

**LAPORAN TINDAK LANJUT ZONA INTEGRITAS
HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
TRIWULAN III
PERIODE JULI - OKTOBER 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

KATA PENGANTAR

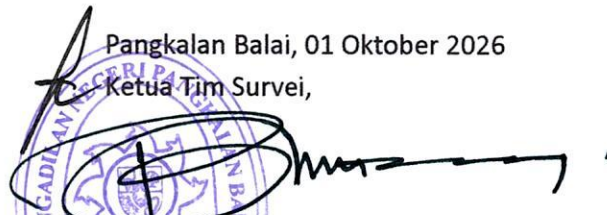
Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan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

Pangkalan Balai, 01 Oktober 2026

Ketua Tim Survei,



BAINAL HAKIM, S.H.

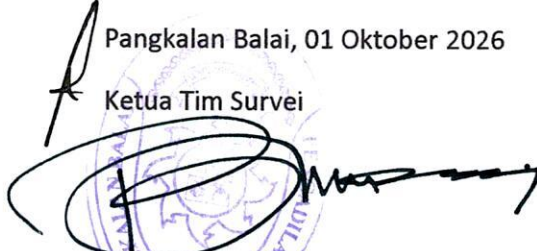
NIP. 19690903 199403 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta hidayah Nya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Negeri Pangkalan Balai mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Triwulan II Tahun 2026. Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survey Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada Triwulan II Tahun 2026 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Sangat Puas. Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa kurang maksimal terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survei dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan III Tahun 2026, demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut keinginan pelanggan untuk mewujudkan layanan yang transparan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Pangkalan Balai, 01 Oktober 2026
Ketua Tim Survei

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iii

BAB I . PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Dasar Hukum..... 1

 C. Sasaran..... 1

 D. Manfaat..... 2

 E. Tujuan..... 2

BAB II. PROSEDURE PENGUKURAN SURVEI..... 3

 A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 3

 B. SOP Survey Kepuasan Pelayanan..... 3

 C. Pengolahan Data..... 4

BAB III. HASIL SURVEI..... 5

BAB IV. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI..... 6

 A. Gambaran Umum..... 6

EVIDENCE TINDAK LANJUT HASIL SURVER..... 8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Pengadilan Negeri Pangkalan Balai melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan pelayanan yang baik di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

B. DASAR HUKUM

1. Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;

C. SASARAN

Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT

Tersedianya data Index Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hal perlu dilakukan;

E. TUJUAN

1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan ;

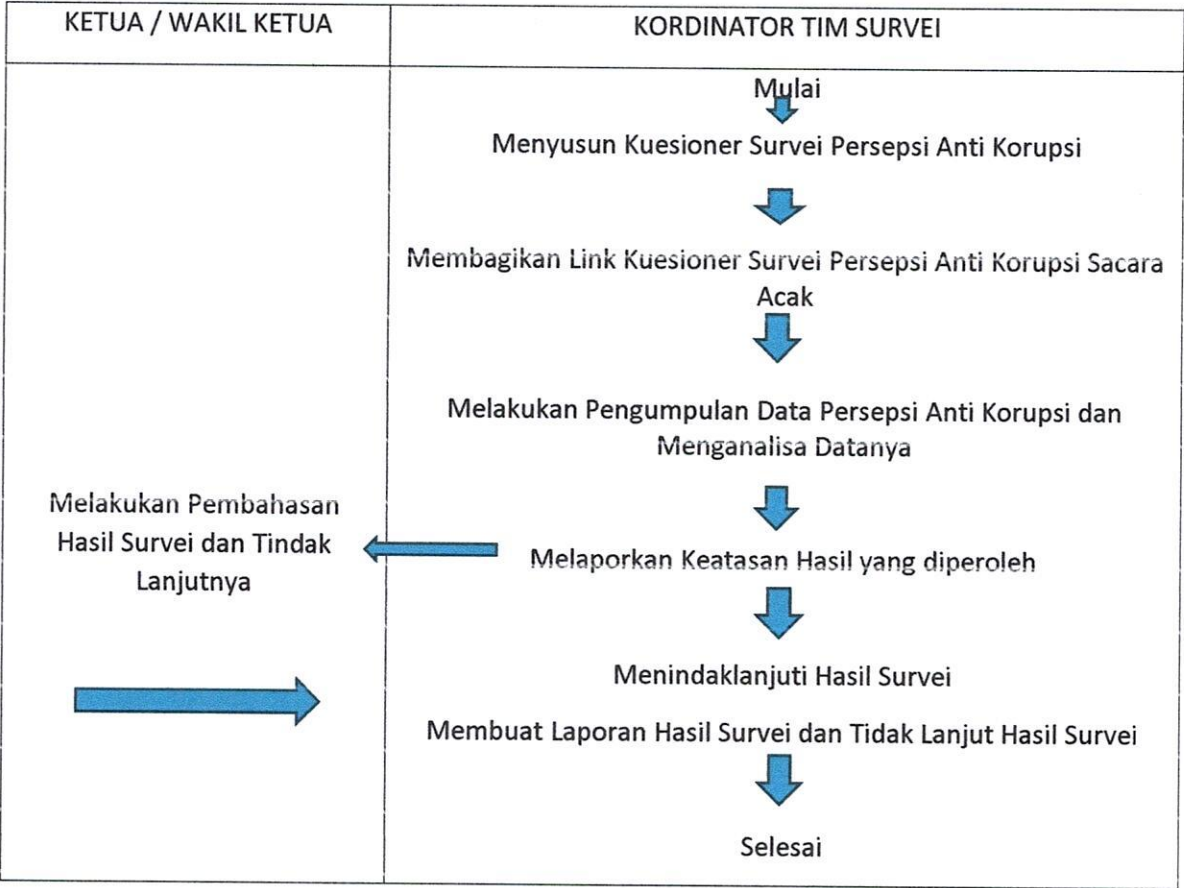
BAB II
PROSEDUR PENGUKURAN SURVEY

A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di unit Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai pada saat jam kantor, diambil secara acak (random sampling) dari seluruh pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Pemilihan sampel dilakukan secara acak diseluruh wilayah pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai baik yang berprofesi PNS, Polri, Advokat, dan lain sebagainya, sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggung jawabkan. Responden dari survei harian ini adalah pengunjung Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yang telah berusia kurang lebih 18 tahun, hal ini diharapkan responden tersebut dianggap telah cukup dewasa dalam memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dianggap valid.

Data dikumpulkan melalui aplikasi SISUPER Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum dimana responden melakukan pengisian survey secara online. Pengisian Survey secara online melalui aplikasi SISUPER dilaksanakan pada periode Triwulan III bulan Juli 2026 s/d Oktober 2026. Selanjutnya laporan tersebut dianalisa pada awal bulan April 2026 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

B. SOP SURVEY KEPUASAN PELAYANAN



C. PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data Nilai SPAK dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

- Bobot nilai rata – rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,083

Untuk memperoleh nilai SPAK unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

- $SPAK = \text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang Total unsur yang terisi}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: $SPAK \text{ Unit pelayanan} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Interval SPAK, Interval Konversi SPAK, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVEKSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1,75	25-43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT BAIK

BAB III
HASIL SURVEY

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 43 responden. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey persepsi anti korupsi (SPAK) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Triwulan III sebesar 100,00 % berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26–100) dengan nilai setiap unsur :

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang per unsur
1	Diskriminasi pelayanan	4,00	0,444
2	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	4,00	0,444
3	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan	4,00	0,444
4	Pungutan liar (pungli)	4,00	0,444
5	Percaloan/perantara	4,00	0,444
NILAI INDEKS			4,00
Nilai SPAK setelah dikonversi (NI x 25)			100

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

A. Gambaran Umum

Hasil Survey Kepuasan Pengguna Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Triwulan III tahun 2026 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai 100% (sangat baik) dengan nilai 3 unsur tertinggi yaitu :

1. Diskriminasi Pelayanan
2. Pelayanan diluar Prosedur
3. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan

Namun Hasil Survey Kepuasan Pengguna pada Triwulan III tahun 2026 terdapat juga nilai dengan 3 unsur terendah yaitu :

1. Percaloan/perantara
2. Pungutan liar (pungli)
3. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan

Dengan adanya nilai terendah dalam hasil survey yang dilaksanakan pada Triwulan II tahun 2026 maka perlu dibuat tindak lanjut terhadap hasil survey yang bertujuan menganalisa dan memetakan penyebab nilai terendah dari hasil survey. Adapun tindak lanjut yang dilaksanakan yaitu :

1. Percaloan/perantara

Untuk Indikator Percaloan/perantara, Pengadilan akan terus memperkuat pengawasan terhadap seluruh proses pelayanan guna memastikan tidak adanya praktik percaloan maupun penggunaan perantara yang tidak resmi. Selain itu, akan dilakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat bahwa seluruh layanan dapat diakses secara langsung tanpa melalui pihak ketiga.

2. Pungutan liar (pungli)

Pengadilan akan meningkatkan komitmen dalam pencegahan praktik pungutan liar dengan memberikan pembinaan kepada seluruh petugas layanan mengenai integritas dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai biaya layanan resmi akan dipublikasikan secara jelas melalui papan informasi, media digital, dan loket pelayanan.

3. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan

Untuk Indikator Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan, kami merekomendasikan agar himbauan audio anti gratifikasi selalu diputar 2 jam sekali dan video himbauan anti gratifikasi diputar di ruang PTSP.

Pangkalan Balai, 01 Oktober 2026

Ketua Tim Survei,

BAINAL HAKIM, S.H.

NIP. 19690903 199403 1 005

EVIDENCE TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Semua Indikator

Untuk Indikator Pencaloan/perantara, Pengadilan akan terus memperkuat pengawasan terhadap seluruh proses pelayanan guna memastikan tidak adanya praktik percaloan maupun penggunaan perantara yang tidak resmi. Selain itu, akan dilakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat bahwa seluruh layanan dapat diakses secara langsung tanpa melalui pihak ketiga.



Pengadilan akan meningkatkan komitmen dalam pencegahan praktik pungutan liar dengan memberikan pembinaan kepada seluruh petugas layanan mengenai integritas dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai biaya layanan resmi akan dipublikasikan secara jelas melalui papan informasi, media digital, dan loket pelayanan.



Untuk Indikator Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan, petugas telah menyalakan himbauan audio anti gratifikasi selalu diputar 2 jam sekali dan video himbauan anti gratifikasi diputar di ruang PTSP.

