

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE 06 APRIL 2026 s/d 24 APRIL 2026

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
Periode Tanggal 06 April 2026 s.d. 24 April 2026

Disahkan di Palembang
Pada hari Jumat, 24 April 2026



Ketua Tim,

DR. SUMARGI.,SH.,MH
NIP. 197107071991031005

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus,



DR. I NYOMAN WIGUNA, S.H., M.H.
NIP. 197012201996031002

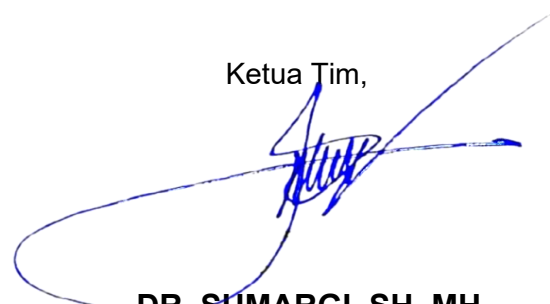
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang Periode Tanggal 06 April 2026 sampai dengan 24 April 2026 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,



DR. SUMARGI.,SH.,MH
NIP. 197107071991031005

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	26

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 06 April 2026 sampai dengan 24 April 2026.

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)

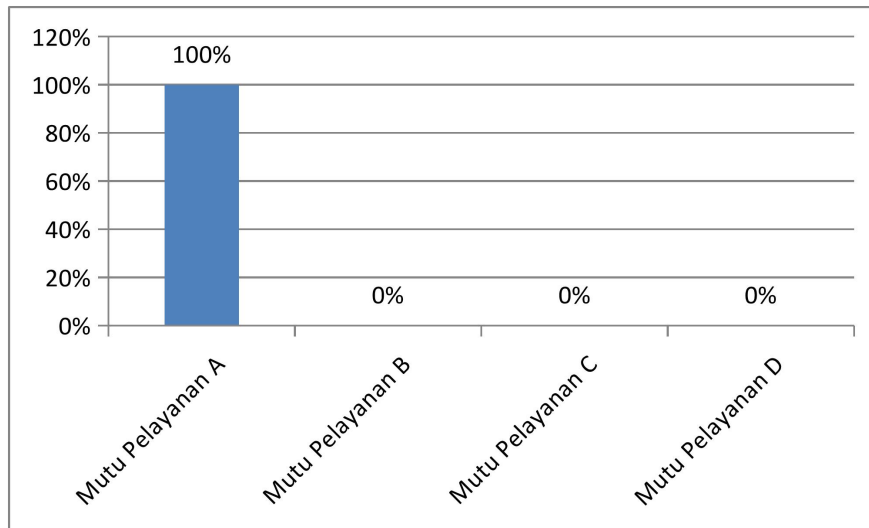
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 75 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324- 4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri 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	75	100
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	0	0
3	C	Hanya pada media elektronik	2	0	0
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	0	0
Jumlah				75	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 75 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“4,000”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang **“Sangat Baik”**.

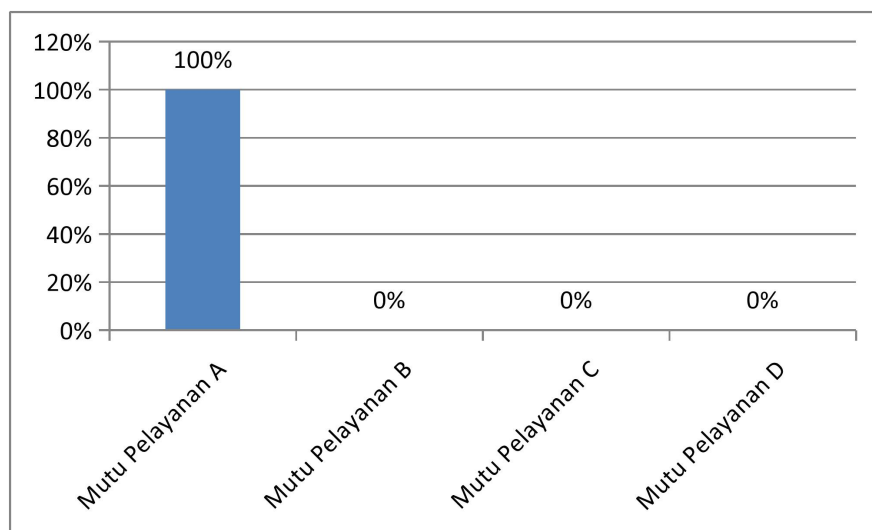
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja UnitPelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	75	100
2.	B	Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	3	0	0
3.	C	Syarat yang diminta petugas kurang jelas	2	0	0
4.	D	Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan	1	0	0

		tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis			
Jumlah			75	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 74 (98.68%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (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”**

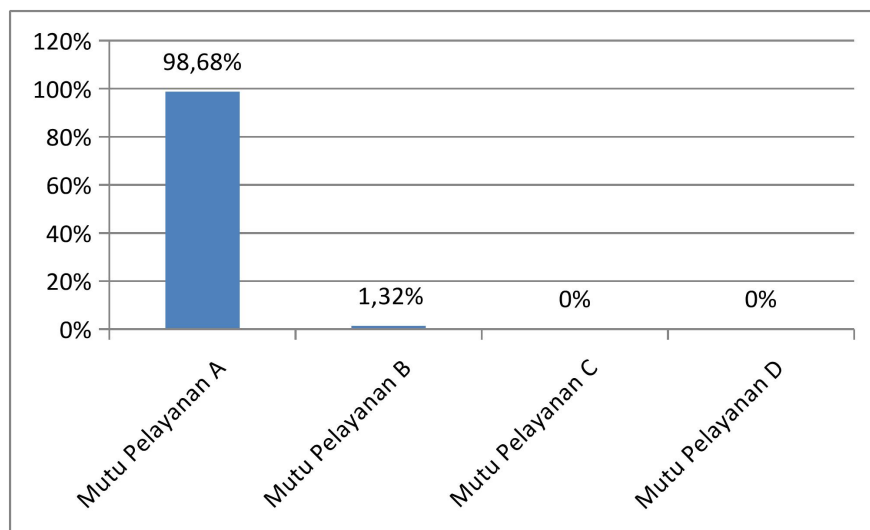
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	74	98,68

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur layanan dimengerti	tentang proses mudah	3	1	1,32
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur layanan Kurang dimengerti	tentang proses mudah	2	0	0
4.	D	Informasi tentang prosedur/alur layanan Tidak dimengerti	tentang proses mudah	1	0	0
Jumlah					75	100

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

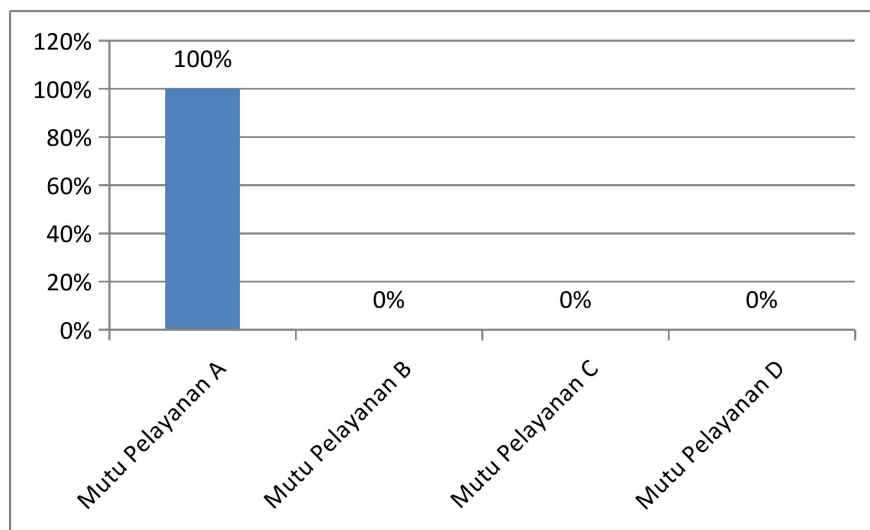
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 75 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**4,000**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Tabel 5.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sesuai	4	75	100
2.	B	Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	3	0	0
3.	C	Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)	2	0	0
4.	D	Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)	1	0	0
Jumlah				75	100

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

Gambar 4.
Unsur Waktu Penyelesaian (U4)



5. Unsur Biaya (U5)

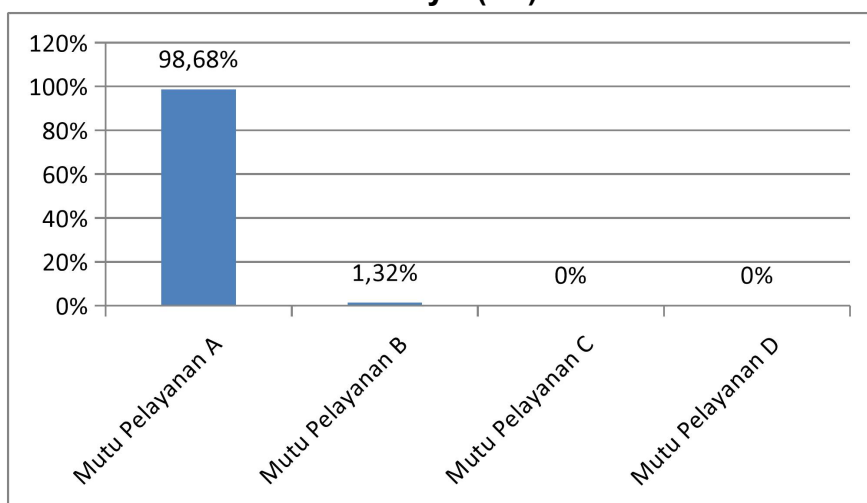
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil analisis perolehan 74 (98,68%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,987”** 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 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	74	98,68
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	1	1,32
3	C	Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas	2	0	0
4	D	Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas	1	0	0
Jumlah				163	100

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

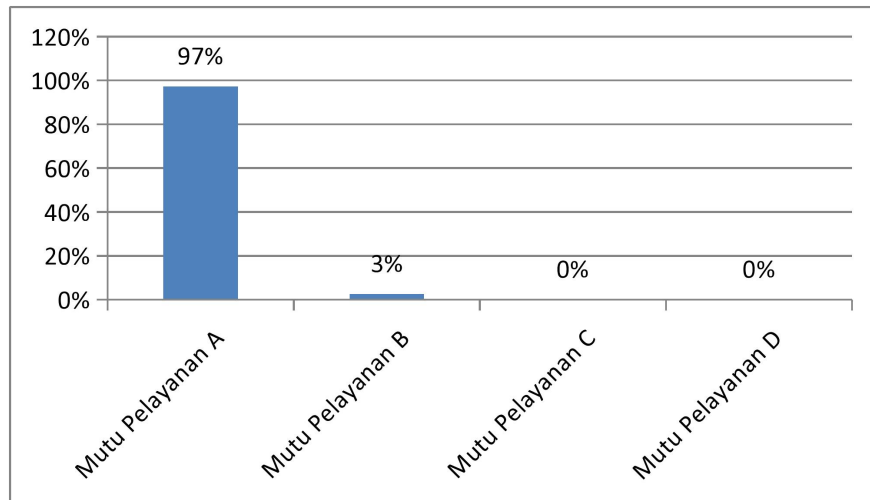
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 73 (97,34%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,973”** 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	73	97,34
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	2	2,66
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan online pada pengadilan	1	0	0
Jumlah				75	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 74 (98,68%) 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 **“3,987”** 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”**.

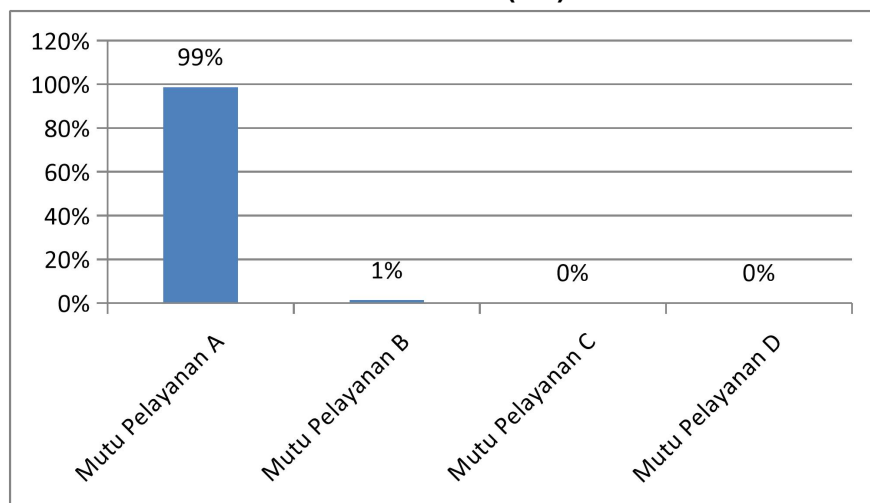
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	74	98,68
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	1	1,32

		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	0	0
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah				75	100

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

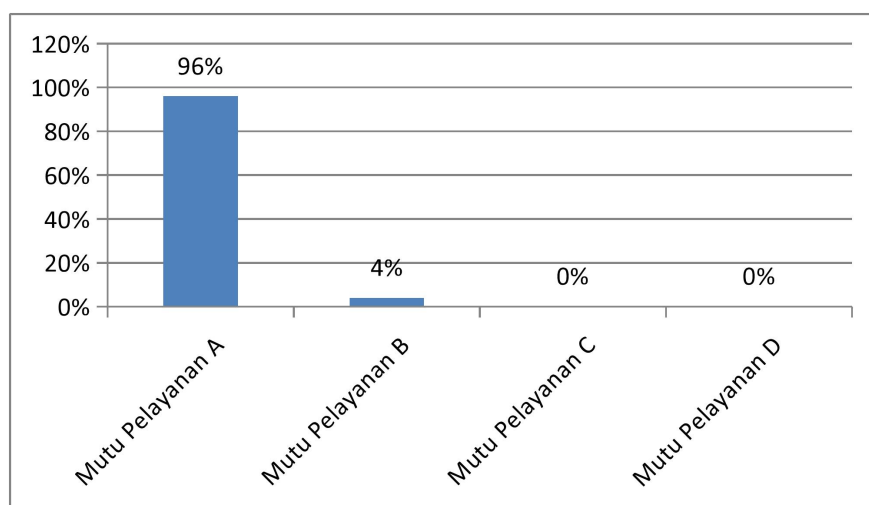
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 72 (96%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,960**” dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat Baik**”, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “**Sangat Baik**”.

Tabel 9.
Unsur Pengaduan (U8)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	72	96
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	3	4
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah				75	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
U1	Respon	4,000	0,500
U2	Persyaratan	4,000	0,500
U3	Prosedur	3,987	0,498
U4	Waktu Penyelesaian	4,000	0,500
U5	Biaya	3,987	0,498
U6	Sarana	3,973	0,497
U7	Performa	3,987	0,498
U8	Pengaduan	3,960	0,495
Jumlah		31,893	3,99
Nilai Indeks SPAK (%)		100,00%	

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

- a. Nilai Indeks SPKP Periode 06 April 2026 sampai dengan 24 April 2026 adalah **99,67%**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,99/ 99,67%**” 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 2 (Dua) nilai terendah adalah sebagai berikut :

Tabel 11.
Tindak Lanjut Atas 2 (Dua) Nilai Terendah Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Periode 06 April - 24 April 2026

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Pengaduan (U8)	-Memastikan Nomor Telepon Outline selalu aktif agar bisa digunakan untuk salah satu sarana pengaduan di Pengadilan Negeri Palembang - Menyediakan Kotak Pengaduan pada Ruang PTSP Pengadilan Negeri Palembang.
2	Sarana (U6)	-Tersedianya layar monitor dan komputer pada ruang PTSP untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengakses sistem pelayanan secara online;

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	Hendra Wijaya R-098942-ZI-IPKP-C3D5FDEAA0 No. HP : 087790234567	23 April 2026
2	Agus Saputra R-098942-ZI-IPKP-D8AA987E12 No. HP : 083578912345	23 April 2026
3	Dewi Anggraini R-098942-ZI-IPKP-1FE16A6787 No. HP : 082467891234	23 April 2026
4	Arif Hidayat R-098942-ZI-IPKP-A021DDD041 No. HP : 082456789013	23 April 2026
5	Lilis Handayani R-098942-ZI-IPKP-BDD87C76A5 No. HP : 081345678902	23 April 2026
6	Nanda Putri R-098942-ZI-IPKP-994DB53503 No. HP : 08356789012	23 April 2026
7	Maya Sari R-098942-ZI-IPKP-23B363BAA1 No. HP : 088189012345	23 April 2026
8	REDHO JUNAID R-098942-ZI-IPKP-CB810A9E3B No. HP : 898572792543	23 April 2026
9	Drs. H. Ashrof Farhan R-098942-ZI-IPKP-196EDD9E69 No. HP : 085299765589	23 April 2026
10	HENDRA IRAWANTO R-098942-ZI-IPKP-3DECD972B5 No. HP : 085198765900	23 April 2026
11	NIKO SURANO R-098942-ZI-IPKP-1904F70C88 No. HP : 898572792534	23 April 2026
12	HETTY INDAH WATY R-098942-ZI-IPKP-59FD00F3B5 No. HP : 877654321112	23 April 2026
13	Budi Santoso R-098942-ZI-IPKP-4E90B82ABC No. HP : 083812345678	22 April 2026

14	Siti Rahma R-098942-ZI-IPKP-DA6C8F55B0 No. HP : 082123456789	22 April 2026
15	Andi Saputra R-098942-ZI-IPKP-AB8C2FED69 No. HP : 081234567890	22 April 2026
16	Arhan Justin R-098942-ZI-IPKP-A3EBC9F640 No. HP : 821788928828	22 April 2026
17	Dawasar R-098942-ZI-IPKP-9977736216 No. HP : 82375030999	22 April 2026
18	Natasya R-098942-ZI-IPKP-5D7714DA95 No. HP : 085890756434	22 April 2026
19	Rudi Herwanto R-098942-ZI-IPKP-1EF3A35D6E No. HP : 0811345678	22 April 2026
20	Marlitaha R-098942-ZI-IPKP-779C9B7FC9 No. HP : 082172328649	22 April 2026
21	Azahya R-098942-ZI-IPKP-AE42E1D295 No. HP : 08927925345	22 April 2026
22	Yulianti R-098942-ZI-IPKP-7E5B6C79D6 No. HP : 82178892882	22 April 2026
23	Sintami R-098942-ZI-IPKP-38D7B977E5 No. HP : 82178892882	22 April 2026
24	Andu R-098942-ZI-IPKP-8A4E1687D3 No. HP : 82183643990	22 April 2026
25	Fajar R-098942-ZI-IPKP-513B160F97 No. HP : 82179512842	22 April 2026
26	Mailanda Taouren R-098942-ZI-IPKP-DA6BA90596 No. HP : 823750306432	22 April 2026
27	DESY SRIYANTI R-098942-ZI-IPKP-1A07E2321A No. HP : 082261616887	22 April 2026
28	LINDA TUSIN R-098942-ZI-IPKP-F8A27EBC73 No. HP : 082167843566	22 April 2026
29	INTAN PANDINI R-098942-ZI-IPKP-0A33EF8D0F No. HP : 08234567891	22 April 2026
30	Mariyani R-098942-ZI-IPKP-ADE71EF431 No. HP : 085147215248	22 April 2026
31	Pasihar Hutagalung R-098942-ZI-IPKP-1EAC535BCE No. HP : 085677889345	22 April 2026

32	Rafli Nugraha R-098942-ZI-IPKP-E6B3A247AD No. HP : 0876567898	21 April 2026
33	NATHYAZA R-098942-ZI-IPKP-1BE5CD13DC No. HP : 081234560936	21 April 2026
34	Lestari R-098942-ZI-IPKP-98AFB90174 No. HP : 0887430772289	21 April 2026
35	LAKYUBI R-098942-ZI-IPKP-A84E08F7F4 No. HP : 87886897689	21 April 2026
36	Anonim R-098942-ZI-IPKP-0B70C02347 No. HP : 82175962015	21 April 2026
37	Supendi R-098942-ZI-IPKP-0519F02781 No. HP : 82176578221	21 April 2026
38	Indah Mona R-098942-ZI-IPKP-1920481140 No. HP : 81367680315	21 April 2026
39	Arief Yunandi R-098942-ZI-IPKP-6033FB530E No. HP : 082145778909	21 April 2026
40	Jauhari R-098942-ZI-IPKP-60AEB74988 No. HP : 081271119513	21 April 2026
41	Putri Syifa R-098942-ZI-IPKP-9BEA2D9D55 No. HP : 089630785372	21 April 2026
42	Khansa Tsabita R-098942-ZI-IPKP-08C9D342A9 No. HP : 0895382640200	21 April 2026
43	Musa R-098942-ZI-IPKP-5884FEEFF5 No. HP : 085321131851	21 April 2026
44	Wahyu Hidayat R-098942-ZI-IPKP-397F859F2F No. HP : 082175390646	21 April 2026
45	Haji Pahala Simanjuntak, S.E., M.M R-098942-ZI-IPKP-C8F3C4469F No. HP : 8227054821067	21 April 2026
46	STEPHANI VINSENSIA MAAGDENBERG R-098942-ZI-IPKP-09E164A8DC No. HP : 857947205279	21 April 2026
47	Rusmala Dewi Binti Busroni R-098942-ZI-IPKP-800567A783 No. HP : 88246716890	21 April 2026
48	Udin Ariyanto R-098942-ZI-IPKP-B9CA01DBD0 No. HP : 082172328639	21 April 2026
49	Kusmoyo R-098942-ZI-IPKP-033759D8CF	21 April 2026

	No. HP : 0813377724580	
50	JANUAR KWAN R-098942-ZI-IPKP-C72CF818FE No. HP : 082184068781	21 April 2026
51	AFRIYANI MANALU R-098942-ZI-IPKP-8E76F557EB No. HP : 081379191978	21 April 2026
52	Oey Mei Lian R-098942-ZI-IPKP-1D9F339D93 No. HP : 082182310789	21 April 2026
53	Windi Triyani R-098942-ZI-IPKP-CCA8A4B33D No. HP : 0895616476072	21 April 2026
54	Awaludin R-098942-ZI-IPKP-7421F17BD6 No. HP : 85382676255	14 April 2026
55	Aldi R-098942-ZI-IPKP-7B8EC2605F No. HP : 82182310785	9 April 2026
56	Bilqis R-098942-ZI-IPKP-985CCC26AA No. HP : 82175322745	9 April 2026
57	Nyanyu Ningsi R-098942-ZI-IPKP-236A46238C No. HP : 8985050550	9 April 2026
58	Himan Hidayat R-098942-ZI-IPKP-33C92F557F No. HP : 81399333751	8 April 2026
59	Mayang Sari R-098942-ZI-IPKP-3B7BD7E6E5 No. HP : 81347603477	8 April 2026
60	Bayu Saputra R-098942-ZI-IPKP-99B9CA4AC2 No. HP : 87337017435	8 April 2026
61	Wulandari R-098942-ZI-IPKP-962ED2A16E No. HP : 8137817964	8 April 2026
62	Nadia Pujatuti R-098942-ZI-IPKP-C61433FEDE No. HP : 82280394555	8 April 2026
63	Alya Nasifti R-098942-ZI-IPKP-A43F0D1B8D No. HP : 8127331990	8 April 2026
64	Eliza R-098942-ZI-IPKP-C8BFEADF72 No. HP : 87787596466	8 April 2026
65	Kartika Asmara R-098942-ZI-IPKP-2EACC82097 No. HP : 81367757200	7 April 2026
66	Melani R-098942-ZI-IPKP-AF604EE593 No. HP : 8117877886	7 April 2026
67	M. Ariefdan R-098942-ZI-IPKP-AF19F267B3	7 April 2026

	No. HP : 85273924232	
68	M. Irwan R-098942-ZI-IPKP-773449610C No. HP : 81271403323	7 April 2026
69	Fadhila R-098942-ZI-IPKP-1D6E6175CE No. HP : 82110065901	7 April 2026
70	Monica R-098942-ZI-IPKP-6AAC2C5A68 No. HP : 81280955342	6 April 2026
71	Deva R-098942-ZI-IPKP-C3C469883A No. HP : 089656789680	6 April 2026
72	Balqis R-098942-ZI-IPKP-950BA1543F No. HP : 81288541720	6 April 2026
73	Bambang R-098942-ZI-IPKP-FD3C9FB556 No. HP : 081367376639	6 April 2026
74	Hesti R-098942-ZI-IPKP-4811E13FA3 No. HP : 081272465732	6 April 2026
75	Setno R-098942-ZI-IPKP-7D05A9DA6E No. HP : 85269453038	6 April 2026

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	34	45,33
2	Perempuan	41	54,67
Jumlah		75	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	0	0
4	SMA	11	14,67
5	Diploma 1	2	2,67
6	Diploma 2	3	4
7	Diploma 3	3	4
8	S1	49	65,33
9	S2	1	1,33
10	S3	6	8
Jumlah		75	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	27	36
2	TNI	3	4
3	POLRI	1	1,33
4	Swasta	15	20
5	Wirausaha	10	13,33
6	Tenaga Kontrak	14	18,67
7	Lainnya	5	6,67
Jumlah		75	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	74	98,67
2	BENGKULU	1	1,33
Jumlah		75	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	4	5,33
2	Layanan Perdata	3	4
3	Layanan Hukum / Informasi	68	90,67
4	Layanan Administrasi Umum	0	0
5	Layanan PHI	0	0
6	Layanan Tipikor	0	0
Jumlah		75	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

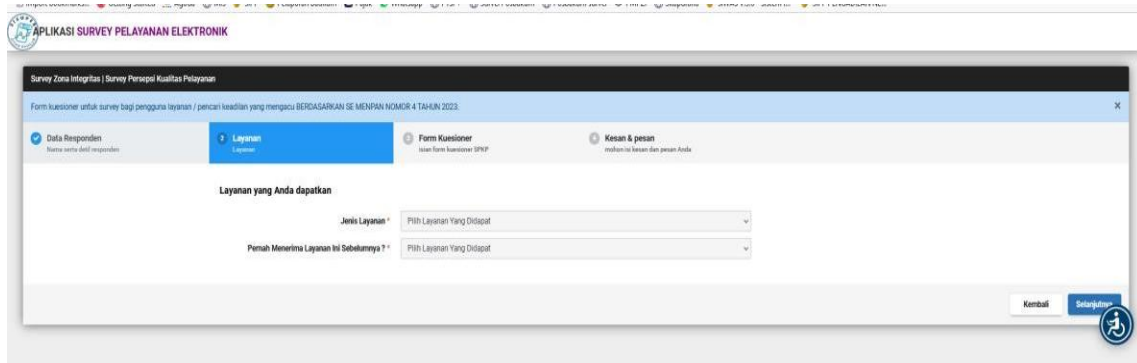
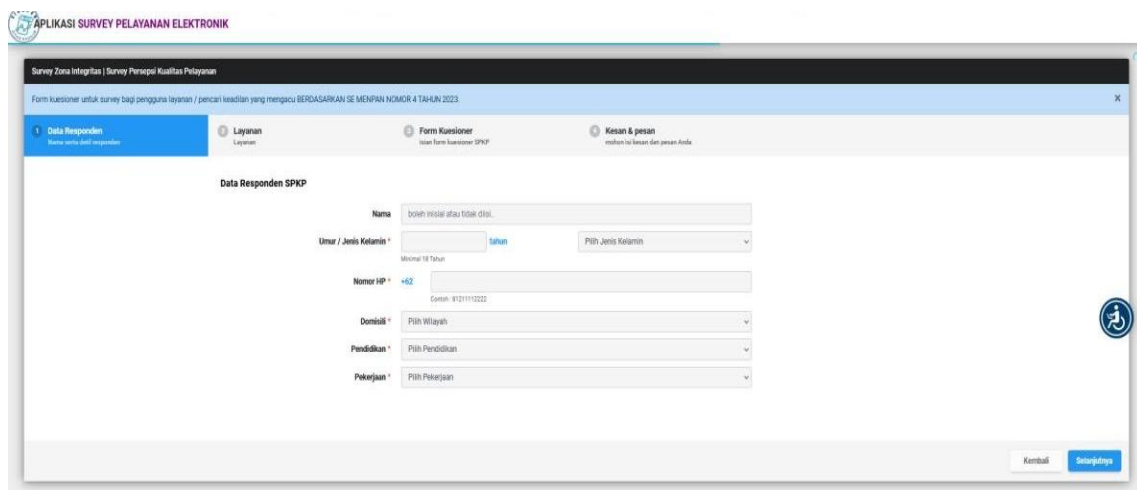
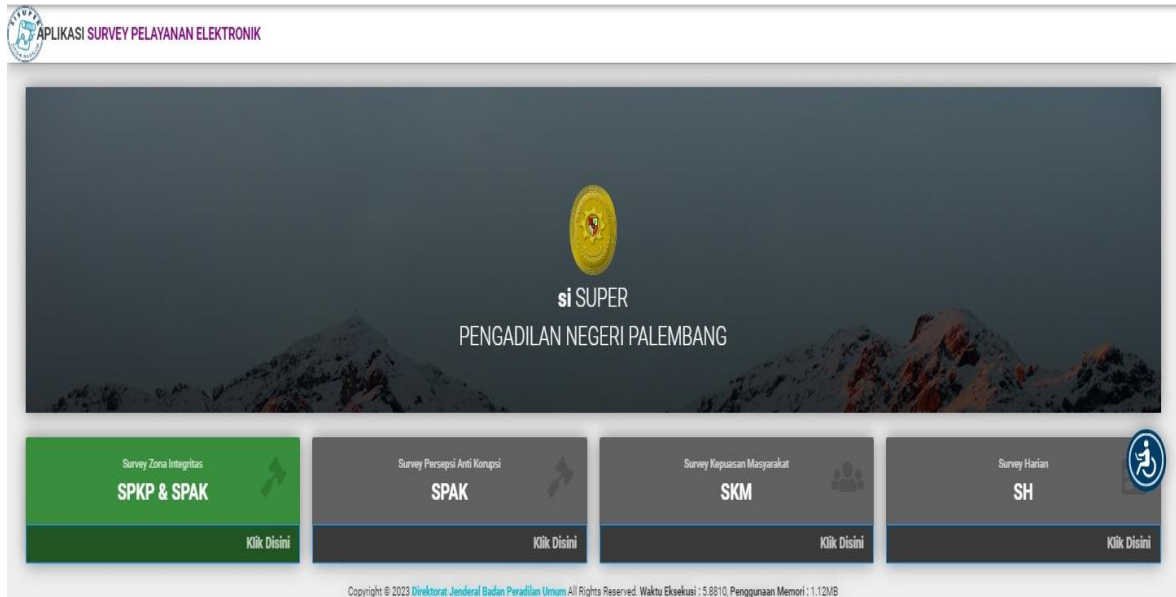
No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 28 Th	26	34,67
2	29 - 39 Th	25	33,33
3	40 - 49 Th	18	24
4	50 - 59 Th	5	6,67
5	60 - 69 Th	1	1,33
Jumlah		75	100

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 bantuan yang mengacu BERKAS/AN SURvei 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 ?**

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 bantuan yang mengacu BERKAS/AN SURvei MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP PERIODE 06 APRIL - 24 APRIL 2026 PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,99 / 99,67 %

Periode 6 April 2026 sampai 24 April 2026

JUMLAH	75 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 34 ORANG	
	PEREMPUAN : 41 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 3 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 3 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 49 ORG
	SMU : 11 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 2 ORG	S3 : 6 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 27 ORG
	TNI : 3 ORG	WIRUSAHA : 10 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 14 ORG
	LAINNYA : 5 ORG	

DATA UMUR RESPONDER SPKP PERIODE 06 APRIL - 24 APRIL 2026 DARI APLIKASI SISUPER

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	26	34,67
29 - 39 Th	25	33,33
40 - 49 Th	18	24,00
50 - 59 Th	5	6,67
60 - 69 Th	1	1,33
Total	75	

DATA NILAI PER UNSUR SPKP PERIODE 06 APRIL - 24 APRIL 2026 DARI APLIKASI SISUPER

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN									
Preview Publikasi									
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	300	300	299	300	299	298	299	297	
NRR Per RL	4,000	4,000	3,987	4,000	3,987	3,973	3,987	3,980	31,893
NRR Tertimbang	0,500	0,500	0,498	0,500	0,498	0,497	0,498	0,495	3,987
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,67

DATA LAYANAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan					Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana					4
2 Layanan Perdata					3
3 Layanan Hukum / Informasi					68

TIGA UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?	297
2	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	298
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	299

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) ?	300
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	300
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	300