

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI KELAS II
PERIODE TRIWULAN I
1 JANUARI 2024 s/d 31 MARET 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 Mulya Agung 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 I Periode Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024

Disahkan di Pangkalan Balai
Pada hari Senin, 01 April 2024



Panitera Muda Hukum

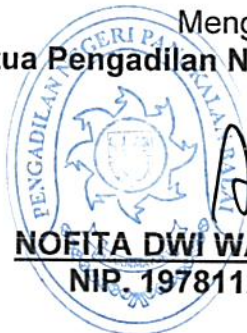
A.HAIRUN YULASNI,S.H.,M.H.
NIP. 197007251990031001

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 I Periode Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 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 kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisioner 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 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 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)

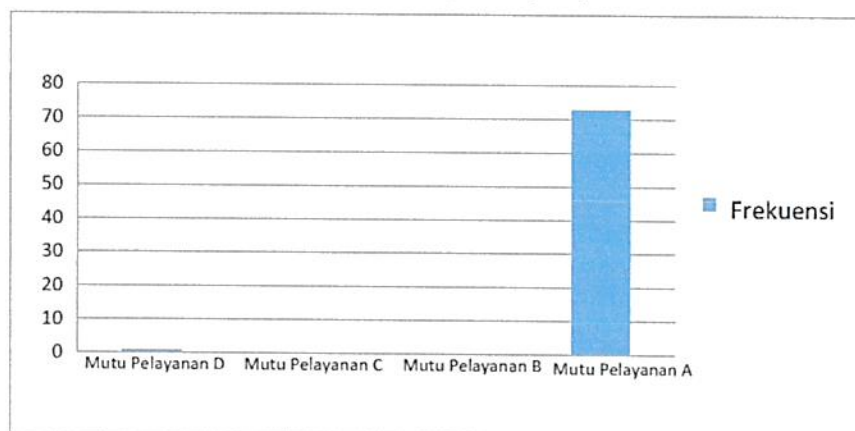
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 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	73	98.65%
2.	B	Hanya pada media non elektronik	3	-	-
3.	C	Hanya pada media elektronik	2	-	-
4.	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 1.
Unsur Respon (U1)



2. Unsur Persyaratan (U2)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

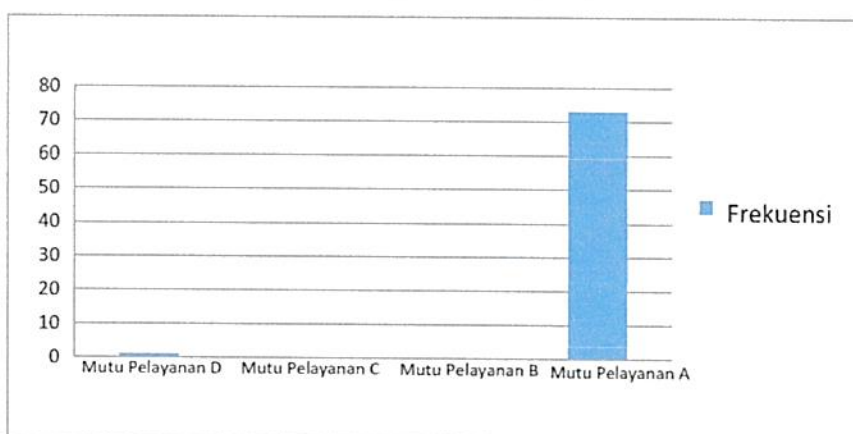
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	73	98.65%
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	-	-
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	-	-
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai	1	-	1.35%

		dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			74	100%	

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

Gambar 2.
Unsur Persyaratan (U2)



3. Unsur Prosedur (U3)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 72 (97,30%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,932”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

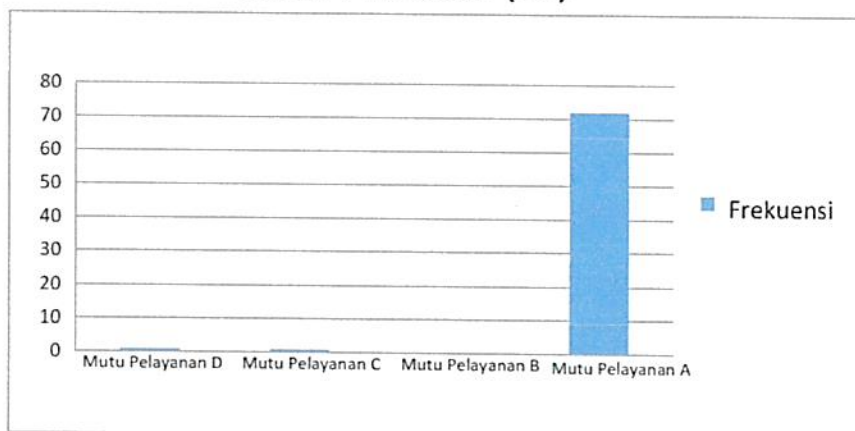
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

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

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti	3	-	
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Kurang mudah dimengerti	2	1	1.35%
4.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan Tidak mudah dimengerti	1	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

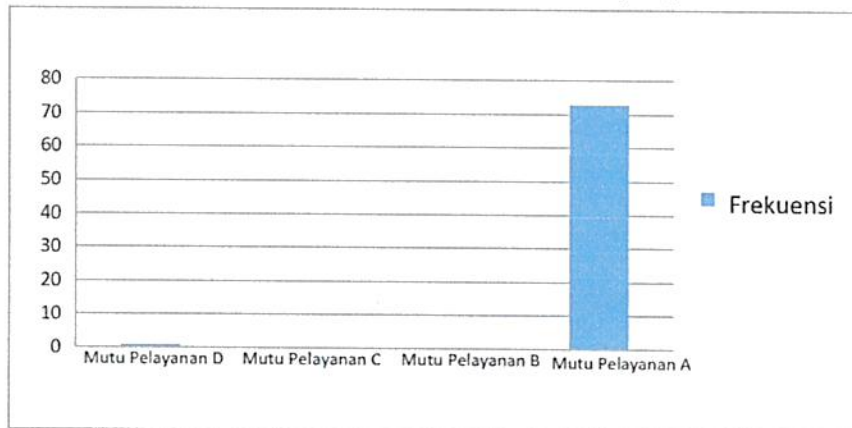
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,959**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat 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	73	98,65%
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	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

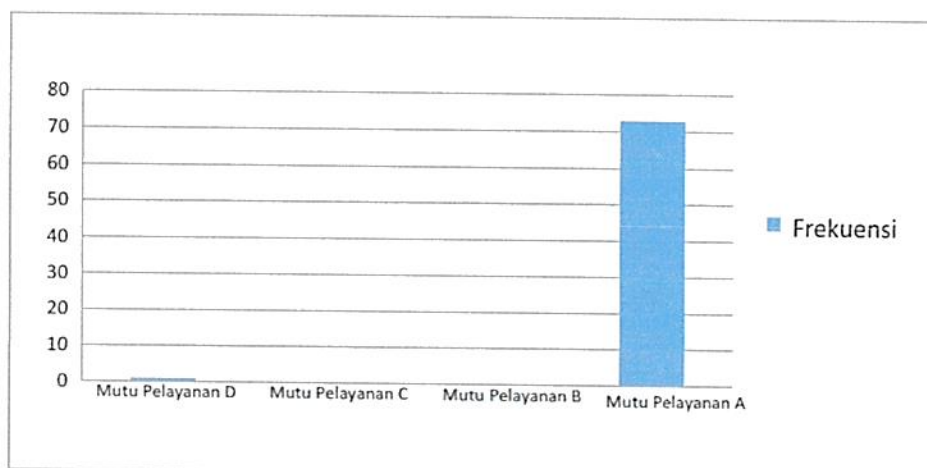
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 6.
Unsur Biaya (U5)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan	4	73	98.65%
2.	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	-	-
3.	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	-	-
4.	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

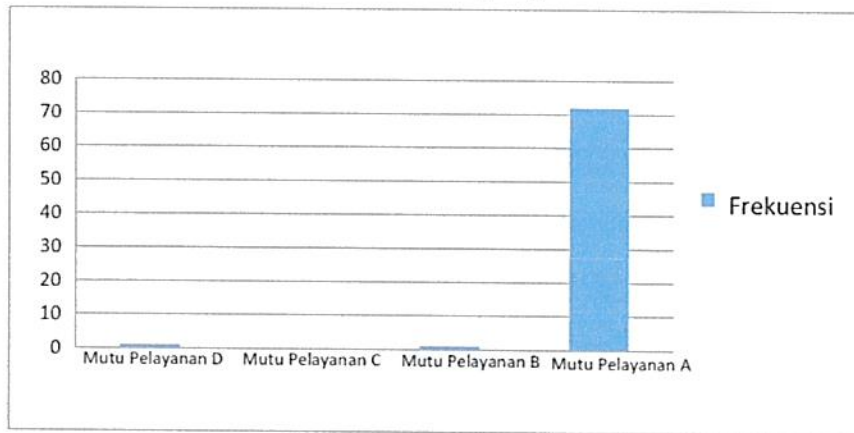
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 72 (97,30%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,946”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 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	72	97.30%
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	1	1.35%
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	-	-
4.	A	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 6.
Unsur Sarana (U6)



7. Unsur Performa (U7)

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Performa ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** 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”**.

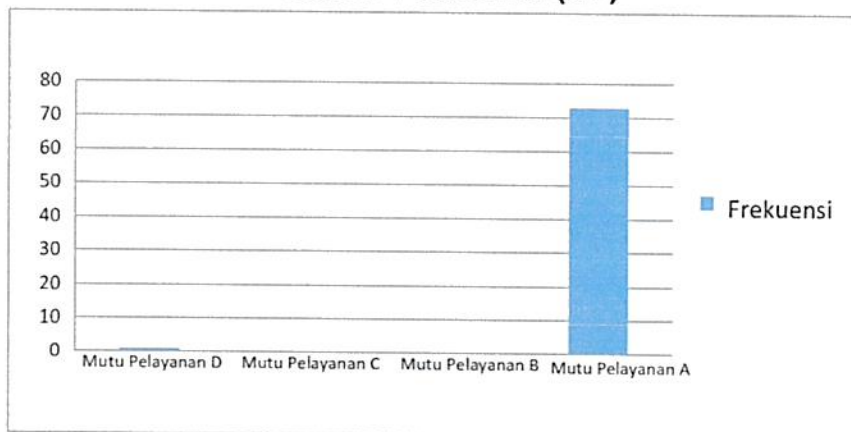
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	73	98,65%
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	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

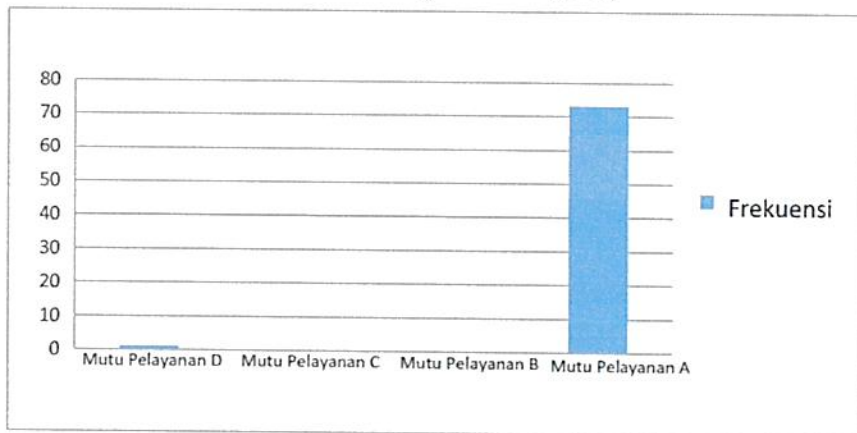
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (98,65%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,959”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai **“Sangat Baik”**.

Tabel 9.
Unsur Pengaduan (U8)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	73	98.65%
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	-	-
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	-	-
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	1	1.35%
Jumlah				74	100%

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

Gambar 8.
Unsur Pengaduan (U8)



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

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

No.	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	293	3,959	0,495	1
U2	Persyaratan	293	3,959	0,495	2
U3	Prosedur	291	3,932	0,492	8
U4	Waktu Penyelesaian	293	3,959	0,495	6
U5	Biaya	293	3,959	0,495	3
U6	Sarana	292	3,946	0,493	4
U7	Performa	293	3,959	0,495	7
U8	Pengaduan	293	3,959	0,495	5
Jumlah			31,635	3,954	3,954
Nilai Indeks SPAK (%)			3,954 x 25 = 98,86%		

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
= 3,954 x 25 = **98,86%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,95 / 98,86%**” 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 2 (dua) unsur terendah dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri adalah sebagai berikut:

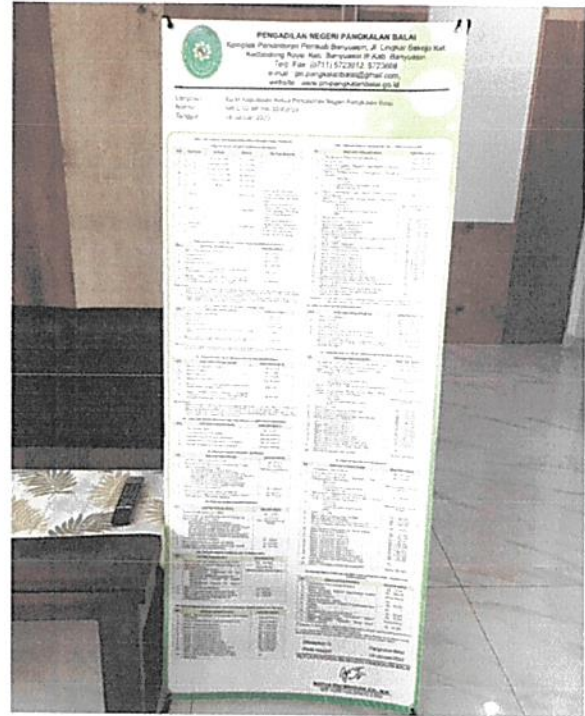
Tabel 11.
Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket.
1	Unsur Prosedur : Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?	291	3,932	U3
2	Unsur Sarana: Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	292	3,946	U6

Tindak Lanjut dari unsur yang bernilai rendah diatas yaitu:

- Tindak Lanjut unsur Prosedur

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang prosedur layanan secara rinci sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku serta mengupload prosedur berperka tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



- Tindak Lanjut unsur Sarana
Dalam hal peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah tersedia sarana prasarana seperti tempat parkir mobil dan motor, loby, ruang tunggu sidang, wc pria dan wanita, kantin, dan masjid.



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	No. Telepon	Waktu Rekam
1	Bambang m	083184978426	28 Maret 2024
2	M.Sangkut	083187830340	27 Maret 2024
3	Heleria	085377300243	27 Maret 2024
4	Dea Suliwasti	082176305912	25 Maret 2024
5	Dea Suliwasti	083184978426	25 Maret 2024
6	Chika	082186000466	25 Maret 2024
7	Bagus	08827631319	25 Maret 2024
8	Antini	081366279181	25 Maret 2024
9	Doyok	085268945561	21 Maret 2024
10	M.Deden	08219001019	21 Maret 2024
11	Nur Ahmad	083184978426	21 Maret 2024
12	Sige	08121827188	21 Maret 2024
13	Totok Panjul	082272400773	21 Maret 2024
14	Hasim	085279222115	21 Maret 2024
15	Rozali	0895619907290	21 Maret 2024
16	Akbar	081270177157	21 Maret 2024
17	Sundari	08117182202	21 Maret 2024
18	Ainun	08827631319	21 Maret 2024
19	Hamdan	085267733337	20 Maret 2024
20	Sugito	081270727157	20 Maret 2024
21	Fahri Setiyanto	081310533896	20 Maret 2024
22	Anjes	081271999934	20 Maret 2024
23	Novri	08128563384	20 Maret 2024
24	Julian	081287689688	20 Maret 2024
25	Jaka Mahendra	081365416701	20 Maret 2024
26	M Firdaus	081389909987	20 Maret 2024
27	Anggun	082217390553	20 Maret 2024
28	Dwi Septian	0895619907290	20 Maret 2024
29	Sutopo	081389909987	20 Maret 2024
30	Agus	083184978426	19 Maret 2024
31	Yonars	083187830340	18 Maret 2024
32	Ilham Saputra	085377300243	14 Maret 2024
33	Pahrudin	082176305912	14 Maret 2024
34	Bagus	083184978426	13 Maret 2024
35	Syarif	082186000466	13 Maret 2024

36	Aldi	08827631319	6 Maret 2024
37	Flora	081366279181	6 Maret 2024
38	Flora	085268945561	6 Maret 2024
39	Wulandari Septiana	08219001019	6 Maret 2024
40	Afmal	083184978426	6 Maret 2024
41	Tati	08121827188	5 Maret 2024
42	Tri Kurnia Sari	082272400773	4 Maret 2024
43	M.Irawan	085279222115	4 Maret 2024
44	Surkowi	0895619907290	28 Februari 2024
45	Darmawi	081270177157	26 Februari 2024
46	Sutopo	08117182202	22 Februari 2024
47	Samsidi	08827631319	22 Februari 2024
48	Arham	085267733337	20 Februari 2024
49	Maulana	081270727157	19 Februari 2024
50	Dody s	081310533896	19 Februari 2024
51	Pandu	081271999934	16 Februari 2024
52	Hari	08128563384	15 Februari 2024
53	Sarjono	081287689688	13 Februari 2024
54	Asmawati	081365416701	13 Februari 2024
55	Ibnu Hajar	081389909987	12 Februari 2024
56	Lisdayanti	082217390553	12 Februari 2024
57	Ranti	0895619907290	6 Februari 2024
58	Amlah Rodi	081389909987	5 Februari 2024
59	Budy s	083184978426	2 Februari 2024
60	Sayudi	083187830340	2 Februari 2024
61	Bobi	085377300243	31 Januari 2024
62	Leili	082176305912	30 Januari 2024
63	Gunawan	083184978426	29 Januari 2024
64	Herlina	082186000466	29 Januari 2024
65	Risa Ayumi	08827631319	25 Januari 2024
66	Mahardika	081366279181	24 Januari 2024
67	Azlan	081287689688	23 Januari 2024
68	Iwan Amri	081365416701	22 Januari 2024
69	M.Tauvan	081389909987	19 Januari 2024
70	Parasmita	082217390553	18 Januari 2024
71	Murni	0895619907290	11 Januari 2024
72	Syarif	081389909987	8 Januari 2024
73	Nurkonis	083184978426	5 Januari 2024
74	Nurkohis	083187830340	5 Januari 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	53	77,03%
2	Perempuan	21	22,97%
Jumlah		74	100%

3. Tingkat Pendidikan Responden

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

Tabel 14.
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	0	0,00%
3	SMP	0	0,00%
4	SMA	53	71,62%
5	Diploma 1	0	0,00%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	1	1,35%
8	S1	19	25,68%
9	S2	1	0,00%
10	S3	0	1,35%
Jumlah		74	100%

4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data pekerjaan responden pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sebagaimana dalam tabel dibawah ini yaitu:

Tabel 15.
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	3	0,00%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	1	0,00%
4	Swasta	30	20,68%
5	Wirausaha	2	6,89%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	38	72,41%
Jumlah		74	100%

5. Domisili Responden

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

Tabel 16.
Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Sumatera Selatan	74	100,00%
Jumlah		74	100%

6. Data Layanan

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

Tabel 17.
Jenis Layanan yang dipergunakan Responden

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	23	31,08%
2	Perdata	2	2,70%
3	Hukum / Informasi	30	40,54%
4	Administrasi/Umum	10	13,52%
5	E-Court	7	9,46%
6	Inzage	2	2,70%
Jumlah		74	100%

7. Data Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data umur responden pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yaitu:

Tabel 18.
Usia Responden

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	21	28,38%
2	29 - 39 Tahun	34	45,95%
3	40 - 49 Tahun	14	18,92%
4	50 - 59 Tahun	4	5,41%
5	60 - 69 Tahun	1	1,35%
Jumlah		74	100%

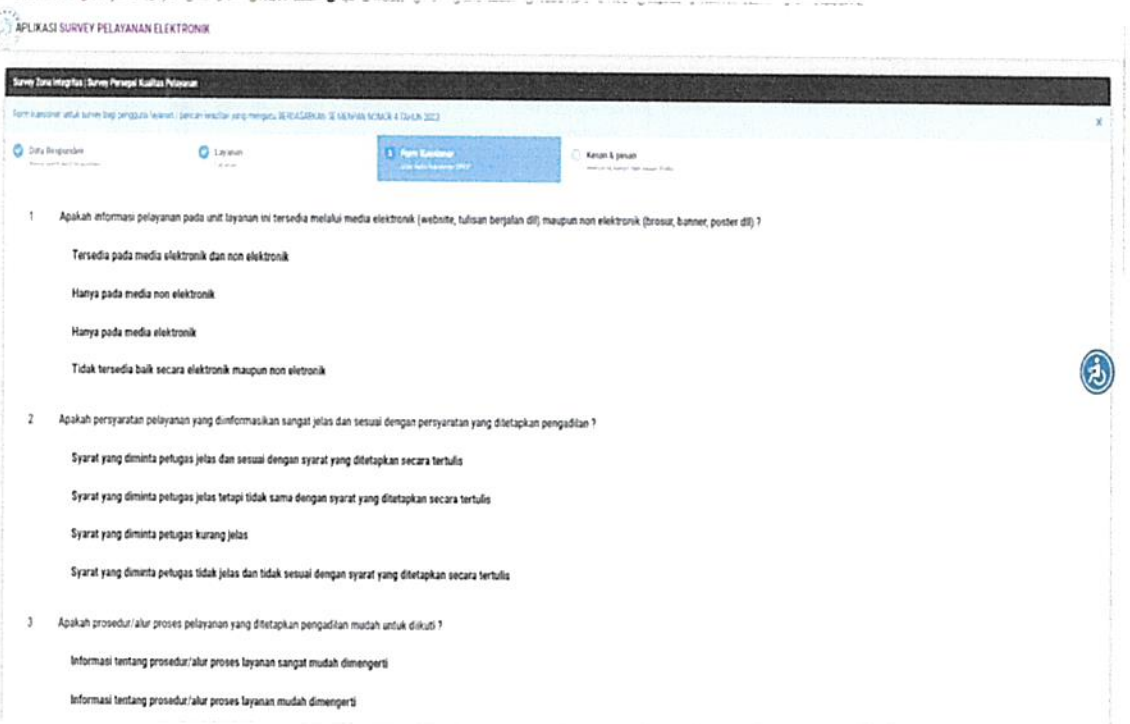
B. Data Dukung Lainnya

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

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 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

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Jasa Pengadilan (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan)

Agar aplikasi atau sistem yang digunakan terapan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan, kami membutuhkan tanggapan dari Bapak/Ibu pada tanggal 20/08/2023

1. Data Pengadilan

2. Layanan

3. Fungsi Kelembagaan

4. Tingkat Kepuasan

5. Tingkat Kepuasan

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN I PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

3,95 / 98,86 %

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret
2024

JUMLAH	74 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 53 ORANG PEREMPUAN : 21 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 19 ORG
	SMU : 53 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 3 ORG	SWASTA : 30 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 38 ORG	

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN I 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	21		28,38	
	29 - 39 Th	34		45,95	
	40 - 49 Th	14		18,92	
	50 - 59 Th	4		5,41	
	60 - 69 Th	1		1,35	
	Total	74			

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
	Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
	Jumlah	293	293	291	293	293	292	293	293	
	NRR Per RL	3,959	3,959	3,932	3,959	3,959	3,946	3,959	3,959	31,635
	NRR Tertimbang	0,495	0,495	0,492	0,495	0,495	0,493	0,495	0,495	3,954
	ZI IPKP Unit Pelayanan									98,86

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
				Layanan	Jumlah (Orang)
				1 Layanan Pidana	23
				2 Layanan Perdata	2
				3 Layanan Hukum / Informasi	30
				4 Layanan Administrasi Umum	10
				5 Layanan e-Court	7
				6 Layanan Inzage	2

TIGA UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	291
2	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	292
3	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	293

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) ?	293
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	293
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	293