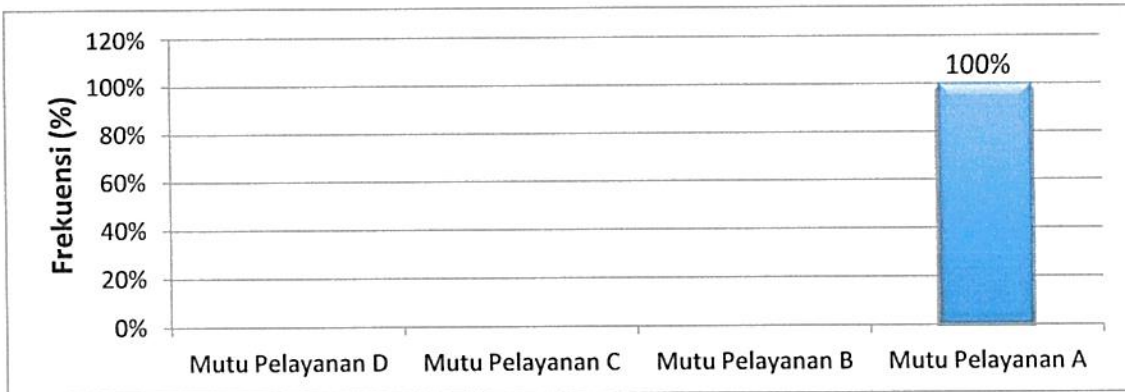
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 7.
Unsur Sarana (U6)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	83	100%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	-	-
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	-	-
4.	A	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	-	-
Jumlah				83	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 83 (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 **“4,000”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

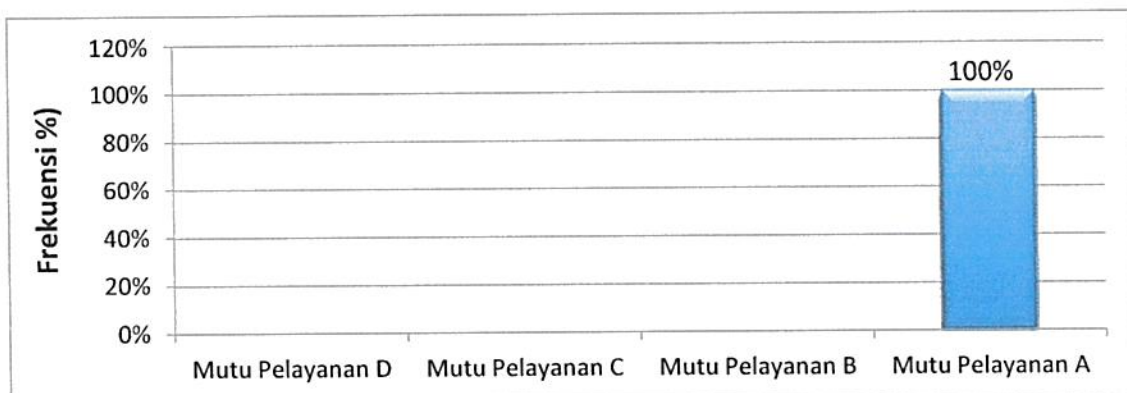
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	83	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				83	100%

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

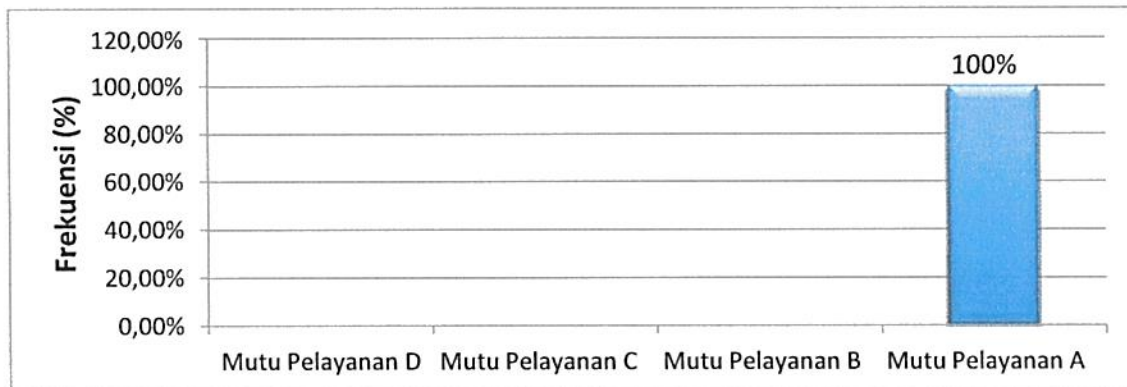
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 83 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **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	83	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				83	100%

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

Gambar 8.
Unsur Pengaduan (U8)



Berdasarkan hasil perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai melalui aplikasi SISUPER sebagaimana tabel berikut:

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

No.	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	116	4,000	0,500	1
U2	Persyaratan	116	4,000	0,500	2
U3	Prosedur	115	4,000	0,500	8
U4	Waktu Penyelesaian	111	4,000	0,500	6
U5	Biaya	116	4,000	0,500	3
U6	Sarana	116	4,000	0,500	4
U7	Performa	114	4,000	0,500	7
U8	Pengaduan	116	4,000	0,500	5
Jumlah			32	4,000	4,000
Nilai Indeks SPAK (%)			4,000 x 25 = 100%		

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
 $= 4,000 \times 25 = 100\%$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**4,00 / 100%**” 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 April - Juni 2024

No.	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Respon (U1)	Memperbanyak Brosur/Banner/Poster mengenai informasi pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai serta mempublikasikan di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.
2	Persyaratan (U2)	-Terdapat standar pelayanan yang berisi tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan yang dapat diakses melalui website -Petugas PTSP senantiasa selalu memberikan informasi mengenai syarat yang dibutuhkan
3	Prosedur (U3)	-Terdapat prosedur berperkara didalam website Pengadilan Negeri Palembang -Melaksanakan brifing PTSP Oleh Kasub dan Panmud untuk memberitahukan dan mengarahkan kepada petugas PTSP untuk selalu bekerja sesuai dengan prosedur/ketentuan yang berlaku;

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Profil Responden

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

Tabel 12.
Profil Responden

No.	Nama Responden	Waktu Rekam
1	Roslina R-401909-ZI-IPKP-64E45EE9AC No. HP : 087796831592	26 Juni 2024
2	Wahyu R-401909-ZI-IPKP- E68BD9D4E8 No. HP : 082272024901	25 Juni 2024
3	Ari Yanto R-401909-ZI-IPKP-E5681347BE No. HP : 085219096327	25 Juni 2024
4	Rina R-401909-ZI-IPKP- 3D9A19E7E3 No. HP : 082182209709	24 Juni 2024
5	Purnama R-401909-ZI-IPKP- D2F8176160 No. HP : 085352840582	24 Juni 2024
6	Minardi R-401909-ZI-IPKP- FCDC90A39B No. HP : 082377508262	24 Juni 2024
7	M.riduan R-401909-ZI-IPKP- 690B2C4166 No. HP : 085783803064	24 Juni 2024
8	Ahmad Jumadil R-401909-ZI-IPKP- E272E18BD9 No. HP : 082277859864	24 Juni 2024
9	Badaul Amali R-401909-ZI-IPKP- 6745B834A4 No. HP : 085381370770	13 Juni 2024
10	Lukmana R-401909-ZI-IPKP-EF341F65FB No. HP : 082251421158	13 Juni 2024

11	Lesy Wila R-401909-ZI-IPKP-FF51F09BAA No. HP : 081373420024	13 Juni 2024
12	Fikri Brata R-401909-ZI-IPKP-73CBFC8E59 No. HP : 082378844360	12 Juni 2024
13	Alya Sasmida R-401909-ZI-IPKP- 666744657D No. HP : 082278257866	12 Juni 2024
14	Gandra Abadi R-401909-ZI-IPKP- 49FDAD0E73 No. HP : 082281813916	12 Juni 2024
15	Ari Ismail R-401909-ZI-IPKP-478811FF40 No. HP : 082184706874	11 Juni 2024
16	Agus Sandra R-401909-ZI-IPKP-83DFE76080 No. HP : 081350886604	11 Juni 2024
17	Ismail R-401909-ZI-IPKP- 7B3695A7BE No. HP : 081346389687	7 Juni 2024
18	Heryanto R-401909-ZI-IPKP-31BE5E66F3 No. HP : 081273771900	7 Juni 2024
19	Mastomi R-401909-ZI-IPKP- F5C71A638D No. HP : 085367776762	4 Juni 2024
20	Desi Febrianti R-401909-ZI-IPKP-F8854929B2 No. HP : 082179952833	4 Juni 2024
21	Ilham W R-401909-ZI-IPKP-3053F94763 No. HP : 085839149956	31 Mei 2024
22	Zainudin R R-401909-ZI-IPKP-AF9F10B3B0 No. HP : 085156767374	30 Mei 2024
23	Kurniawan R-401909-ZI-IPKP- 2BDB01EDDA No. HP : 081379974183	30 Mei 2024
24	Rosita R-401909-ZI-IPKP-7F21ECFF9F No. HP : 083182986948	29 Mei 2024
25	Redi R-401909-ZI-IPKP- 74C32B2781 No. HP : 082180954334	29 Mei 2024
26	Prayoga R-401909-ZI-IPKP- 4BF64A90C8	29 Mei 2024

	No. HP : 082373007744	
27	Prayetno R-401909-ZI-IPKP-056276B919 No. HP : 085332367121	29 Mei 2024
28	Ardi R-401909-ZI-IPKP- A2D42BDC88 No. HP : 085266332247	29 Mei 2024
29	R.Siangian R-401909-ZI-IPKP-0AC4FE7E92 No. HP : 08127104042	28 Mei 2024
30	Sulaidi R-401909-ZI-IPKP-31B3180F90 No. HP : 08526650830	28 Mei 2024
31	Aji Saputra R-401909-ZI-IPKP- A00ECBD695 No. HP : 082180729618	28 Mei 2024
32	Irwansyah R-401909-ZI-IPKP-BA409E06F7 No. HP : 085267237447	28 Mei 2024
33	Reni R-401909-ZI-IPKP- A98EEB09B4 No. HP : 081270693639	21 Mei 2024
34	Arif Rahman R-401909-ZI-IPKP-128AC07F13 No. HP : 081377895324	21 Mei 2024
35	Sutriani R-401909-ZI-IPKP- D26D95C529 No. HP : 085254467839	21 Mei 2024
36	Wisnu Irwansyah R-401909-ZI-IPKP- A4E1FEAEC6 No. HP : 085268520877	21 Mei 2024
37	Samsidi R-401909-ZI-IPKP-1752ACF157 No. HP : 081274344	15 Mei 2024
38	Romziah R-401909-ZI-IPKP-5E21EF8C40 No. HP : 082269069073	15 Mei 2024
39	Nath Median R-401909-ZI-IPKP- 8CECC89FD0 No. HP : 085368513399	15 Mei 2024
40	Rini R-401909-ZI-IPKP- 6062D85425 No. HP : 085269960995	13 Mei 2024
41	Rolen Siagian R-401909-ZI-IPKP-2CFB4966E7 No. HP : 08127104042	13 Mei 2024
42	Imade Subagyu	8 Mei 2024

	R-401909-ZI-IPKP- D4AC2B4D99 No. HP : 082376343511	
43	Agus Suri R-401909-ZI-IPKP- 8100EDC1F8 No. HP : 082279214195	8 Mei 2024
44	Raden Wijaya Yusuf R-401909-ZI-IPKP-08E74F1D29 No. HP : 082376380442	2 Mei 2024
45	Raden Wijaya Yusuf R-401909-ZI-IPKP- C26B7B1692 No. HP : 082376380442	2 Mei 2024
46	Harmoni R-401909-ZI-IPKP- 9FA90A4974 No. HP : 081367122177	2 Mei 2024
47	Ambar Pp R-401909-ZI-IPKP- 0A05741BDA No. HP : 081368508861	2 Mei 2024
48	Nurdin R-401909-ZI-IPKP- C5D165DF57 No. HP : 085378133782	2 Mei 2024
49	Arham R-401909-ZI-IPKP- AF0D27CBC8 No. HP : 085380741288	2 Mei 2024
50	Novri Riadi R-401909-ZI-IPKP- 277E9279ED No. HP : 89677888590	26 April 2024
51	Venus R-401909-ZI-IPKP-6BF5EF530F No. HP : 82182059507	26 April 2024
52	Mukhlis R-401909-ZI-IPKP- F784DA1879 No. HP : 82281859903	26 April 2024
53	Caturiyadi R-401909-ZI-IPKP- 95FDDBAF6A No. HP : 8119301631	26 April 2024
54	Anang Sumino R-401909-ZI-IPKP- 20A96C8E61 No. HP : 81373020908	26 April 2024
55	Ardani R-401909-ZI-IPKP- 1754B8AD34 No. HP : 0856095598311	26 April 2024
56	Imran	26 April 2024

	R-401909-ZI-IPKP-042513BD49 No. HP : 081273212199	
57	Tri Lestari R-401909-ZI-IPKP-6AC6D42603 No. HP : 081373338552	26 April 2024
58	Tri Lestari R-401909-ZI-IPKP-E5E594B46E No. HP : 081373338552	26 April 2024
59	Putri R-401909-ZI-IPKP-E65F177607 No. HP : 082176140414	25 April 2024
60	Otong R-401909-ZI-IPKP-5CB9A50C34 No. HP : 089699436765	25 April 2024
61	Aji A R-401909-ZI-IPKP-3324AC8BC5 No. HP : 085783359025	25 April 2024
62	Meliah R-401909-ZI-IPKP-A4D36797FD No. HP : 085379513197	25 April 2024
63	Raju R-401909-ZI-IPKP-B6B2FB52D8 No. HP : 083136878655	25 April 2024
64	Tabrani R-401909-ZI-IPKP-DABDECBE25 No. HP : 088268319052	24 April 2024
65	Dienda Dwi Agresia R-401909-ZI-IPKP-DF437FFAF5 No. HP : 081222398001	24 April 2024
66	Hidayatullah R-401909-ZI-IPKP-5C545F86FA No. HP : 085368777756	24 April 2024
67	Eko Ali M R-401909-ZI-IPKP-1DEE70D4D5 No. HP : 081328544518	24 April 2024
68	Iswahyudi R-401909-ZI-IPKP-FF071E1D8E No. HP : 081278431238	24 April 2024
69	Rizaz Efendi R-401909-ZI-IPKP-4B0E5518A7 No. HP : 082185330163	23 April 2024
70	Barudin R-401909-ZI-IPKP-C2B34D4909 No. HP : 0812278011	23 April 2024

71	Ade Bahari R-401909-ZI-IPKP-0638B23CA5 No. HP : 082178173096	23 April 2024
72	Zulfatah R-401909-ZI-IPKP-8D12CBB4B4 No. HP : 085273277887	22 April 2024
73	Yamsa R-401909-ZI-IPKP-ODC00BFFE9 No. HP : 0813552251	22 April 2024
74	Pahrudin R-401909-ZI-IPKP-31280C6281 No. HP : 082211008572	22 April 2024
75	Reni A R-401909-ZI-IPKP-3020A1D55B No. HP : 082281974950	22 April 2024
76	Sulistyowati R-401909-ZI-IPKP-EC855F8666 No. HP : 082171521278	22 April 2024
77	Efdhina P R-401909-ZI-IPKP-759A920E6D No. HP : 082376647966	22 April 2024
78	Drey S R-401909-ZI-IPKP-3F3F3C16F4 No. HP : 082473377626	4 April 2024
79	M.Suryadi R-401909-ZI-IPKP-9615F45996 No. HP : 081273966025	4 April 2024
80	Kristian R-401909-ZI-IPKP-FE1E7BF0F1 No. HP : 083141603449	4 April 2024
81	Reynaldi R-401909-ZI-IPKP-48B967CA7E No. HP : 085783824861	3 April 2024
82	Ayu Yuhana R-401909-ZI-IPKP-8361145AC8 No. HP : 082177400048	3 April 2024
83	Reniansyah R-401909-ZI-IPKP-852D5071A2 No. HP : 0895620044492	1 April 2024

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	61	73,49%
2	Perempuan	22	26,51%
Jumlah		93	100%

3. Tingkat Pendidikan Responden

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

Tabel 14.
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP	0	0,00%
4	SMA	54	65,06%
5	Diploma 1	0	0 %
6	Diploma 2	0	0 %
7	Diploma 3	2	2,41%
8	S1	27	32,53%
9	S2	0	0,00%
10	S3	0	0,00%
Jumlah		83	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	6	7,23%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	2	2,41%
4	Swasta	29	34,94%
5	Wirausaha	0	0,00 %
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	46	55,42%
Jumlah		83	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	83	100,00%
Jumlah		83	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	19	22,89%
2	Perdata	2	2,41%
3	Hukum / Informasi	35	42,17%
4	Administrasi Umum	19	22,89%
5	E-Court	7	8,43%
6	Inzage	1	1,2%
Jumlah		83	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	17	20,48%
2	29 - 39 Tahun	51	61,45%
3	40 - 49 Tahun	12	14,46%
4	50 - 59 Tahun	1	1,2%
5	60 - 69 Tahun	2	2,4%
Jumlah		83	100%

B. Data Dukung Lainnya

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

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



Survei Zona Integritas | Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Selamat datang untuk semua bagi pengguna layanan. Untuk melakukan survei mengenai **SEKOLAH DASAR 12 MENAPANANUMUR 4 TAHUN 2024**

Data Responden
 Layanan
 Form Keluaran
 Koneksi & jerman

Data Responden SPKP

Nama	Survei Zona Integritas
Umur / Jenis Kelamin	2024 / Perempuan
Alamat	Survei Zona Integritas
Telepon	0812 3456 7890
Pendidikan	Survei Zona Integritas
Pekerjaan	Survei Zona Integritas

Kembali

Survei Zona Integritas | Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Selamat datang untuk semua bagi pengguna layanan. Untuk melakukan survei mengenai **SEKOLAH DASAR 12 MENAPANANUMUR 4 TAHUN 2024**

Data Responden
 Layanan
 Form Keluaran
 Koneksi & jerman

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan	Survei Zona Integritas
Formulir/Kelemahan, Laporan, dan Subdukansi	Survei Zona Integritas

Kembali

Survei Zona Integritas | Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Selamat datang untuk semua bagi pengguna layanan. Untuk melakukan survei mengenai **SEKOLAH DASAR 12 MENAPANANUMUR 4 TAHUN 2024**

Data Responden
 Layanan
 Form Keluaran
 Koneksi & jerman

- Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalas dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?
 - Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
 - Hanya pada media non elektronik
 - Hanya pada media elektronik
 - Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik
- Apakah persyaratan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?
 - Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - Syarat yang diminta petugas kurang jelas
 - Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- 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

Kembali

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 untuk 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 ditunjukkan 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 ?

Seluruh 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

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

Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

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

Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

Tidak ada layanan pengaduan

Kembali [Lanjutkan](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei (Survei) | Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Apakah customer atau user yang pertama kali menggunakan aplikasi ini? Ya Tidak

1. Data Pengumpulan

2. Laporan

3. Form Kelembagaan

4. **Home & Login**

5. [Layanan](#)

6. [Kategori](#)

7. [Kategori](#)

8. [Kategori](#)

9. [Kategori](#)

10. [Kategori](#)

11. [Kategori](#)

12. [Kategori](#)

13. [Kategori](#)

14. [Kategori](#)

15. [Kategori](#)

16. [Kategori](#)

17. [Kategori](#)

18. [Kategori](#)

19. [Kategori](#)

20. [Kategori](#)

21. [Kategori](#)

22. [Kategori](#)

23. [Kategori](#)

24. [Kategori](#)

25. [Kategori](#)

26. [Kategori](#)

27. [Kategori](#)

28. [Kategori](#)

29. [Kategori](#)

30. [Kategori](#)

31. [Kategori](#)

32. [Kategori](#)

33. [Kategori](#)

34. [Kategori](#)

35. [Kategori](#)

36. [Kategori](#)

37. [Kategori](#)

38. [Kategori](#)

39. [Kategori](#)

40. [Kategori](#)

41. [Kategori](#)

42. [Kategori](#)

43. [Kategori](#)

44. [Kategori](#)

45. [Kategori](#)

46. [Kategori](#)

47. [Kategori](#)

48. [Kategori](#)

49. [Kategori](#)

50. [Kategori](#)

51. [Kategori](#)

52. [Kategori](#)

53. [Kategori](#)

54. [Kategori](#)

55. [Kategori](#)

56. [Kategori](#)

57. [Kategori](#)

58. [Kategori](#)

59. [Kategori](#)

60. [Kategori](#)

61. [Kategori](#)

62. [Kategori](#)

63. [Kategori](#)

64. [Kategori](#)

65. [Kategori](#)

66. [Kategori](#)

67. [Kategori](#)

68. [Kategori](#)

69. [Kategori](#)

70. [Kategori](#)

71. [Kategori](#)

72. [Kategori](#)

73. [Kategori](#)

74. [Kategori](#)

75. [Kategori](#)

76. [Kategori](#)

77. [Kategori](#)

78. [Kategori](#)

79. [Kategori](#)

80. [Kategori](#)

81. [Kategori](#)

82. [Kategori](#)

83. [Kategori](#)

84. [Kategori](#)

85. [Kategori](#)

86. [Kategori](#)

87. [Kategori](#)

88. [Kategori](#)

89. [Kategori](#)

90. [Kategori](#)

91. [Kategori](#)

92. [Kategori](#)

93. [Kategori](#)

94. [Kategori](#)

95. [Kategori](#)

96. [Kategori](#)

97. [Kategori](#)

98. [Kategori](#)

99. [Kategori](#)

100. [Kategori](#)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

4,00 / 100,00 %

Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

JUMLAH	83 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 61 ORANG	PEREMPUAN : 22 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 27 ORG
	SMU : 54 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 6 ORG	SWASTA : 29 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 2 ORG	TEHAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 46 ORG	

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN II 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		17	20,48
			29 - 39 Th		51	61,45
			40 - 49 Th		12	14,46
			50 - 59 Th		1	1,20
			60 - 69 Th		2	2,41
			Total		83	

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan	
Jumlah	332	332	332	332	332	332	332	332		
NRR Per RL	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	32.000	
NRR Tertimbang	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	4.000	
ZI IPKP Unit Pelayanan									100,00	

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana					19
2 Layanan Perdata					2
3 Layanan Hukum / Informasi					35
4 Layanan Administrasi Umum					19
5 Layanan e-Court					7
6 Layanan Inzage					1

TIGA UNSUR TERENDAH

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) ?	332
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	332
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	332

TIGA UNSUR TERTINGGI

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	332
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	332
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	332