

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
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 PALEMBANG KELAS I A KHUSUS

Jalan Kapten A Rivai No 16 Palembang

Telp. (0711) 363310-313555

Email : www.pnpalembang@gmail.com

Website : www.pn-palembang.go.id

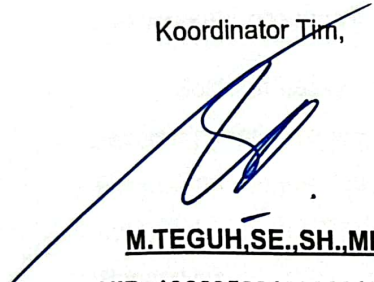
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024**

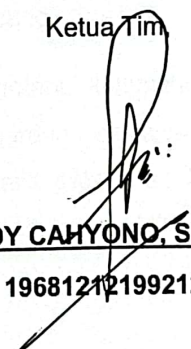
Disahkan di Palembang
Pada hari Kamis, 04 April 2024



Koordinator Tim,


M.TEGUH, SE., SH., MH
NIP. 196605221989031004

Ketua Tim,


EDDY CAHYONO, SH., MH
NIP. 196812121992121002

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus,


DADI RACHMADI, SH., MH
NIP. 196407291988111001

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 Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Palembang.

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,

EDDY CAHYONO, SH.,MH
NIP. 195807081992121001

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.....	15
BAB IV	17
DATA SURVEI	17
A. Data Responden.....	17
B. Data Dukung Lainnya	32

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 Palembang dengan alamat:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098942>

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 mulai 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)

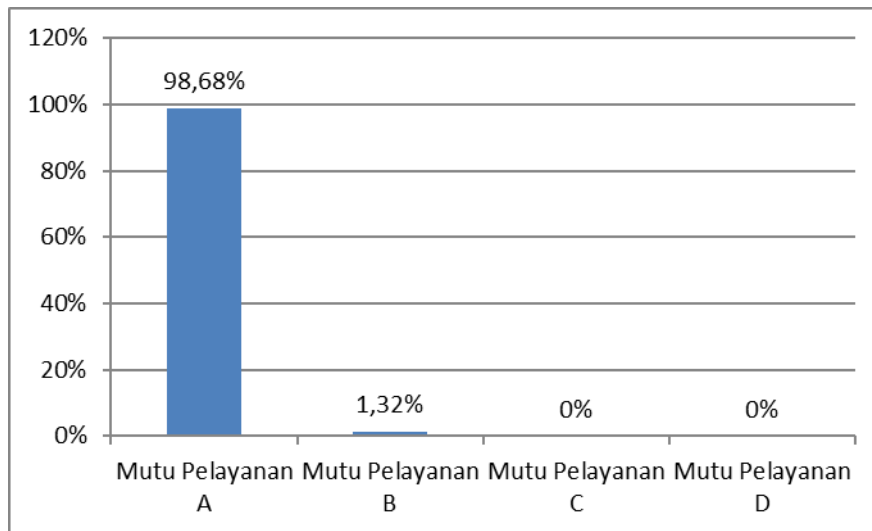
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 299 (98,68%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,987”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“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	299	98,68
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	4	1,32
3	C	Hanya pada media elektronik	2	0	0
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0
Jumlah				303	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 279 (92,08%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,917”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

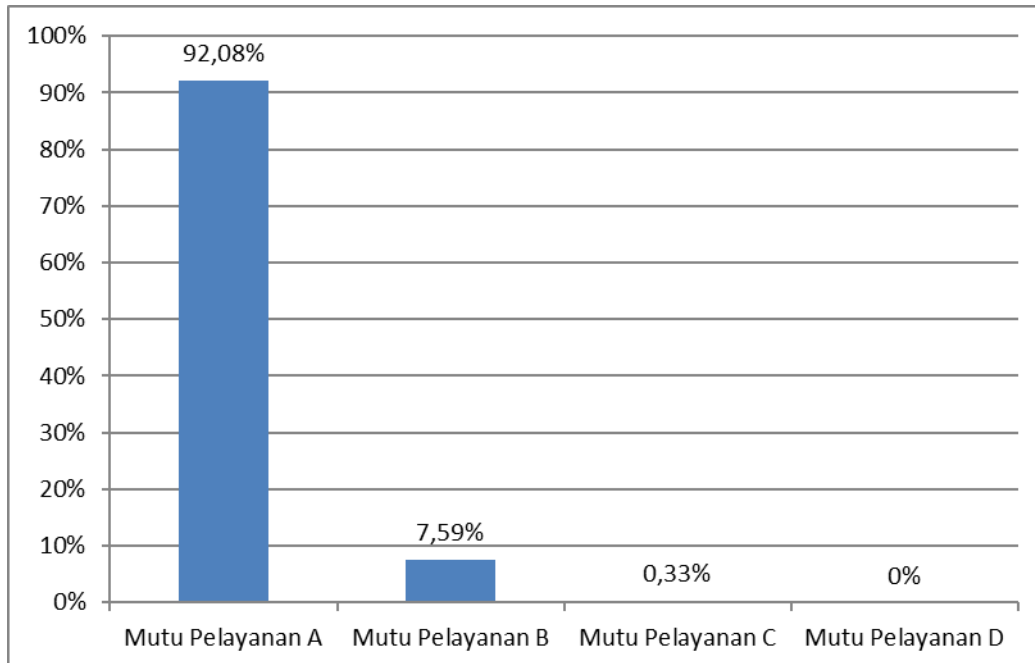
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	279	92,08
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	23	7,59
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	1	0,33
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan	1	0	0

		syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			303	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 269 (88,78%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,878”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**

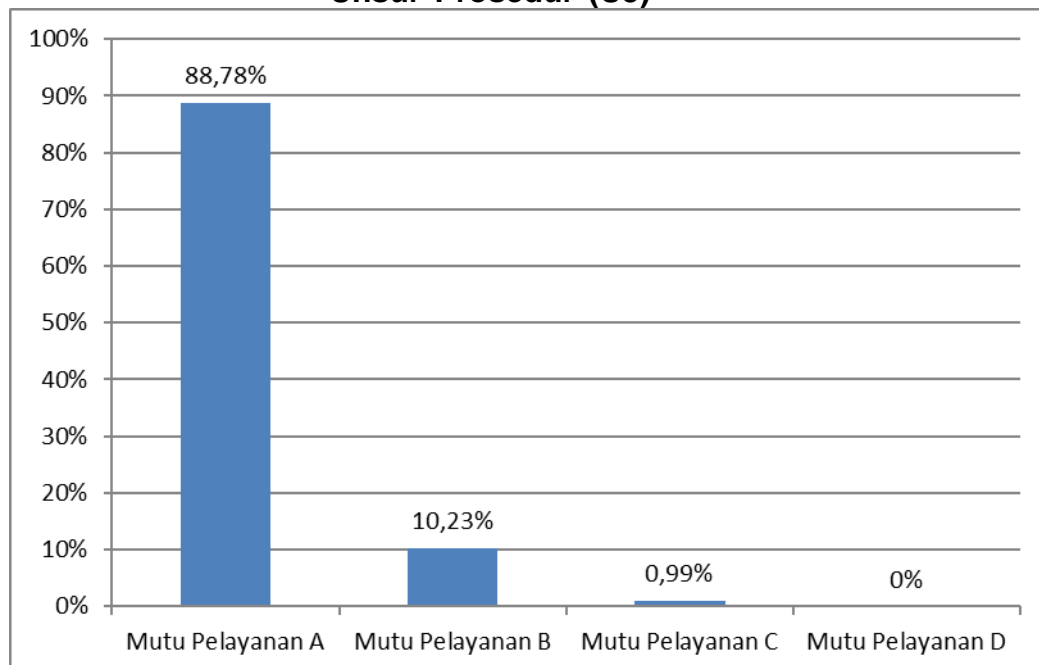
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	269	88,78

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur layanan dimengerti	tentang proses mudah	3	31	10,23
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur layanan Kurang dimengerti	tentang proses mudah	2	3	0,99
4.	D	Informasi tentang prosedur/alur layanan Tidak dimengerti	tentang proses mudah	1	0	0
Jumlah					303	100

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

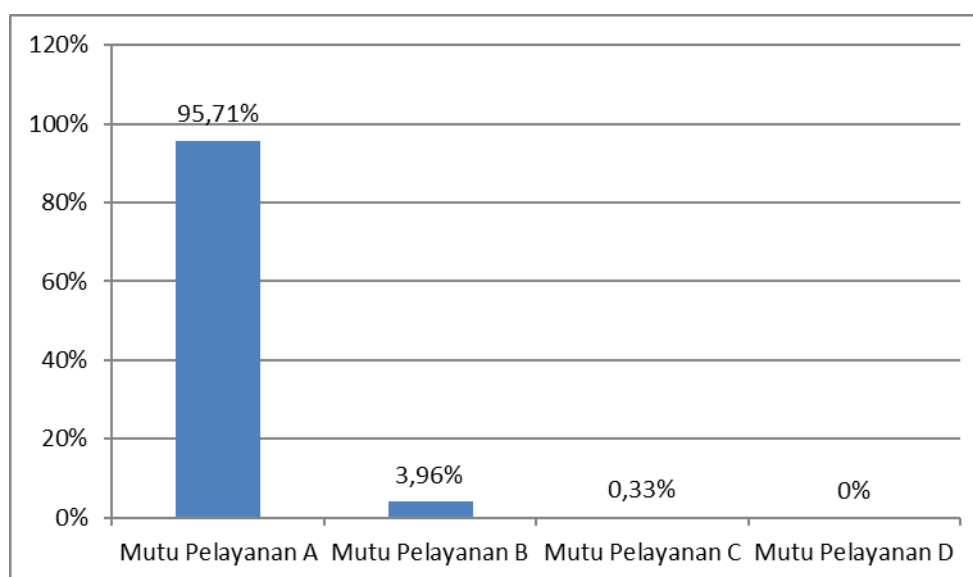
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 290 (95,71%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,954**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Tabel 5.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sesuai	4	290	95,71
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	12	3,96
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	1	0,33
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0
Jumlah				303	100

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

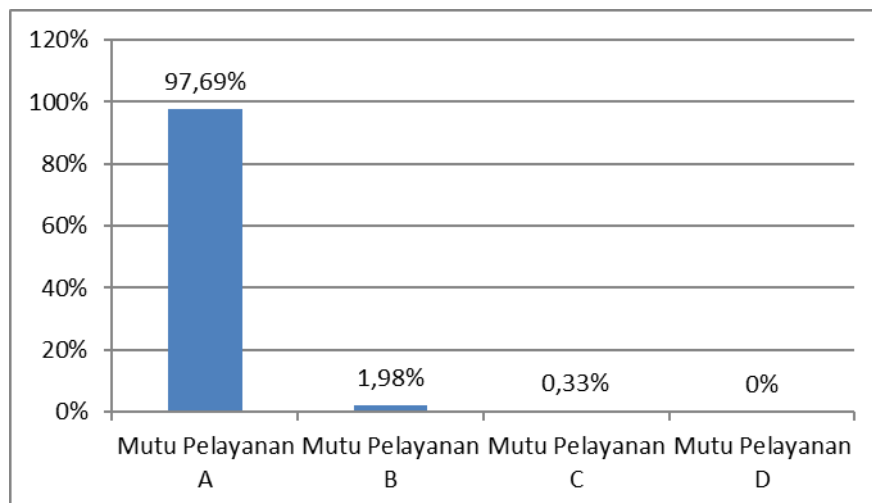
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 296 (97,69%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,974”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“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	296	97,69
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	6	1,98
3	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	1	0,33
4	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	0	0
Jumlah				303	100

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

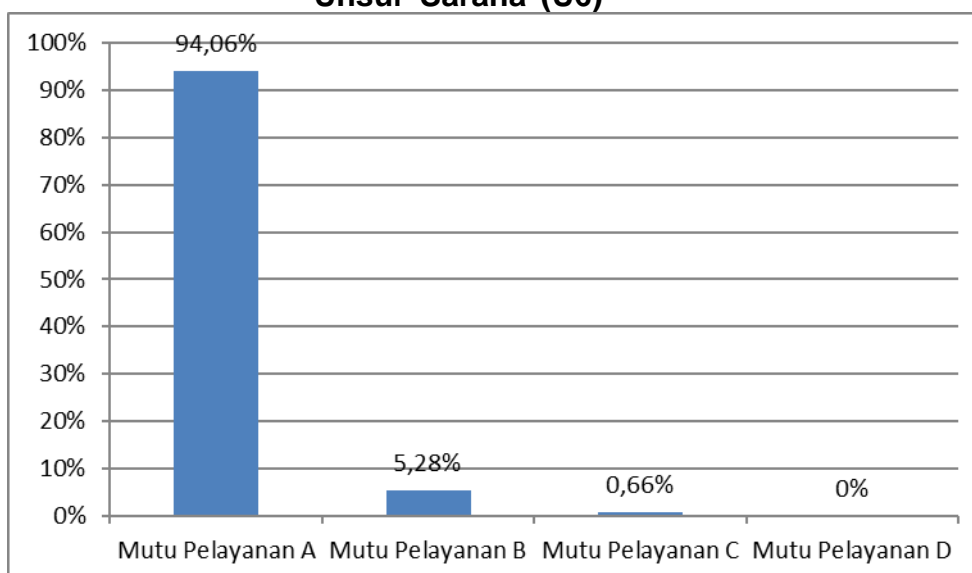
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 176 (91,67%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,934”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan NegeriPalembang **“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	285	94,06
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	16	5,28
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	2	0,66
4.	D	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0
Jumlah				303	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 284 (97,03%) 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 **“3,964”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

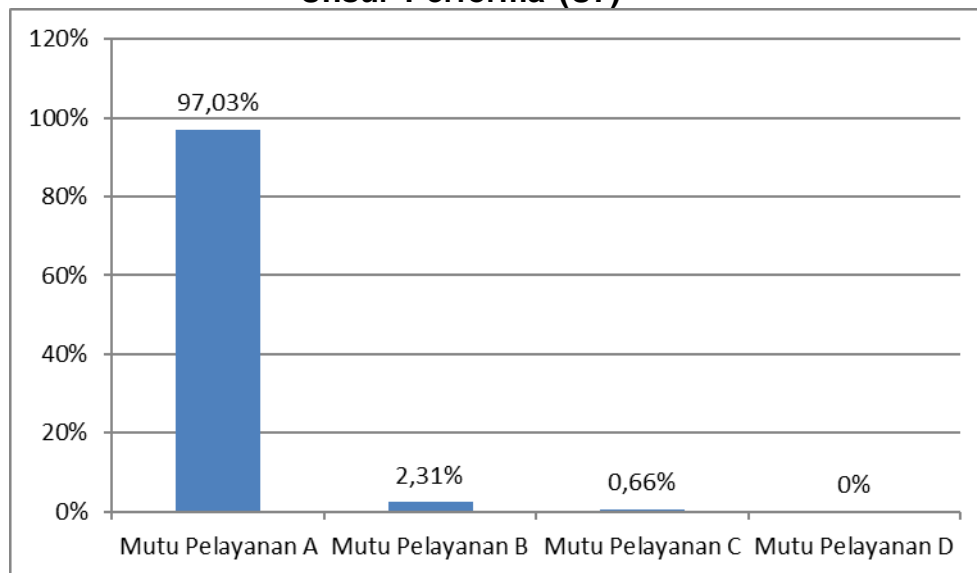
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	284	97,03
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	7	2,31

		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	2	0,66
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah				303	100

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

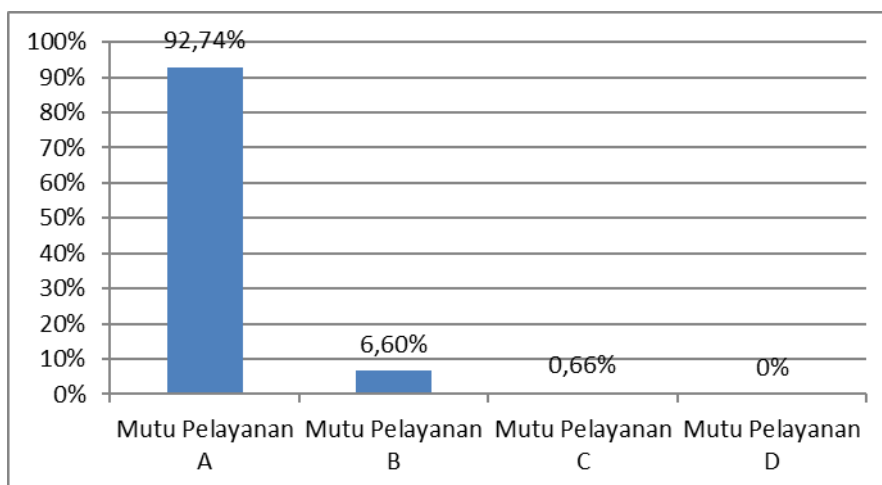
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 281 (92,74%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,921”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada PengadilanNegeri Palembang **“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	281	92,74
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	20	6,60
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	2	0,66
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah				303	100

Berdasarkan tabel 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 Palembang melalui aplikasi SISUPER sebagaimana tabel berikut :

Tabel 10.
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada
Pengadilan Negeri Palembang

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang	Peringkat
U1	Respon	3,987	0,498	1
U2	Persyaratan	3,917	0,49	7
U3	Prosedur	3,878	0,485	8
U4	Waktu Penyelesaian	3,954	0,494	4
U5	Biaya	3,974	0,497	2
U6	Sarana	3,934	0,492	5
U7	Performa	3,964	0,495	3
U8	Pengaduan	3,921	0,49	6
Jumlah		31,528	3,941	3,94
Nilai Indeks SPAK (%)		98,53%		

Dengan demikian, nilai Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks SPKP Periode Oktober sampai dengan Desember 2023 adalah **98,53%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,94 / 98,53%**” tersebut jika dikonversikan dalam tabel bobot Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, maka nilai indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Pengadilan Negeri Palembang “**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. Adapun tindak lanjut dari 3 (tiga) nilai terendah adalah sebagai berikut :

Tabel 11.
Tindak Lanjut Atas 3 (Tiga) Nilai Terendah Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Periode Januari – Maret 2024

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Prosedur (U3)	<ul style="list-style-type: none"> -Terdapat prosedur berperkara didalam website Pengadilan Negeri Palembang -Melaksanakan brifing Hakim pengawas PTSP serta didampingi Panitera dan Panmud untuk memberitahukan dan mengarahkan kepada petugas PTSP untuk selalu bekerja sesuai dengan prosedur/ketentuan yang berlaku;
2	Persyaratan (U2)	<ul style="list-style-type: none"> -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	Pengaduan (U8)	<ul style="list-style-type: none"> -Terdapat meja Informasi dan Pengaduan pada ruang PTSP -Tersedia kotak saran dan pengaduan di PTSP Pengadilan Negeri Palembang -Telah tersedia aplikasi SIWAS untuk memudahkan para pengguna layanan melakukan pengaduan terhadap Pengadilan Negeri Palembang dan aplikasi tersebut langsung tersambungkan ke Badan Pengawasan Mahkamah Agung

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 Palembang sebagai berikut:

Tabel 12.
Profil Responden

No.	Identitas Responden	Waktu Rekam
1	Ardiansyah R-098942-ZI-IPKP-5A5592E581 No. HP : 82166958551	26 Maret 2024
2	Afrizal R-098942-ZI-IPKP-AD022D17CC No. HP : 082155457890	25 Maret 2024
3	Fahrulrozi R-098942-ZI-IPKP-4DE5546794 No. HP : 83809665588	25 Maret 2024
4	Madian R-098942-ZI-IPKP-A9546740C4 No. HP : 82115566563	25 Maret 2024
5	Saipul R-098942-ZI-IPKP-3CB2D265F2 No. HP : 85274485447	25 Maret 2024
6	Rangga F R-098942-ZI-IPKP-46B03FF160 No. HP : 85296498554	25 Maret 2024
7	Citra R-098942-ZI-IPKP-7FDEC48C11 No. HP : 8964551178	25 Maret 2024
8	Lili R-098942-ZI-IPKP-89750CC147 No. HP : 82365457845	25 Maret 2024
9	Jihan R-098942-ZI-IPKP-4A1AA6C260 No. HP : 82125365254	25 Maret 2024
10	Kiki R-098942-ZI-IPKP-E87AD91418 No. HP : 82356421254	25 Maret 2024
11	Eky Anwar R-098942-ZI-IPKP-EC67EEB0C4 No. HP : 8964551178	20 Maret 2024
12	Sulistiawati R-098942-ZI-IPKP-FF3A9DA4FA No. HP : 82155455585	20 Maret 2024
13	Bandi R-098942-ZI-IPKP-A02322F6DE No. HP : 82155457890	20 Maret 2024
14	Hargianto R-098942-ZI-IPKP-1FB160915D No. HP : 85241447172	20 Maret 2024
15	Laila R-098942-ZI-IPKP-8D3DCFE8C6 No. HP : 823154125412	18 Maret 2024
16	Aziz R-098942-ZI-IPKP-879B37ED43 No. HP : 85296498554	18 Maret 2024
17	Aris	18 Maret 2024

	R-098942-ZI-IPKP-B29A1EC809 No. HP : 82356254254	
18	Verawati R-098942-ZI-IPKP-C454F837E6 No. HP : 8964551178	18 Maret 2024
19	Sandrung R-098942-ZI-IPKP-A9E9D120CB No. HP : 81956456400	15 Maret 2024
20	Dedi R-098942-ZI-IPKP-D365C0FBA1 No. HP : 81373179600	15 Maret 2024
21	Solihin R-098942-ZI-IPKP-22AEB72236 No. HP : 81297701873	14 Maret 2024
22	Nadya Mustika R-098942-ZI-IPKP-4E9D1FE160 No. HP : 85265991273	14 Maret 2024
23	Derry Samsyudin R-098942-ZI-IPKP-5107EAA7F0 No. HP : 8115471835	14 Maret 2024
24	Andi Yulia R-098942-ZI-IPKP-395C2C87C5 No. HP : 81277430998	14 Maret 2024
25	Andi Putra R-098942-ZI-IPKP-D709E70619 No. HP : 81328851623	14 Maret 2024
26	Nadin R-098942-ZI-IPKP-5934207E56 No. HP : 82356654545	6 Maret 2024
27	Alfa Roby R-098942-ZI-IPKP-4C5D015896 No. HP : 8964551178	6 Maret 2024
28	M Nur Firdaus R-098942-ZI-IPKP-D76F3935C8 No. HP : 81273507336	6 Maret 2024
29	Budiman R-098942-ZI-IPKP-DA086AB5C1 No. HP : 85381893003	6 Maret 2024
30	Ani R-098942-ZI-IPKP-8FA563FC7B No. HP : 85212373818	6 Maret 2024
31	Ikhsan R-098942-ZI-IPKP-A24FE43146 No. HP : 85214755455	5 Maret 2024
32	Suparman R-098942-ZI-IPKP-FA88794C43 No. HP : 85214788547	5 Maret 2024
33	Kurnia R-098942-ZI-IPKP-2D81C1D32C No. HP : 85296498554	5 Maret 2024
34	Eka R-098942-ZI-IPKP-1365C26F21 No. HP : 87845965445	29 Februari 2024
35	Bulan R-098942-ZI-IPKP-73054E3283 No. HP : 85645457887	29 Februari 2024
36	Hellen R-098942-ZI-IPKP-90665E98EF No. HP : 85645457887	29 Februari 2024
37	Ibrahim R-098942-ZI-IPKP-3C492FE461 No. HP : 82154645855	29 Februari 2024
38	Ledendi R-098942-ZI-IPKP-38E3A6A840 No. HP : 85765895698	29 Februari 2024
39	Wawan R-098942-ZI-IPKP-348A551A5A No. HP : 89758845698	29 Februari 2024
40	Tara	28 Februari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-0E8CE9FD32 No. HP : 82363236252	
41	Khadafi R-098942-ZI-IPKP-E0FA0E5BC8 No. HP : 85214587443	28 Februari 2024
42	Maulana R-098942-ZI-IPKP-A48ED83E2C No. HP : 82155487888	28 Februari 2024
43	Michael Kurnianto R-098942-ZI-IPKP-8A2676B01F No. HP : 8964551178	28 Februari 2024
44	Rudi Herwanto R-098942-ZI-IPKP-1B76CB7975 No. HP : 85296498554	28 Februari 2024
45	Febrianti R-098942-ZI-IPKP-8BC32E92E2 No. HP : 821253652421	27 Februari 2024
46	Ganjar R-098942-ZI-IPKP-F87E118B9D No. HP : 821253632365	27 Februari 2024
47	Robby R-098942-ZI-IPKP-19A87F1B78 No. HP : 85245878898	27 Februari 2024
48	Azis R-098942-ZI-IPKP-64025761F4 No. HP : 81254877896	27 Februari 2024
49	Aziz Ahmad R-098942-ZI-IPKP-80C5A1B600 No. HP : 85296498554	27 Februari 2024
50	Samsul R-098942-ZI-IPKP-3805C88134 No. HP : 85847885966	26 Februari 2024
51	Dayat R-098942-ZI-IPKP-971672F700 No. HP : 82154788875	26 Februari 2024
52	Qilla R-098942-ZI-IPKP-5E4D04A595 No. HP : 82356895689	26 Februari 2024
53	Santoso R-098942-ZI-IPKP-B724DF0661 No. HP : 823654525445	26 Februari 2024
54	Eko R-098942-ZI-IPKP-EA7C76605E No. HP : 8964551178	26 Februari 2024
55	Ruwinda R-098942-ZI-IPKP-AEB1FCDC25 No. HP : 85296498554	22 Februari 2024
56	Sigit R-098942-ZI-IPKP-DF9DFA93BE No. HP : 82145588799	22 Februari 2024
57	Mamat R-098942-ZI-IPKP-7546E50DF1 No. HP : 82154875488	22 Februari 2024
58	Andre R-098942-ZI-IPKP-9DA7CE9D90 No. HP : 81254785222	22 Februari 2024
59	Elda Mutilawati R-098942-ZI-IPKP-DD43F01F9F No. HP : 81373975347	22 Februari 2024
60	A. Rizal R-098942-ZI-IPKP-927B5FEE07 No. HP : 81273593500	22 Februari 2024
61	Turiman R-098942-ZI-IPKP-D56E33BA18 No. HP : 85813280025	22 Februari 2024
62	ROSALIA R-098942-ZI-IPKP-83DCFE7C3D No. HP : 82373650201	22 Februari 2024
63	Aprilda Puspasari	22 Februari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-383BAF9989 No. HP : 85268527979	
64	Bambang Sutarjo R-098942-ZI-IPKP-0859AFA7DD No. HP : 85296498554	21 Februari 2024
65	Muh Ricky R-098942-ZI-IPKP-94A1ACF195 No. HP : 8964551178	21 Februari 2024
66	Anugerah Febri R-098942-ZI-IPKP-61F07C6378 No. HP : 82155457890	20 Februari 2024
67	IMELDA INDRAIANI R-098942-ZI-IPKP-C3D0E8CB5B No. HP : 85381482850	20 Februari 2024
68	REMADANI OKTAVANI R-098942-ZI-IPKP-AB37558A37 No. HP : 8111042298	20 Februari 2024
69	ACHMAD R-098942-ZI-IPKP-5715F233F6 No. HP : 81368922248	20 Februari 2024
70	GUNTUR R-098942-ZI-IPKP-641D96895C No. HP : 82175001605	20 Februari 2024
71	ROSMAWARDAH R-098942-ZI-IPKP-090591CDA1 No. HP : 81271152257	20 Februari 2024
72	Soleh R-098942-ZI-IPKP-4CFCC97360 No. HP : 87895669588	19 Februari 2024
73	Ujang R-098942-ZI-IPKP-3B3ECEC555 No. HP : 89855221455	19 Februari 2024
74	Kurniawati R-098942-ZI-IPKP-76BD2B1E63 No. HP : 85296498554	19 Februari 2024
75	Desilia Baringin R-098942-ZI-IPKP-CF5F756820 No. HP : 8964551178	19 Februari 2024
76	Aris R-098942-ZI-IPKP-5D9AAF9EA6 No. HP : 82155658944	15 Februari 2024
77	Suparlan R-098942-ZI-IPKP-38A5BD89E7 No. HP : 85214569588	15 Februari 2024
78	Fauzi R-098942-ZI-IPKP-461BC3FE00 No. HP : 83859556955	13 Februari 2024
79	Bravo R-098942-ZI-IPKP-7D31A81EDE No. HP : 8964551178	13 Februari 2024
80	Hantoro R-098942-ZI-IPKP-9731C9C7B7 No. HP : 82155478855	13 Februari 2024
81	Ayu R-098942-ZI-IPKP-73EE359588 No. HP : 82155457890	13 Februari 2024
82	Aris R-098942-ZI-IPKP-83CE7AA79B No. HP : 82123565421	12 Februari 2024
83	Anggi R-098942-ZI-IPKP-E479223A01 No. HP : 8117105157	12 Februari 2024
84	Apriyanto R-098942-ZI-IPKP-C232B226EA No. HP : 87744128556	12 Februari 2024
85	Lucky Permana R-098942-ZI-IPKP-8917D63670 No. HP : 81227426546	12 Februari 2024
86	BHARATA	12 Februari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-88416DBE35 No. HP : 85368422690	
87	ZULKIFLI R-098942-ZI-IPKP-E231583A46 No. HP : 81367346237	12 Februari 2024
88	ALAMSYAH R-098942-ZI-IPKP-21E2B678A2 No. HP : 81373596104	12 Februari 2024
89	Nabil R-098942-ZI-IPKP-4DBC025F53 No. HP : 83896566988	7 Februari 2024
90	Fadila R-098942-ZI-IPKP-A76EB5B4AB No. HP : 85200265958	7 Februari 2024
91	Neneng R-098942-ZI-IPKP-0B959CFA98 No. HP : 82365457854	7 Februari 2024
92	Fadly Saputra R-098942-ZI-IPKP-05EBDA6483 No. HP : 85296498554	7 Februari 2024
93	Nanang R-098942-ZI-IPKP-75846A2BB6 No. HP : 821256524584	7 Februari 2024
94	Aprizal R-098942-ZI-IPKP-B996EB8C46 No. HP : 8964551178	7 Februari 2024
95	Bulan R-098942-ZI-IPKP-A0AEB57732 No. HP : 85645457887	7 Februari 2024
96	HENDRA R-098942-ZI-IPKP-A9BB76AD35 No. HP : 81277784127	7 Februari 2024
97	YUDISTIRA YOGA S R-098942-ZI-IPKP-2C8596B95A No. HP : 81282888531	7 Februari 2024
98	MORISTOBING, S.H R-098942-ZI-IPKP-FC10063D7C No. HP : 81273283460	7 Februari 2024
99	ROSALITA PERTIWI GULTOM, SH R-098942-ZI-IPKP-C984B3761C No. HP : 81366360265	7 Februari 2024
100	ROHIMA R-098942-ZI-IPKP-6C00A29E4D No. HP : 82177237063	7 Februari 2024
101	Baharudin Simanjuntak R-098942-ZI-IPKP-6327F2C1A8 No. HP : 8125478454	7 Februari 2024
102	Barudin R-098942-ZI-IPKP-75B767E85E No. HP : 8125789457	7 Februari 2024
103	Yanti Diningrat R-098942-ZI-IPKP-4FED24D058 No. HP : 8125685744	7 Februari 2024
104	Ferry R-098942-ZI-IPKP-BF040C4BF5 No. HP : 82156151566	5 Februari 2024
105	Febri R-098942-ZI-IPKP-96B06B3D76 No. HP : 83805955565	5 Februari 2024
106	Suci R-098942-ZI-IPKP-596172ACC2 No. HP : 85244665988	2 Februari 2024
107	Fajar R-098942-ZI-IPKP-6069596821 No. HP : 82125445899	2 Februari 2024
108	Bulan R-098942-ZI-IPKP-15D33082FD No. HP : 85645457887	1 Februari 2024
109	Hellen	1 Februari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-7BD0626BDE No. HP : 85645457887	
110	Ibrahim R-098942-ZI-IPKP-B6FDC74269 No. HP : 82154645855	1 Februari 2024
111	Ledendi R-098942-ZI-IPKP-DC17992AA1 No. HP : 85765895698	1 Februari 2024
112	Wawan R-098942-ZI-IPKP-E4A4601B67 No. HP : 89758845698	1 Februari 2024
113	Julian R-098942-ZI-IPKP-9C94EA2942 No. HP : 85214510110	31 Januari 2024
114	Iwan R-098942-ZI-IPKP-F09E5652D7 No. HP : 82155478999	31 Januari 2024
115	Aji R-098942-ZI-IPKP-EA85DCE320 No. HP : 89765458575	31 Januari 2024
116	Hadi R-098942-ZI-IPKP-76056D5877 No. HP : 82154698656	31 Januari 2024
117	Jesica R-098942-ZI-IPKP-41FDD1FBD6 No. HP : 82135648967	31 Januari 2024
118	Ponijo R-098942-ZI-IPKP-510FF96742 No. HP : 82136545698	31 Januari 2024
119	Kinanti R-098942-ZI-IPKP-EC1F152366 No. HP : 82164568797	31 Januari 2024
120	Sisil R-098942-ZI-IPKP-D341B5FA69 No. HP : 8964551178	31 Januari 2024
121	Handari R-098942-ZI-IPKP-AE5F7AEC33 No. HP : 87894561224	31 Januari 2024
122	Andre R-098942-ZI-IPKP-AB37C95D90 No. HP : 85245845666	30 Januari 2024
123	Mujib R-098942-ZI-IPKP-7B7942A51F No. HP : 82154887554	30 Januari 2024
124	Anggi Dwiyanti R-098942-ZI-IPKP-5181E6B397 No. HP : 85296498554	30 Januari 2024
125	Khusen R-098942-ZI-IPKP-923E325F03 No. HP : 85279767982	30 Januari 2024
126	Rahman R-098942-ZI-IPKP-91AC3D6F05 No. HP : 81290999991	30 Januari 2024
127	Sari R-098942-ZI-IPKP-8C9AAF6113 No. HP : 89633071602	30 Januari 2024
128	Ria Budianty R-098942-ZI-IPKP-892083F70F No. HP : 8122227051	30 Januari 2024
129	M Roy R-098942-ZI-IPKP-E3C0E9F0A2 No. HP : 81273756262	30 Januari 2024
130	Ikroh R-098942-ZI-IPKP-0476D68A37 No. HP : 81388374290	30 Januari 2024
131	Gunarso R-098942-ZI-IPKP-A9076D48BA No. HP : 82175470980	30 Januari 2024
132	Apriyanto	30 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-CC7F7ED3E7 No. HP : 82307498154	
133	Rafly R-098942-ZI-IPKP-062634004D No. HP : 81273756262	30 Januari 2024
134	Sinta R-098942-ZI-IPKP-55F87EEACA No. HP : 8123456342	30 Januari 2024
135	Angga Reinaldi R-098942-ZI-IPKP-7FE7EC0DF8 No. HP : 8964551178	29 Januari 2024
136	Winda R-098942-ZI-IPKP-09A86C7A15 No. HP : 82569856553	26 Januari 2024
137	Danang R-098942-ZI-IPKP-3D4CFDAC39 No. HP : 85214456662	26 Januari 2024
138	Salim Wijaya R-098942-ZI-IPKP-EEAD0A3288 No. HP : 82378839853	26 Januari 2024
139	Ana Sofia R-098942-ZI-IPKP-8177EC0395 No. HP : 81171429855	26 Januari 2024
140	Tono R-098942-ZI-IPKP-12BDE0A4EC No. HP : 85212548794	25 Januari 2024
141	Tomi R-098942-ZI-IPKP-7B1B752CA2 No. HP : 83809562562	25 Januari 2024
142	Ulumudin R-098942-ZI-IPKP-B0C714BA28 No. HP : 87894561224	25 Januari 2024
143	M Naldo Nurthanio R-098942-ZI-IPKP-A2004E38D6 No. HP : 81279309555	24 Januari 2024
144	Muhammad Fuad Alfero R-098942-ZI-IPKP-D470BFE840 No. HP : 89802379774	24 Januari 2024
145	Dedy Heriansyah R-098942-ZI-IPKP-96D7AAD460 No. HP : 81278221704	24 Januari 2024
146	Fatimah R-098942-ZI-IPKP-6DBAEEB8D3 No. HP : 81365849933	24 Januari 2024
147	Nyimas Nurlina R-098942-ZI-IPKP-9F5B840B01 No. HP : 81537376634	24 Januari 2024
148	Anugrah Adhiguna Pangindoman R-098942-ZI-IPKP-595CA47EEC No. HP : 8117743783	24 Januari 2024
149	DIANDINDRAWAN ASHANDY R-098942-ZI-IPKP-BFADCC2DB9 No. HP : 81254986218	24 Januari 2024
150	MERTI ARDILLA R-098942-ZI-IPKP-56E34F29FF No. HP : 8112252693	24 Januari 2024
151	Dery Surya R-098942-ZI-IPKP-B6467A86BE No. HP : 81328120342	24 Januari 2024
152	Saipul R-098942-ZI-IPKP-91A3E801BB No. HP : 8117821300	24 Januari 2024
153	Fatima R-098942-ZI-IPKP-3BA6DDE74A No. HP : 82154789655	23 Januari 2024
154	Putri Arum R-098942-ZI-IPKP-1D14B9EDB2 No. HP : 82135228971	23 Januari 2024
155	ADI GUNAWAN	23 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-70950808B4 No. HP : 81373017435	
156	DINA M R-098942-ZI-IPKP-8C9E4699C0 No. HP : 82372736103	23 Januari 2024
157	AGUSTINUS R-098942-ZI-IPKP-457C97B598 No. HP : 8121000119	23 Januari 2024
158	YUSUF R-098942-ZI-IPKP-8A0C589031 No. HP : 815100480454	23 Januari 2024
159	FIRMANSYAH R-098942-ZI-IPKP-9B4F7F8527 No. HP : 81219771878	23 Januari 2024
160	JON R-098942-ZI-IPKP-6EDD0D3BF7 No. HP : 81368356848	23 Januari 2024
161	Muslim R-098942-ZI-IPKP-94252E5B01 No. HP : 81367682729	23 Januari 2024
162	HIMAWAN S R-098942-ZI-IPKP-DC7814F26E No. HP : 85269693111	23 Januari 2024
163	URIP T.Y R-098942-ZI-IPKP-2C00D36B6A No. HP : 82374926610	23 Januari 2024
164	Ria Retno Sari R-098942-ZI-IPKP-B6EDAE36A3 No. HP : 082155457890	23 Januari 2024
165	Sutanti, S.H. R-098942-ZI-IPKP-F94CA9BA6F No. HP : 81278496515	23 Januari 2024
166	Faishol Amri R-098942-ZI-IPKP-5FA8BF4F5A No. HP : 87744128556	23 Januari 2024
167	Tiara R-098942-ZI-IPKP-7BB53F2305 No. HP : 823653653653	22 Januari 2024
168	Yudi R-098942-ZI-IPKP-4EA8765290 No. HP : 821542542542	22 Januari 2024
169	Sudarwin R-098942-ZI-IPKP-AB57B6C87F No. HP : 85215488553	22 Januari 2024
170	Intan Aprilia R-098942-ZI-IPKP-5D51E117E7 No. HP : 8964551178	22 Januari 2024
171	Hendra R-098942-ZI-IPKP-8F34D18795 No. HP : 82145887544	22 Januari 2024
172	Wiranto R-098942-ZI-IPKP-6055531E11 No. HP : 82155487778	22 Januari 2024
173	Sukma R-098942-ZI-IPKP-8B30C99D25 No. HP : 85296498554	22 Januari 2024
174	Satria R-098942-ZI-IPKP-BC99350EAA No. HP : 85248854414	19 Januari 2024
175	Agus Sobari R-098942-ZI-IPKP-2E7D26CE58 No. HP : 82155457890	19 Januari 2024
176	Rani R-098942-ZI-IPKP-E85133BEDA No. HP : 82154887456	19 Januari 2024
177	Iwan Irawan R-098942-ZI-IPKP-CECDB7D260 No. HP : 8964551178	19 Januari 2024
178	DELLA JUITA	19 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-DB9AE215F0 No. HP : 81271141424	
179	CHATES R-098942-ZI-IPKP-0E2E87256E No. HP : 81271152257	19 Januari 2024
180	NENNY KARMILA, SH R-098942-ZI-IPKP-B52CFD9588 No. HP : 082111840572	19 Januari 2024
181	JUMAIDI WIRATAMA R-098942-ZI-IPKP-190482BAB8 No. HP : 82175001605	19 Januari 2024
182	M REZA R-098942-ZI-IPKP-83727D5D1F No. HP : 82186020182	19 Januari 2024
183	FUAD KURNIAWAN R-098942-ZI-IPKP-2CE5BAA93A No. HP : 85368500560	19 Januari 2024
184	Apsari Uzla R-098942-ZI-IPKP-6371C22CE5 No. HP : 87894561224	18 Januari 2024
185	Tiara Giovani R-098942-ZI-IPKP-A4AE6EA7F6 No. HP : 85367896655	18 Januari 2024
186	Fuadi Helmi R-098942-ZI-IPKP-FA5ADFED9C No. HP : 8127325543	18 Januari 2024
187	Eka Sulastri, S.H R-098942-ZI-IPKP-D6DB295A30 No. HP : 81278426463	18 Januari 2024
188	Rio R-098942-ZI-IPKP-4E522B4EA9 No. HP : 81373682806	18 Januari 2024
189	Rahmat R-098942-ZI-IPKP-CC5635791B No. HP : 82544785412	18 Januari 2024
190	Andika Nugroho, S.H R-098942-ZI-IPKP-D699B07AC5 No. HP : 81367448663	18 Januari 2024
191	Ridho Ilahi R-098942-ZI-IPKP-94C868CA90 No. HP : 81271466600	18 Januari 2024
192	Putri Elsi R-098942-ZI-IPKP-60BBC55C68 No. HP : 85296498554	18 Januari 2024
193	Andika R-098942-ZI-IPKP-555CBCF4D2 No. HP : 82145587766	18 Januari 2024
194	Alwi R-098942-ZI-IPKP-91B3BBE2A4 No. HP : 85279729765	18 Januari 2024
195	Dian Novita R-098942-ZI-IPKP-78F8CA4CCD No. HP : 81273321111	18 Januari 2024
196	Muhamad Rafei R-098942-ZI-IPKP-832D983AA9 No. HP : 8964551178	18 Januari 2024
197	Budy Williansyah R-098942-ZI-IPKP-B804A942D7 No. HP : 82181206599	18 Januari 2024
198	Yuli R-098942-ZI-IPKP-D00E0FC094 No. HP : 81367485232	18 Januari 2024
199	Yuli R-098942-ZI-IPKP-5D2E9AC5CD No. HP : 81367485232	18 Januari 2024
200	Kurniawan R-098942-ZI-IPKP-BB84695203 No. HP : 85655288256	16 Januari 2024
201	Roby	16 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-EC774D4F2B No. HP : 821545544125	
202	Mawardi R-098942-ZI-IPKP-E0CE91F483 No. HP : 85265668915	16 Januari 2024
203	Sulaiman R-098942-ZI-IPKP-5C9139F42D No. HP : 85266984512	16 Januari 2024
204	Jamila R-098942-ZI-IPKP-C94EA9187D No. HP : 82154887754	16 Januari 2024
205	Shafira R-098942-ZI-IPKP-F53B6AB0B6 No. HP : 81263797342	16 Januari 2024
206	Septian Andika R-098942-ZI-IPKP-6C266D75A3 No. HP : 8110021673	16 Januari 2024
207	Aditya Putra R-098942-ZI-IPKP-EEB76B7B45 No. HP : 81365906641	16 Januari 2024
208	Vera Monica R-098942-ZI-IPKP-A4B81356D1 No. HP : 89871125901	16 Januari 2024
209	Utami Putri R-098942-ZI-IPKP-E02C8677E8 No. HP : 85876229431	16 Januari 2024
210	Ayu R-098942-ZI-IPKP-372511489B No. HP : 82365965458	12 Januari 2024
211	Ayu Faradilah R-098942-ZI-IPKP-F3F2371310 No. HP : 82155457890	12 Januari 2024
212	Shaffa R-098942-ZI-IPKP-308CE42E1B No. HP : 87797086457	12 Januari 2024
213	Perry R-098942-ZI-IPKP-85D7E759E5 No. HP : 85768324213	12 Januari 2024
214	Arief Munandar R-098942-ZI-IPKP-7606AF200D No. HP : 81977659855	12 Januari 2024
215	Karnita R-098942-ZI-IPKP-CD946C8472 No. HP : 85296498554	12 Januari 2024
216	Prisca Yemiyati R-098942-ZI-IPKP-F2CC179DC2 No. HP : 85233516642	12 Januari 2024
217	Ilham Firejeki R-098942-ZI-IPKP-81454D2402 No. HP : 85368569014	12 Januari 2024
218	Dafa R-098942-ZI-IPKP-1B0DD19489 No. HP : 83856998755	11 Januari 2024
219	Dika R-098942-ZI-IPKP-834CF8D588 No. HP : 85214788455	11 Januari 2024
220	Dela R-098942-ZI-IPKP-32A041FF24 No. HP : 82154558874	11 Januari 2024
221	Hafiz Nurhoman R-098942-ZI-IPKP-CA9013F99B No. HP : 87894561224	11 Januari 2024
222	Eka Putri R-098942-ZI-IPKP-5C9B7E79C5 No. HP : 85296498554	11 Januari 2024
223	Dinda Saputri R-098942-ZI-IPKP-D1D6FE3D98 No. HP : 8964551178	11 Januari 2024
224	Rijal	11 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-2E4299F127 No. HP : 85346485252	
225	Kiagus Anwar, S.H R-098942-ZI-IPKP-F5F1941608 No. HP : 82180996625	11 Januari 2024
226	M. Rendi Pratama R-098942-ZI-IPKP-7F12A92F18 No. HP : 82182382028	11 Januari 2024
227	ATIKAH R-098942-ZI-IPKP-0C8A6DD181 No. HP : 85764684844	11 Januari 2024
228	Erwan A, SH R-098942-ZI-IPKP-008B7856AE No. HP : 85267837142	11 Januari 2024
229	Rijen Kadin, SH R-098942-ZI-IPKP-A317B6E518 No. HP : 85267090670	11 Januari 2024
230	M. Sulaiman R-098942-ZI-IPKP-46775324E5 No. HP : 85368294999	11 Januari 2024
231	Willi Harahap R-098942-ZI-IPKP-70187BAB7F No. HP : 81277778170	11 Januari 2024
232	M. Alberth R-098942-ZI-IPKP-281648ACC5 No. HP : 81368698477	11 Januari 2024
233	NOVRIA R-098942-ZI-IPKP-2AAFAF49F4 No. HP : 82170525113	11 Januari 2024
234	Mona R-098942-ZI-IPKP-76E1F01F45 No. HP : 83898884574	10 Januari 2024
235	Said R-098942-ZI-IPKP-BC0E7A02F5 No. HP : 82177847883	10 Januari 2024
236	Trisna Bayu R-098942-ZI-IPKP-93ADAD2585 No. HP : 87744128556	10 Januari 2024
237	Muslim R-098942-ZI-IPKP-857AD8FD78 No. HP : 82179218306	9 Januari 2024
238	Jamal R-098942-ZI-IPKP-7C72E2BE70 No. HP : 85245548788	9 Januari 2024
239	Sheiila Putri R-098942-ZI-IPKP-814B7FD8F6 No. HP : 8964551178	9 Januari 2024
240	Boby Hartawan R-098942-ZI-IPKP-CA5B3AF92E No. HP : 82155457890	9 Januari 2024
241	Rajab Anugrah R-098942-ZI-IPKP-2038C4763A No. HP : 082155457890	9 Januari 2024
242	Ananda Indah R-098942-ZI-IPKP-C89A5EEF40 No. HP : 8964551178	9 Januari 2024
243	Aditya Reinaldi R-098942-ZI-IPKP-908B416F76 No. HP : 85296498554	9 Januari 2024
244	Rali Oktareno R-098942-ZI-IPKP-CF89C73044 No. HP : 81278973208	9 Januari 2024
245	Nurhayati R-098942-ZI-IPKP-B3EF787B67 No. HP : 81373752484	9 Januari 2024
246	Nurhayati R-098942-ZI-IPKP-9A2F57DD16 No. HP : 81373752484	9 Januari 2024
247	Herry Medianto	9 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-1AE096121B No. HP : 8981411444	
248	Yuzha Dwi Pratiwi R-098942-ZI-IPKP-82E1FFBDE8 No. HP : 89633071602	9 Januari 2024
249	Mitha Heppy Liany R-098942-ZI-IPKP-E5796DB963 No. HP : 81528712757	9 Januari 2024
250	Alwi R-098942-ZI-IPKP-8FB0F5758F No. HP : 81229729765	9 Januari 2024
251	Orlando Agumwaima R-098942-ZI-IPKP-BCE72B78B6 No. HP : 81272946443	9 Januari 2024
252	M Azmi Ilham R-098942-ZI-IPKP-3276394F28 No. HP : 85384710853	9 Januari 2024
253	Nurmala Dewi R-098942-ZI-IPKP-3F2CA37104 No. HP : 81373058203	9 Januari 2024
254	M Edy R-098942-ZI-IPKP-CB908826F5 No. HP : 82179582571	9 Januari 2024
255	Faisal Mubarak R-098942-ZI-IPKP-99B1A0A423 No. HP : 082155457890	8 Januari 2024
256	Nazar R-098942-ZI-IPKP-4640E126E0 No. HP : 82145655547	8 Januari 2024
257	Ilyas R-098942-ZI-IPKP-AF4BE06708 No. HP : 82154254255	8 Januari 2024
258	M Arif Rahman R-098942-ZI-IPKP-E2B59A41C0 No. HP : 8964551178	8 Januari 2024
259	Kamal R-098942-ZI-IPKP-BD753A64C1 No. HP : 82365254254	8 Januari 2024
260	Fadhillah Tullah R-098942-ZI-IPKP-65244DCC0C No. HP : 85296498554	8 Januari 2024
261	Saipul R-098942-ZI-IPKP-6B68353BE4 No. HP : 85245789654	8 Januari 2024
262	LILIS SUHARTI R-098942-ZI-IPKP-B05DDC8D7B No. HP : 83177790200	8 Januari 2024
263	Herman R-098942-ZI-IPKP-A150C17396 No. HP : 85208193131	8 Januari 2024
264	Zulfahmi R-098942-ZI-IPKP-52E37F90D1 No. HP : 81367475859	8 Januari 2024
265	Supendi R-098942-ZI-IPKP-C7C14D8747 No. HP : 85268681220	8 Januari 2024
266	Hadi Putra R-098942-ZI-IPKP-93E16F8AF1 No. HP : 81278898203	8 Januari 2024
267	SADAM SYAPUTRA R-098942-ZI-IPKP-1BAFF7D353 No. HP : 082278450275	8 Januari 2024
268	Anwar R-098942-ZI-IPKP-EF6C27D813 No. HP : 8127954688	8 Januari 2024
269	Jaka R-098942-ZI-IPKP-1AC5DB8342 No. HP : 8467512987	8 Januari 2024
270	Hamka	8 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-5CE3A83B34 No. HP : 81273901062	
271	Gunawan R-098942-ZI-IPKP-D631A17B19 No. HP : 81277974199	8 Januari 2024
272	Junaidi R-098942-ZI-IPKP-975A3AF8DE No. HP : 85382671459	8 Januari 2024
273	Sulis R-098942-ZI-IPKP-251A2DACE4 No. HP : 83809383956	5 Januari 2024
274	Joko R-098942-ZI-IPKP-11B381520E No. HP : 83895648556	5 Januari 2024
275	AJl R-098942-ZI-IPKP-008B9864C0 No. HP : 85266521488	5 Januari 2024
276	Mila Dwi Maulida R-098942-ZI-IPKP-79127FB08C No. HP : 8964551178	5 Januari 2024
277	Iwan Kunia R-098942-ZI-IPKP-04A1A20A4C No. HP : 85296498554	5 Januari 2024
278	Kurnianto R-098942-ZI-IPKP-9BDFABD85F No. HP : 87894561224	5 Januari 2024
279	Maya R-098942-ZI-IPKP-3CB690B1EF No. HP : 838298564875	4 Januari 2024
280	Yuda R-098942-ZI-IPKP-375C6B916C No. HP : 85245878868	4 Januari 2024
281	MERRY JUANDA R-098942-ZI-IPKP-037431FF05 No. HP : 82184867783	4 Januari 2024
282	HENDRA WIJAYA R-098942-ZI-IPKP-DF3978E82C No. HP : 85267326456	4 Januari 2024
283	Sasa R-098942-ZI-IPKP-8F3086B82A No. HP : 82320201212	4 Januari 2024
284	Gitri Hasibuan R-098942-ZI-IPKP-99034D90A2 No. HP : 87894561224	4 Januari 2024
285	Ahmad R-098942-ZI-IPKP-D9E0A7FB1D No. HP : 81377633279	4 Januari 2024
286	Vidya R-098942-ZI-IPKP-8CD766ED84 No. HP : 89627236230	4 Januari 2024
287	Nurindah Siregar R-098942-ZI-IPKP-D5265353B6 No. HP : 87811918895	4 Januari 2024
288	Anwar Sadat R-098942-ZI-IPKP-A67C2E20CC No. HP : 854895424124	4 Januari 2024
289	Syahdan Rizky Perdana R-098942-ZI-IPKP-CB9063211D No. HP : 89665734689	4 Januari 2024
290	Andri Agusman SH R-098942-ZI-IPKP-8C2F28D45A No. HP : 81271021475	4 Januari 2024
291	Ferry R-098942-ZI-IPKP-0E77F01BD0 No. HP : 82176787936	4 Januari 2024
292	AMIRA SARI R-098942-ZI-IPKP-31DAFB28AF No. HP : 8127869687	4 Januari 2024
293	FAQIH	4 Januari 2024

	R-098942-ZI-IPKP-C25F780633 No. HP : 87899887890	
294	Saipul Anwar R-098942-ZI-IPKP-432A809B02 No. HP : 81367751343	4 Januari 2024
295	Bayu R-098942-ZI-IPKP-4E6BC33934 No. HP : 83895664554	3 Januari 2024
296	Salma R-098942-ZI-IPKP-DCEDFF3584 No. HP : 838956842548	3 Januari 2024
297	Dimas R-098942-ZI-IPKP-1ED8586645 No. HP : 85248789568	3 Januari 2024
298	Oliv R-098942-ZI-IPKP-5BACA121AA No. HP : 823652352145	3 Januari 2024
299	Yudi R-098942-ZI-IPKP-33969EB5CA No. HP : 82154874587	3 Januari 2024
300	Yuda R-098942-ZI-IPKP-C7094E4795 No. HP : 82356895654	3 Januari 2024
301	Adhynah Kaswari R-098942-ZI-IPKP-81A838152E No. HP : 8964551178	3 Januari 2024
302	Herwandi R-098942-ZI-IPKP-DE1513393C No. HP : 082155457890	3 Januari 2024
303	Alius Putra R-098942-ZI-IPKP-CDC167B7DB No. HP : 85296498554	3 Januari 2024

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data jenis kelamin responden pada Pengadilan Negeri Palembang sebagai berikut:

Tabel 13.

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	201	66,34
2	Perempuan	102	33,66
Jumlah		303	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

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

Tabel 14.

Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0

2	SD	0	0
3	SMP	1	0,33
4	SMA	68	22,44
5	Diploma 1	1	0,33
6	Diploma 2	1	0,33
7	Diploma 3	17	5,61
8	S1	203	67
9	S2	12	3,96
10	S3	0	0
Jumlah		303	100

4. Pekerjaan Responden

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

Tabel 15.
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	32	10,56
2	TNI	4	1,32
3	POLRI	11	3,63
4	Swasta	60	19,80
5	Wirausaha	54	17,82
6	Tenaga Kontrak	22	7,26
7	Lainnya	120	39,61
Jumlah		303	100

5. Domisili Responden

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

Tabel 16.
Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1	SUMATERA SELATAN	294	97,03
2	BENGKULU	9	2,97
Jumlah		303	100

6. Data Layanan

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

Tabel 17.

Jenis Layanan yang dipergunakan Responden

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Layanan Pidana	8	2,64
2	Layanan Perdata	23	7,59
3	Layanan Hukum / Informasi	270	89,11
4	Layanan Administrasi Umum	1	0,33
5	Layanan Tipikor	0	0
6	Layanan PHI	1	0,33
Jumlah		303	100

7. Data Umur Responden

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

Tabel 18.

Usia Responden

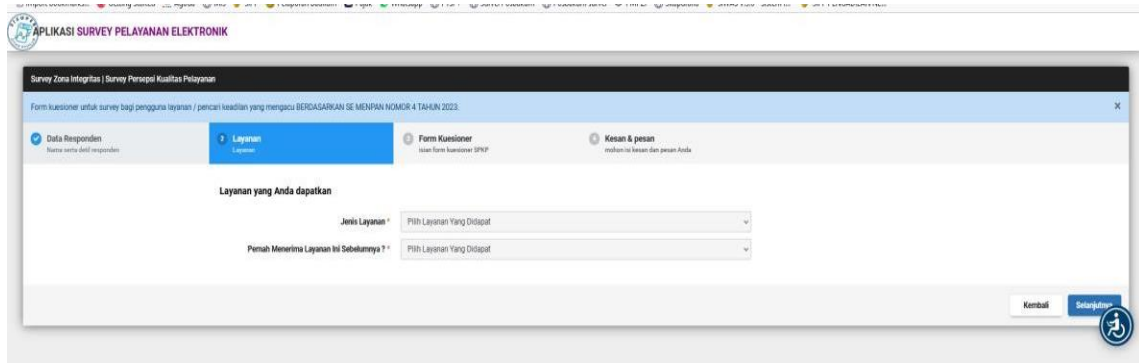
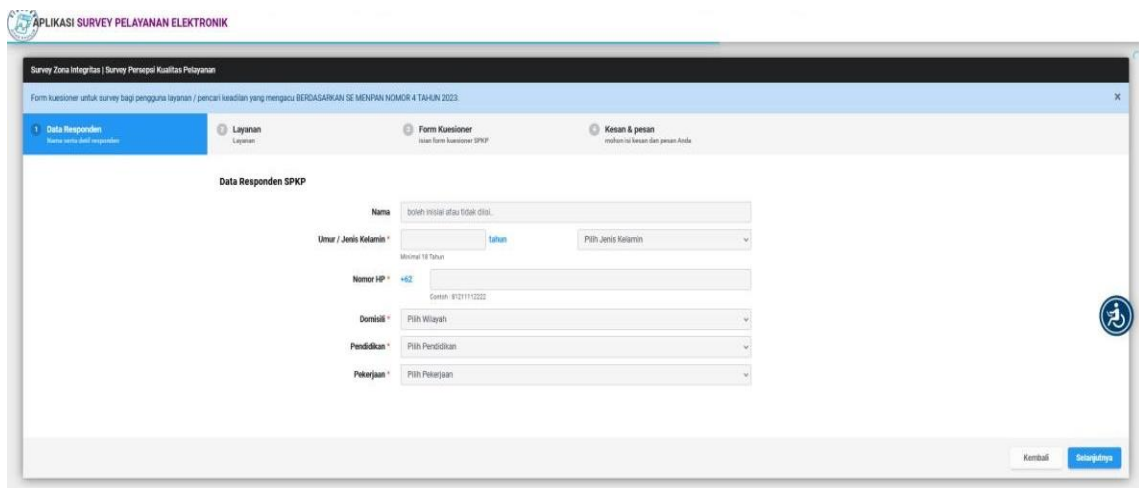
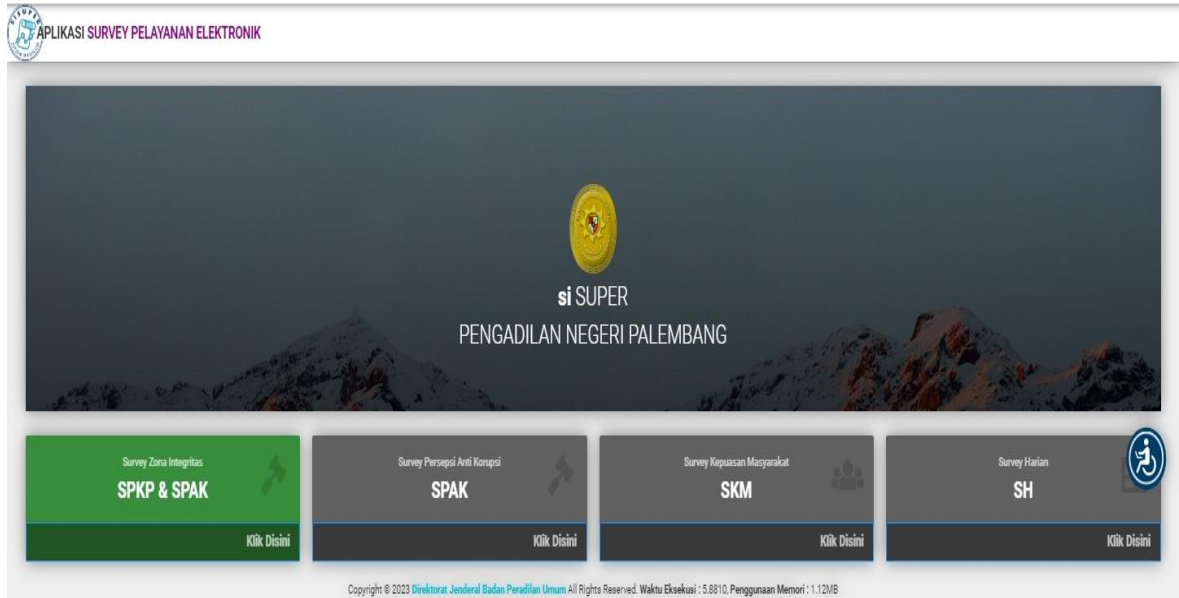
No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 28 Tahun	90	29,7
2	29 - 39 Tahun	151	49,83
3	40 - 49 Tahun	49	16,17
4	50 - 59 Tahun	10	3,3
5	60 - 69 Tahun	3	0,99
Jumlah		303	100

B. Data Dukung Lainnya

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Palembang dengan alamat:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098942>

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Zona Integrasi | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari layanan yang mengacu BERDASARKAN SE-MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

1 **Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan 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

2 **Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan 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

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

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 unit 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 ditentukan 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 [Selanjutnya](#)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Zona Integrasi | Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari layanan yang mengacu BERDASARKAN SE-MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

4 **Kesan & pesan**
mohon isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN I PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,94 / 98,53 %

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

JUMLAH	303 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 201 ORANG	
	PEREMPUAN : 102 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 1 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 17 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 203 ORG
	SMU : 68 ORG	S2 : 12 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 32 ORG	SWASTA : 60 ORG
	TNI : 4 ORG	WIRUSAHA : 54 ORG
	POLRI : 11 ORG	TENAGA KONTRAK : 22 ORG
	LAINNYA : 120 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	90				29,70
29 - 39 Th	151				49,83
40 - 49 Th	49				16,17
50 - 59 Th	10				3,30
60 - 69 Th	3				0,99
Total	303				

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	1208	1187	1175	1198	1204	1192	1201	1188	
NRR Per RL	3,987	3,917	3,878	3,954	3,974	3,934	3,964	3,921	31,528
NRR Tertimbang	0,498	0,490	0,485	0,494	0,497	0,492	0,495	0,490	3,941
ZI IPKP Unit Pelayanan									98,53

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana					8
2 Layanan Perdata					23
3 Layanan Hukum / Informasi					270
4 Layanan Administrasi Umum					1
5 Layanan PHI					1

TIGA UNSUR TERENDAH

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	1175
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	1187
3	Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	1188

TIGA UNSUR TERTINGGI

EVALUASI NILAI UNSUR

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) ?	1208
2	Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?	1204
3	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	1201