

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN I
1 JANUARI 2026 s/d 31 MARET 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

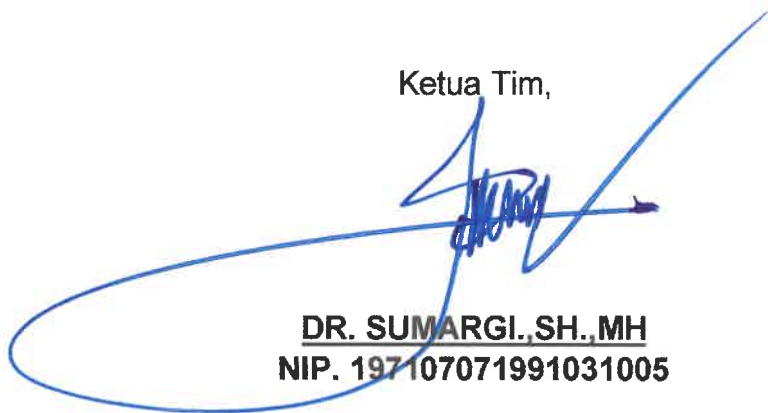
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 s.d. 31 Maret 2026

Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 01 April 2026

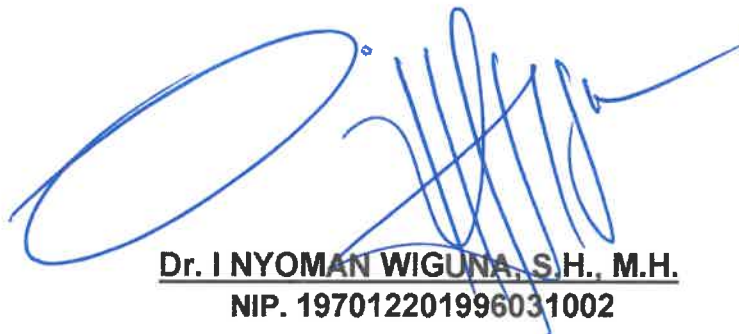


Ketua Tim,



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 Triwulan I Periode Tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Maret 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	34

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 2026 sampai dengan 31 Maret 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)

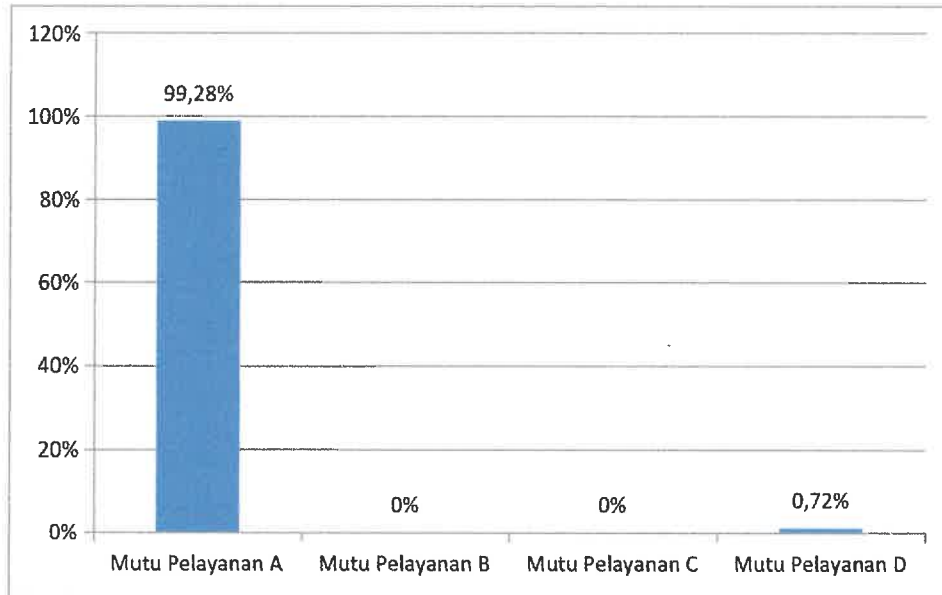
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Respon ini menunjukkan hasil analisis perolehan 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Tersedia pada media elektronik dan non elektronik (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** dimana berada pada nilai interval **3,5324 - 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	275	99,28
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	2	0,72
Jumlah				277	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 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** 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”**.

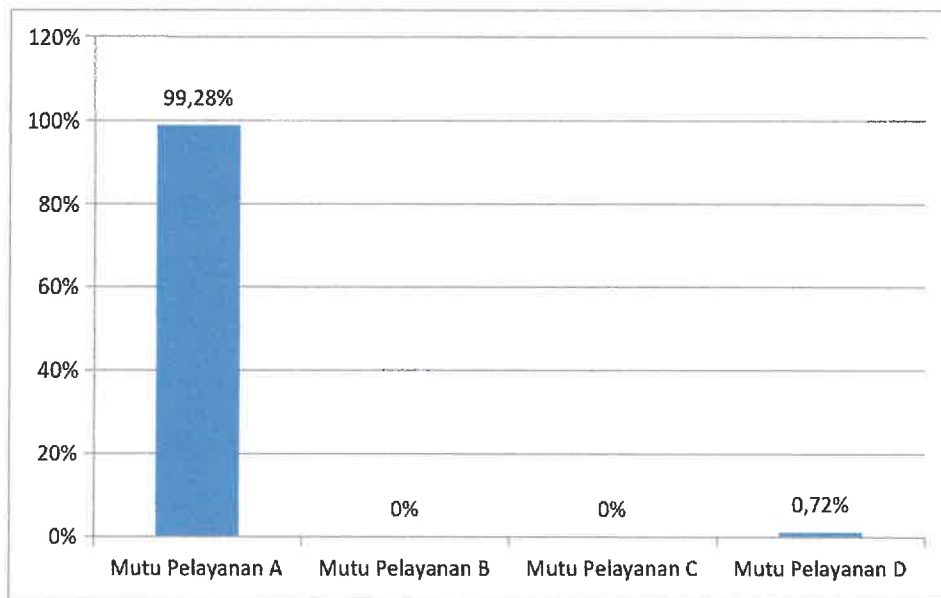
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

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	275	99,28
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 tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	2	0,72
Jumlah				277	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 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** 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”**

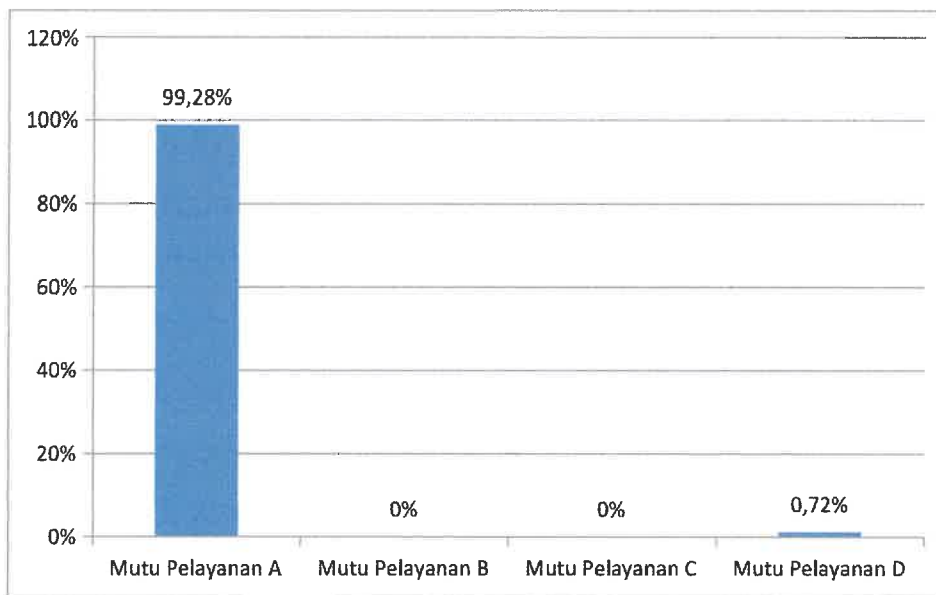
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	275	99,28

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur layanan mudah dimengerti	3	0	0
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur layanan Kurang mudah dimengerti	2	0	0
4.	D	Informasi tentang prosedur/alur layanan Tidak mudah dimengerti	1	2	0,72
Jumlah				277	100

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

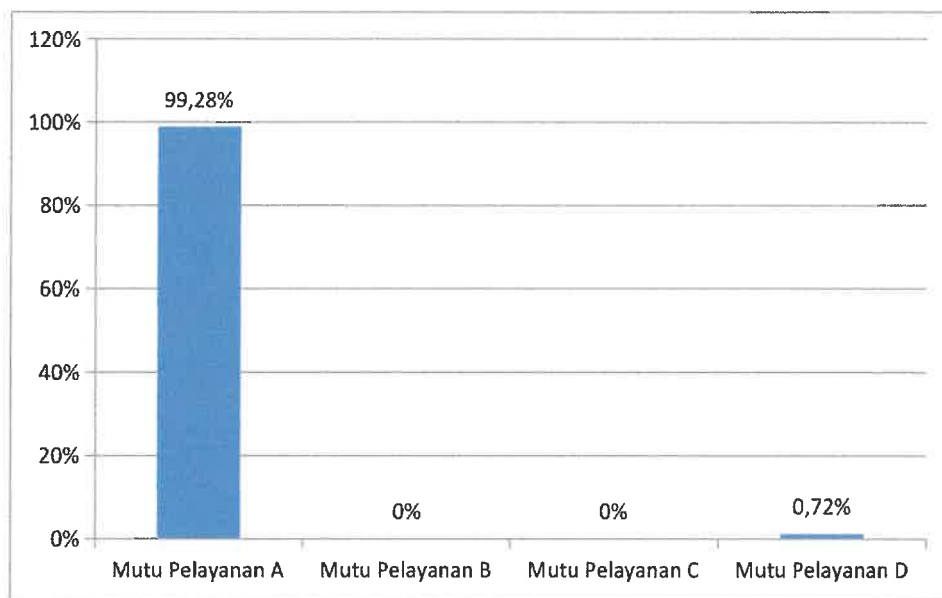
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sesuai (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat 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	275	99,28
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	2	0,72
Jumlah				277	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 275 (99,28%) 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 **“3,978”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja

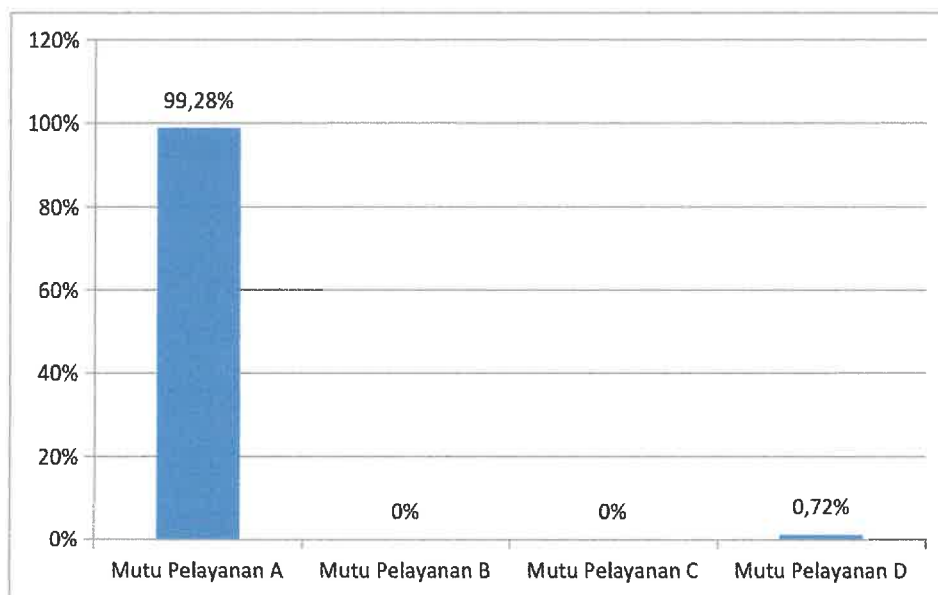
pada Pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”.

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	275	99,28
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	0	0
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	2	0,72
Jumlah				277	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 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** 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”**.

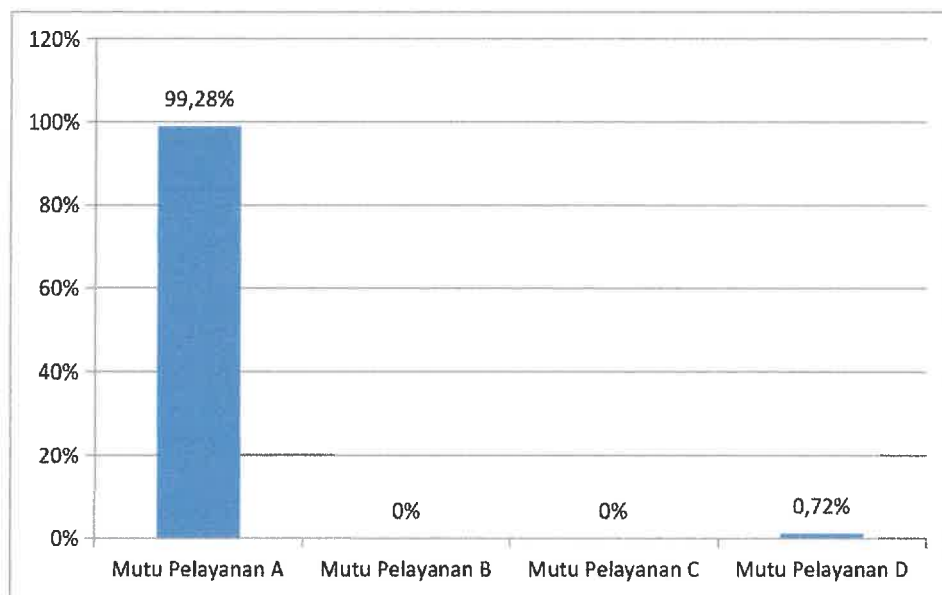
Tabel 7.
Unsur Sarana (U6)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu	4	275	99,28

2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	0	0
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	2	0,72
Jumlah				277	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 275 (98,85%) 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 **“3,978”** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan

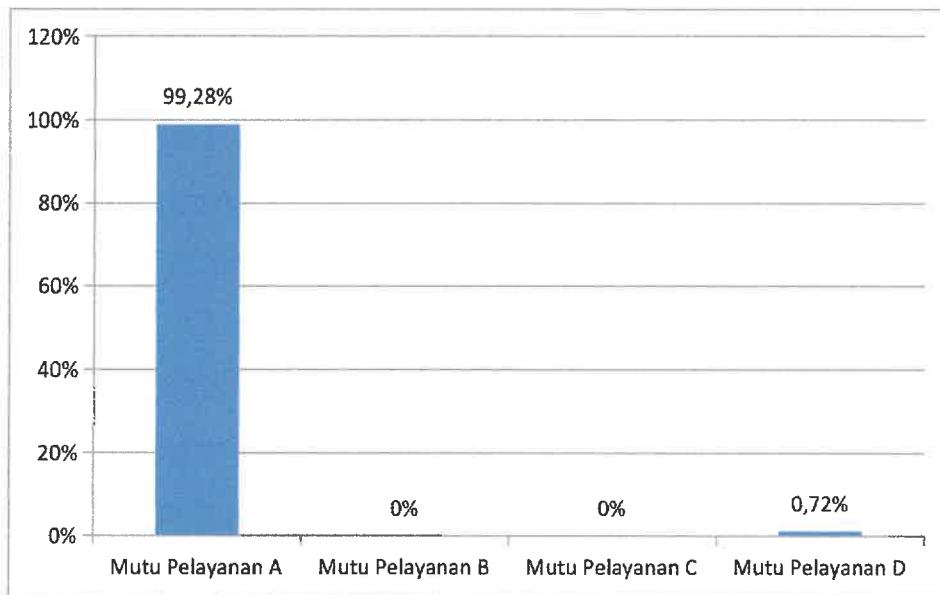
kerja pada Pengadilan Negeri Palembang “Sangat Baik”.

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	275	99,28
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	0	0
		Membantu dengan cepat, ramah dan sopan		0	0
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	0,72
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	277	100
Jumlah				275	99,28

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 275 (99,28%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,978”** 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”**.

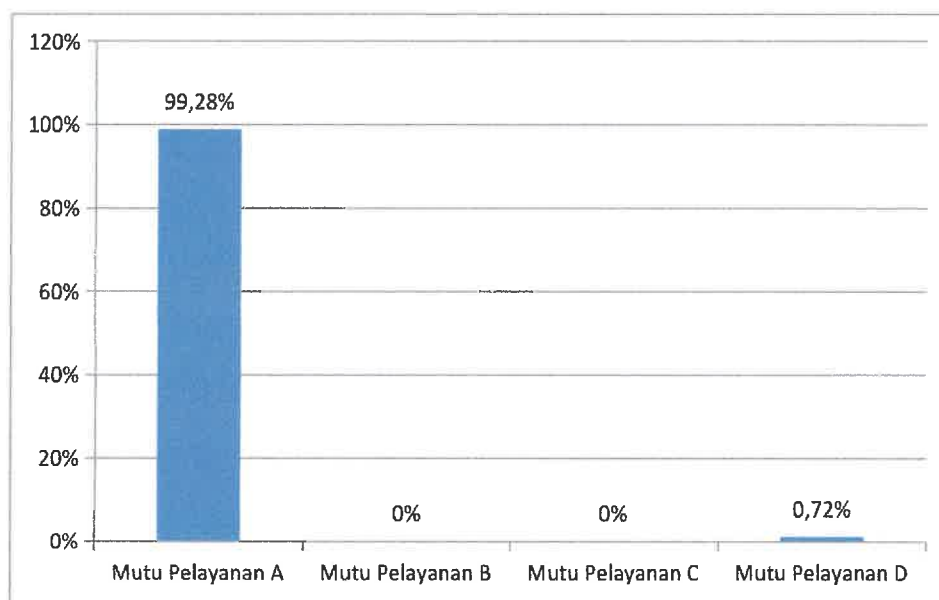
Tabel 9.
Unsur Pengaduan (U8)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	275	99,28
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	0	0
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	2	0,72

Jumlah	277	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	3,978	0,497
U2	Persyaratan	3,978	0,497
U3	Prosedur	3,978	0,497
U4	Waktu Penyelesaian	3,978	0,497
U5	Biaya	3,978	0,497
U6	Sarana	3,978	0,497

U7	Performa	3,978	0,497
U8	Pengaduan	3,978	0,497
Jumlah		31,827	3,978
Nilai Indeks SPKP(%)		99,48%	

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

- Nilai Indeks SPKP Periode Januari sampai dengan Maret 2026 adalah **99,48 %**
- Mutu Pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,98 / 99,48%**” 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 2026

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Biaya (U5)	- Memberikan bukti bayar/kwitansi yang sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan
2	Sarana (U6)	- Tersedianya layar monitor dan komputer pada ruang PTSP untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengakses sistem pelayanan

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
		secara online
3	Respon (U1)	- Memberikan informasi berupa website, brosur dan juga informasi yang ditampilkan pada TV pada ruang PTSP

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	Sarna R-098942-ZI-IPKP-11F4CA89B9 No. HP : 81248110388	30 Maret 2026
2	Fajar R-098942-ZI-IPKP-AD8210BAD2 No. HP : 82175564763	30 Maret 2026
3	Alisa R-098942-ZI-IPKP-2F7F8B2CE0 No. HP : 82178060529	30 Maret 2026
4	Rayan R-098942-ZI-IPKP-A2FCE155E3 No. HP : 82289421985	30 Maret 2026
5	Alin R-098942-ZI-IPKP-5BF5434B80 No. HP : 88268112852	13 Maret 2026
6	Gita R-098942-ZI-IPKP-73188A123C No. HP : 82285421945	13 Maret 2026
7	Andi R-098942-ZI-IPKP-363274CB27 No. HP : 83832222117	13 Maret 2026
8	Amir R-098942-ZI-IPKP-20CEC6DD68 No. HP : 82182310789	13 Maret 2026
9	Tari R-098942-ZI-IPKP-EDD648AEBA No. HP : 82378820148	13 Maret 2026
10	Risa R-098942-ZI-IPKP-62015365CA No. HP : 81271799271	12 Maret 2026
11	Abim R-098942-ZI-IPKP-9363E958E2 No. HP : 8132449500	12 Maret 2026
12	Sera R-098942-ZI-IPKP-B5C1D8ACC7 No. HP : 81238285507	12 Maret 2026
13	Zaki R-098942-ZI-IPKP-F625A9E33F No. HP : 81250557945	11 Maret 2026

14	Naya R-098942-ZI-IPKP-27325C47C7 No. HP : 81373682806	11 Maret 2026
15	Aldin R-098942-ZI-IPKP-5325E02374 No. HP : 81279029503	11 Maret 2026
16	Sela R-098942-ZI-IPKP-B7C342E7F3 No. HP : 81291676365	11 Maret 2026
17	Deka R-098942-ZI-IPKP-922B60C3E1 No. HP : 85269931111	11 Maret 2026
18	Reka R-098942-ZI-IPKP-2E1556FA8C No. HP : 88286714347	11 Maret 2026
19	Desi R-098942-ZI-IPKP-B672CD730E No. HP : 8826714347	10 Maret 2026
20	Kayla R-098942-ZI-IPKP-AC516FE725 No. HP : 81278426463	10 Maret 2026
21	Fana R-098942-ZI-IPKP-4DF6A050CC No. HP : 88743705260	10 Maret 2026
22	Fadil R-098942-ZI-IPKP-E294F27022 No. HP : 8128417175	10 Maret 2026
23	Nina R-098942-ZI-IPKP-EEB83616D3 No. HP : 81373008818	9 Maret 2026
24	Dita R-098942-ZI-IPKP-A115F550F6 No. HP : 85215577618	9 Maret 2026
25	Fajar R-098942-ZI-IPKP-B534BF22D1 No. HP : 81278811901	9 Maret 2026
26	Radit R-098942-ZI-IPKP-BDEA2FA4E1 No. HP : 81284616317	9 Maret 2026
27	Sherly R-098942-ZI-IPKP-68599F6311 No. HP : 82135600104	9 Maret 2026
28	Shinta R-098942-ZI-IPKP-7233FC1540 No. HP : 82175322859	6 Maret 2026
29	Soleh R-098942-ZI-IPKP-7873F0CC8C No. HP : 81373017435	6 Maret 2026
30	Desri R-098942-ZI-IPKP-733BF54267 No. HP : 8538009594	6 Maret 2026
31	Gia R-098942-ZI-IPKP-107220DF0A No. HP : 81273078181	5 Maret 2026

32	Herry R-098942-ZI-IPKP-F7D9F67ECB No. HP : 8210065901	5 Maret 2026
33	Adit R-098942-ZI-IPKP-A2779F9F22 No. HP : 81274223370	5 Maret 2026
34	Daniel R-098942-ZI-IPKP-2C46258057 No. HP : 85279002947	5 Maret 2026
35	Mila R-098942-ZI-IPKP-8D6278032E No. HP : 89505332808	5 Maret 2026
36	Rika R-098942-ZI-IPKP-7A235C7EBF No. HP : 85218471612	2 Maret 2026
37	Riana R-098942-ZI-IPKP-BEE96E757D No. HP : 8119255635	2 Maret 2026
38	Merry R-098942-ZI-IPKP-5C641A1B07 No. HP : 81248717174	2 Maret 2026
39	Ellen R-098942-ZI-IPKP-4D7924555B No. HP : 82111424166	2 Maret 2026
40	Rista R-098942-ZI-IPKP-7A937D3D7D No. HP : 85273368385	2 Maret 2026
41	Rehan R-098942-ZI-IPKP-7B7F3E2857 No. HP : 81278238965	27 Februari 2026
42	Ferry R-098942-ZI-IPKP-4A5C9BC154 No. HP : 8237662004	27 Februari 2026
43	Tina R-098942-ZI-IPKP-DA5BE891FF No. HP : 81278235550	26 Februari 2026
44	Windi R-098942-ZI-IPKP-CC18AEE93B No. HP : 82183643990	26 Februari 2026
45	Afifa R-098942-ZI-IPKP-D679C2F21F No. HP : 81947603477	26 Februari 2026
46	Ervan R-098942-ZI-IPKP-B80BB60A05 No. HP : 81379508720	26 Februari 2026
47	Mega R-098942-ZI-IPKP-59BB9D6DB5 No. HP : 81274972524	26 Februari 2026
48	Rina R-098942-ZI-IPKP-E91420FD71 No. HP : 833733017435	25 Februari 2026
49	Fajar R-098942-ZI-IPKP-9A7A961369 No. HP : 85838523796	25 Februari 2026

50	Deby R-098942-ZI-IPKP-74EE3FFD9C No. HP : 82280324202	25 Februari 2026
51	Lestari R-098942-ZI-IPKP-3E5303C06A No. HP : 89696168580	25 Februari 2026
52	Vika R-098942-ZI-IPKP-963AAD0395 No. HP : 81395281123	25 Februari 2026
53	Agung R-098942-ZI-IPKP-7D1979EAE5 No. HP : 81271999693	24 Februari 2026
54	Fina R-098942-ZI-IPKP-A356E2E65C No. HP : 81367028578	24 Februari 2026
55	Zahra R-098942-ZI-IPKP-23B809FA2B No. HP : 87713599392	24 Februari 2026
56	Nisa R-098942-ZI-IPKP-0A78D26AF5 No. HP : 8572229874	24 Februari 2026
57	Novianti R-098942-ZI-IPKP-AE41653578 No. HP : 87825741854	24 Februari 2026
58	Fahri R-098942-ZI-IPKP-BC65136784 No. HP : 81289037483	23 Februari 2026
59	Rika R-098942-ZI-IPKP-82B9BB23BC No. HP : 82875565627	23 Februari 2026
60	Lia R-098942-ZI-IPKP-C57C383A56 No. HP : 85267446500	23 Februari 2026
61	Reka R-098942-ZI-IPKP-3728F911CD No. HP : 81241143771	23 Februari 2026
62	Cahya R-098942-ZI-IPKP-042A98CB1E No. HP : 8134236455	20 Februari 2026
63	Salma R-098942-ZI-IPKP-52A092AFF2 No. HP : 89720526422	20 Februari 2026
64	Rita R-098942-ZI-IPKP-A3BBA26E1F No. HP : 81278499049	20 Februari 2026
65	Yoga R-098942-ZI-IPKP-AA3ED822D4 No. HP : 895386433091	20 Februari 2026
66	Yaprianti R-098942-ZI-IPKP-A656E08CD0 No. HP : 823922126088	20 Februari 2026
67	Fira R-098942-ZI-IPKP-0412226B53 No. HP : 8127837702	19 Februari 2026

68	Tegar R-098942-ZI-IPKP-4293E964F8 No. HP : 89669160500	19 Februari 2026
69	Amira R-098942-ZI-IPKP-462857A4A6 No. HP : 81357841134	19 Februari 2026
70	Adam R-098942-ZI-IPKP-5218718289 No. HP : 8112252653	19 Februari 2026
71	Raisa R-098942-ZI-IPKP-7028528BD5 No. HP : 81281071948	19 Februari 2026
72	Setiawan R-098942-ZI-IPKP-10550EBCD3 No. HP : 83173486060	18 Februari 2026
73	Keyla R-098942-ZI-IPKP-994C09937C No. HP : 8317486060	18 Februari 2026
74	Deka R-098942-ZI-IPKP-8DA936B30D No. HP : 87810107067	18 Februari 2026
75	Ayu R-098942-ZI-IPKP-B0D88BAFB8 No. HP : 87825741905	18 Februari 2026
76	Dedi R-098942-ZI-IPKP-9E65FEB0A3 No. HP : 85267858323	18 Februari 2026
77	Dedi R-098942-ZI-IPKP-DD137956B8 No. HP : 85267858323	18 Februari 2026
78	Lina R-098942-ZI-IPKP-7006D25603 No. HP : 8119980779	18 Februari 2026
79	Lina R-098942-ZI-IPKP-3703666048 No. HP : 8119980779	18 Februari 2026
80	Putra R-098942-ZI-IPKP-49CF6C446B No. HP : 0895410505300	13 Februari 2026
81	Ihram R-098942-ZI-IPKP-3C7F9321FC No. HP : 0895616476072	13 Februari 2026
82	Muhklis R-098942-ZI-IPKP-B50B0D2EBF No. HP : 089684310008	13 Februari 2026
83	Rama R-098942-ZI-IPKP-00756D1D4C No. HP : 082258815055	13 Februari 2026
84	Fuad R-098942-ZI-IPKP-9963DE2EF2 No. HP : 085268310233	13 Februari 2026
85	Hafisz R-098942-ZI-IPKP-EBC99D7893 No. HP : 085222851827	13 Februari 2026

86	Santoso R-098942-ZI-IPKP-5C80513B66 No. HP : 082177700069	13 Februari 2026
87	Rifki R-098942-ZI-IPKP-0D73949A82 No. HP : 082289471332	13 Februari 2026
88	Amar R-098942-ZI-IPKP-41442FBDE3 No. HP : 081369477411	13 Februari 2026
89	Malik R-098942-ZI-IPKP-A11FC7DCBC No. HP : 085273368385	12 Februari 2026
90	Faisal R-098942-ZI-IPKP-690284C888 No. HP : 082269034006	12 Februari 2026
91	Suheri R-098942-ZI-IPKP-D17B3978F7 No. HP : 081278811901	12 Februari 2026
92	Walida R-098942-ZI-IPKP-A40FE48B77 No. HP : 08976065396	12 Februari 2026
93	Farisi R-098942-ZI-IPKP-9AC36CF92F No. HP : 08525312554	12 Februari 2026
94	Akbar R-098942-ZI-IPKP-C92A510293 No. HP : 08117877886	12 Februari 2026
95	Diya R-098942-ZI-IPKP-DB57D46A24 No. HP : 088806002555	12 Februari 2026
96	Mika R-098942-ZI-IPKP-25320E67B1 No. HP : 082177929312	12 Februari 2026
97	Clarisa R-098942-ZI-IPKP-6A63BB676A No. HP : 081377965022	12 Februari 2026
98	Felicia R-098942-ZI-IPKP-51D2FFA132 No. HP : 0887437052760	12 Februari 2026
99	Monica R-098942-ZI-IPKP-2F4DFE7136 No. HP : 085380005914	11 Februari 2026
100	Rika R-098942-ZI-IPKP-79A1728C1C No. HP : 082180007417	11 Februari 2026
101	Sekar R-098942-ZI-IPKP-7DAF824E59 No. HP : 081377853366	11 Februari 2026
102	Indri R-098942-ZI-IPKP-12BE49CB59 No. HP : 082282634124	11 Februari 2026
103	Rianti R-098942-ZI-IPKP-6B322510F9 No. HP : 08124871717	11 Februari 2026

104	Miranda R-098942-ZI-IPKP-900F2A2E3A No. HP : 081296968420	11 Februari 2026
105	Marlina R-098942-ZI-IPKP-53BB85A4B0 No. HP : 085268310233	11 Februari 2026
106	Karina R-098942-ZI-IPKP-0A1ACD8C4B No. HP : 082268344571	10 Februari 2026
107	Clara R-098942-ZI-IPKP-5C6DDB4BBF No. HP : 085169693111	10 Februari 2026
108	Sabrina R-098942-ZI-IPKP-9D5FEB4DF6 No. HP : 082278412821	10 Februari 2026
109	Dhea R-098942-ZI-IPKP-A4DCF591A1 No. HP : 085269453038	10 Februari 2026
110	Liona R-098942-ZI-IPKP-43B4B40C8B No. HP : 081395281123	10 Februari 2026
111	Tara R-098942-ZI-IPKP-1A79E84F7E No. HP : 081288521720	10 Februari 2026
112	Tiara R-098942-ZI-IPKP-9FEEFB72A4 No. HP : 085266193163	10 Februari 2026
113	Erna R-098942-ZI-IPKP-0906A58B59 No. HP : 082175570618	10 Februari 2026
114	Malika R-098942-ZI-IPKP-E1819DCDA2 No. HP : 081278235550	9 Februari 2026
115	Ridho R-098942-ZI-IPKP-545E6248BB No. HP : 0813733017435	9 Februari 2026
116	Putri R-098942-ZI-IPKP-5740741EDC No. HP : 085268310233	9 Februari 2026
117	Melia R-098942-ZI-IPKP-A84D7A4D65 No. HP : 089506332808	9 Februari 2026
118	Mia R-098942-ZI-IPKP-F5BCB59D62 No. HP : 082176242526	9 Februari 2026
119	Lini R-098942-ZI-IPKP-C3315FFB72 No. HP : 081273011212	9 Februari 2026
120	Lola R-098942-ZI-IPKP-67FD630FBC No. HP : 0813776661688	9 Februari 2026
121	Okta R-098942-ZI-IPKP-1E85492A5F No. HP : 0821783300668	9 Februari 2026

122	Rani R-098942-ZI-IPKP-95439D4317 No. HP : 083139583184	9 Februari 2026
123	Mutia R-098942-ZI-IPKP-5F5B2C98AC No. HP : 082179758884	6 Februari 2026
124	Ira R-098942-ZI-IPKP-7CA1F4290B No. HP : 082179787099	6 Februari 2026
125	Eka R-098942-ZI-IPKP-C530B67840 No. HP : 81373551380	6 Februari 2026
126	Laura R-098942-ZI-IPKP-C626EFCC11 No. HP : 85266662900	6 Februari 2026
127	Dean R-098942-ZI-IPKP-08F085F61A No. HP : 8237707200	6 Februari 2026
128	Nani R-098942-ZI-IPKP-FECD1E994D No. HP : 081368965041	5 Februari 2026
129	Indah R-098942-ZI-IPKP-EFAFA4118D No. HP : 08117886966	5 Februari 2026
130	Saraswati R-098942-ZI-IPKP-6DDD6C4747 No. HP : 081367314231	5 Februari 2026
131	Lira R-098942-ZI-IPKP-82FF72FC01 No. HP : 085268417090	5 Februari 2026
132	Agus R-098942-ZI-IPKP-C0FFD5F027 No. HP : 081273298494	5 Februari 2026
133	Malisa R-098942-ZI-IPKP-4C407F383A No. HP : 081222163337	5 Februari 2026
134	Nuca R-098942-ZI-IPKP-52B05D7631 No. HP : 0812890337483	5 Februari 2026
135	Sri R-098942-ZI-IPKP-D114334BB2 No. HP : 081373017343	5 Februari 2026
136	Fitria R-098942-ZI-IPKP-0F675B8E8E No. HP : 081271325433	4 Februari 2026
137	Wati R-098942-ZI-IPKP-18424A8F50 No. HP : 081373551380	4 Februari 2026
138	Ratna R-098942-ZI-IPKP-8987479E23 No. HP : 0823623960066	4 Februari 2026
139	Karin R-098942-ZI-IPKP-7EB8CB727A No. HP : 081290174452	4 Februari 2026

140	Lisa R-098942-ZI-IPKP-BDD403DBB4 No. HP : 082177761576	4 Februari 2026
141	Risa R-098942-ZI-IPKP-F3F1877BA1 No. HP : 0822689947726	4 Februari 2026
142	Lina R-098942-ZI-IPKP-246313BACA No. HP : 082289421945	4 Februari 2026
143	Lani R-098942-ZI-IPKP-EF3D329DFA No. HP : 082138603130	3 Februari 2026
144	Alifah R-098942-ZI-IPKP-7EEFCB4598 No. HP : 0823788204148	3 Februari 2026
145	Yanti R-098942-ZI-IPKP-BF5F1FA5F9 No. HP : 082279214195	3 Februari 2026
146	Vivin R-098942-ZI-IPKP-C304D287CE No. HP : 081279912489	3 Februari 2026
147	Eka R-098942-ZI-IPKP-A3243815ED No. HP : 088297757264	3 Februari 2026
148	Lalak R-098942-ZI-IPKP-0BDBAE1088 No. HP : 082125524477	3 Februari 2026
149	Linda R-098942-ZI-IPKP-108BAF4E64 No. HP : 081367333241	3 Februari 2026
150	Desi R-098942-ZI-IPKP-BD28CEF49D No. HP : 08119980779	3 Februari 2026
151	Mita R-098942-ZI-IPKP-9EDC964AC0 No. HP : 081367333241	2 Februari 2026
152	Manda R-098942-ZI-IPKP-458A5C874B No. HP : 081272141369	2 Februari 2026
153	Julia R-098942-ZI-IPKP-494CB966CF No. HP : 081368981996	2 Februari 2026
154	Lilis R-098942-ZI-IPKP-3FDAC79E25 No. HP : 082176916846	2 Februari 2026
155	Olive R-098942-ZI-IPKP-DE992EB4AC No. HP : 081389036299	2 Februari 2026
156	Maryani R-098942-ZI-IPKP-989F4AC602 No. HP : 081248110388	2 Februari 2026
157	Gina R-098942-ZI-IPKP-58FA54D418 No. HP : 081373028636	30 Januari 2026

158	Syafiqah R-098942-ZI-IPKP-17E8E25011 No. HP : 0811944429	30 Januari 2026
159	Dwi R-098942-ZI-IPKP-945B934A39 No. HP : 089678543508	30 Januari 2026
160	Febby R-098942-ZI-IPKP-FF8863A148 No. HP : 08208184464	30 Januari 2026
161	Nova R-098942-ZI-IPKP-C6C3207B60 No. HP : 082176421385	30 Januari 2026
162	Vani R-098942-ZI-IPKP-34F1F15FFB No. HP : 085268199655	30 Januari 2026
163	Wulan R-098942-ZI-IPKP-D559A53927 No. HP : 081379600901	29 Januari 2026
164	Dias R-098942-ZI-IPKP-EAEF9E4823 No. HP : 085268310233	29 Januari 2026
165	Widia R-098942-ZI-IPKP-518DB3FCDO No. HP : 085374025027	29 Januari 2026
166	Nadia R-098942-ZI-IPKP-B9154BF43F No. HP : 082175578875	29 Januari 2026
167	Mila R-098942-ZI-IPKP-FDCF34024D No. HP : 081271999693	29 Januari 2026
168	Mila R-098942-ZI-IPKP-94EB66BE82 No. HP : 081271999693	29 Januari 2026
169	Mila R-098942-ZI-IPKP-1A8CF1B170 No. HP : 081271999693	29 Januari 2026
170	Bila R-098942-ZI-IPKP-841B17E497 No. HP : 081288121720	29 Januari 2026
171	Ani R-098942-ZI-IPKP-F376DDFC1A No. HP : 08112252693	28 Januari 2026
172	Salsa R-098942-ZI-IPKP-D8832B2540 No. HP : 081366327097	28 Januari 2026
173	Salsa R-098942-ZI-IPKP-FBA0A1AF17 No. HP : 081366327097	28 Januari 2026
174	Salsa R-098942-ZI-IPKP-A49E948AD1 No. HP : 081366327097	28 Januari 2026
175	Wati R-098942-ZI-IPKP-8B083651CB No. HP : 082373464466	28 Januari 2026

176	Ratih R-098942-ZI-IPKP-926BC071B9 No. HP : 082178012303	28 Januari 2026
177	Didi R-098942-ZI-IPKP-BDDD7D1D81 No. HP : 081121137899	28 Januari 2026
178	Mirna R-098942-ZI-IPKP-EB404C599C No. HP : 085269453038	28 Januari 2026
179	Almira R-098942-ZI-IPKP-B9D9F4B3B0 No. HP : 81267578384	27 Januari 2026
180	Novita R-098942-ZI-IPKP-B1805CD63A No. HP : 8978282277	27 Januari 2026
181	Febri R-098942-ZI-IPKP-5C17FD27DA No. HP : 885719002227	27 Januari 2026
182	Triana R-098942-ZI-IPKP-4450FB15AB No. HP : 856649931111	27 Januari 2026
183	Nurlita R-098942-ZI-IPKP-E934C252C7 No. HP : 8117303505	27 Januari 2026
184	Febriyanti R-098942-ZI-IPKP-78993D9EE9 No. HP : 85215572618	26 Januari 2026
185	Robby R-098942-ZI-IPKP-BF3182CF4C No. HP : 81388099267	26 Januari 2026
186	Erick R-098942-ZI-IPKP-CBF8B468DB No. HP : 85381431810	26 Januari 2026
187	Intan R-098942-ZI-IPKP-8B7DB1A419 No. HP : 821840141122	26 Januari 2026
188	Reno R-098942-ZI-IPKP-01113F67D5 No. HP : 85279835768	26 Januari 2026
189	Rajua R-098942-ZI-IPKP-9773BE436B No. HP : 08127886255	23 Januari 2026
190	Ayman R-098942-ZI-IPKP-569D15C04E No. HP : 081271027350	23 Januari 2026
191	Nandini R-098942-ZI-IPKP-6C372D58A2 No. HP : 0856993337345	23 Januari 2026
192	Refa R-098942-ZI-IPKP-E4406C720B No. HP : 081367008765	23 Januari 2026
193	Andini R-098942-ZI-IPKP-B626873BF7 No. HP : 0812626112130	23 Januari 2026

194	Arin R-098942-ZI-IPKP-CFC6C733F1 No. HP : 082216610808	23 Januari 2026
195	Nisa R-098942-ZI-IPKP-672321745D No. HP : 081998429290	23 Januari 2026
196	Lisa R-098942-ZI-IPKP-54125CADAF No. HP : 082278412821	22 Januari 2026
197	Mona R-098942-ZI-IPKP-2DEDABEAD9 No. HP : 082185716676	22 Januari 2026
198	Fira R-098942-ZI-IPKP-BA8083FA2A No. HP : 082268947720	22 Januari 2026
199	Fitri R-098942-ZI-IPKP-5019B4C0CF No. HP : 085269693111	22 Januari 2026
200	Fitri R-098942-ZI-IPKP-8253257A5C No. HP : 085269693111	22 Januari 2026
201	Meli R-098942-ZI-IPKP-218ED0EACA No. HP : 083862135561	22 Januari 2026
202	Riri R-098942-ZI-IPKP-4741681FE2 No. HP : 085368666920	21 Januari 2026
203	Reno R-098942-ZI-IPKP-1916E1B714 No. HP : 08117372258	21 Januari 2026
204	Fera R-098942-ZI-IPKP-71F0B5EF21 No. HP : 08127103323	21 Januari 2026
205	Andi R-098942-ZI-IPKP-C4A261A936 No. HP : 081337470879	21 Januari 2026
206	Sasa R-098942-ZI-IPKP-8461650895 No. HP : 082392126088	21 Januari 2026
207	Rina R-098942-ZI-IPKP-A2BE51DCCB No. HP : 085716820681	21 Januari 2026
208	Wahyu R-098942-ZI-IPKP-7C80F1A23D No. HP : 08127886255	21 Januari 2026
209	Asih R-098942-ZI-IPKP-FC90D93B45 No. HP : 08862312258	20 Januari 2026
210	Ita R-098942-ZI-IPKP-52312726F9 No. HP : 081373757666	20 Januari 2026
211	Ali R-098942-ZI-IPKP-AAD66B0A31 No. HP : 087713599392	20 Januari 2026

212	Siti R-098942-ZI-IPKP-32ED070BCD No. HP : 082178707704	20 Januari 2026
213	Herman R-098942-ZI-IPKP-CB79BCA8E4 No. HP : 08127854876	20 Januari 2026
214	Maya R-098942-ZI-IPKP-412B152810 No. HP : 081373179600	20 Januari 2026
215	Ria R-098942-ZI-IPKP-C132573CF1 No. HP : 081291676365	19 Januari 2026
216	Lia R-098942-ZI-IPKP-CD4E2A0041 No. HP : 08127801854	19 Januari 2026
217	Ilham R-098942-ZI-IPKP-307B169E0A No. HP : 085939607091	19 Januari 2026
218	Bani R-098942-ZI-IPKP-8BFBOE1695 No. HP : 081273078181	19 Januari 2026
219	Dani R-098942-ZI-IPKP-75EFC20595 No. HP : 081273347103	19 Januari 2026
220	Azizah R-098942-ZI-IPKP-88F8821691 No. HP : 085879414513	19 Januari 2026
221	Wayan R-098942-ZI-IPKP-AF53FD014C No. HP : 0887437052760	15 Januari 2026
222	Yanto R-098942-ZI-IPKP-0BAE09CBAB No. HP : 081368491927	15 Januari 2026
223	Yani R-098942-ZI-IPKP-B332A6BF76 No. HP : 082282558560	15 Januari 2026
224	Rani R-098942-ZI-IPKP-D335743611 No. HP : 082114544770	15 Januari 2026
225	Roro R-098942-ZI-IPKP-14336D382B No. HP : 08119980779	15 Januari 2026
226	Suci R-098942-ZI-IPKP-9469DC4D3A No. HP : 085218695413	14 Januari 2026
227	Ririn R-098942-ZI-IPKP-5C16A13A86 No. HP : 085773512884	14 Januari 2026
228	Rena R-098942-ZI-IPKP-511B99F613 No. HP : 08112841781	14 Januari 2026
229	Rena R-098942-ZI-IPKP-C243DA8175 No. HP : 08112841781	14 Januari 2026

230	Rini R-098942-ZI-IPKP-B4149CA0CF No. HP : 081273298494	14 Januari 2026
231	Sarah R-098942-ZI-IPKP-49DF49C0E0 No. HP : 082268947726	14 Januari 2026
232	Putri R-098942-ZI-IPKP-6A47FD68EC No. HP : 82182805507	14 Januari 2026
233	Azzara R-098942-ZI-IPKP-88C3C51548 No. HP : 81278494044	13 Januari 2026
234	Irawan R-098942-ZI-IPKP-93696E99D9 No. HP : 81273298494	13 Januari 2026
235	Rahayu R-098942-ZI-IPKP-36259A0E45 No. HP : 82268947726	13 Januari 2026
236	Akbar R-098942-ZI-IPKP-54EDDA9145 No. HP : 82182885507	13 Januari 2026
237	Raden R-098942-ZI-IPKP-00BEA5EF9C No. HP : 821137192714	13 Januari 2026
238	Erwin R-098942-ZI-IPKP-629C1A2A87 No. HP : 82137192124	12 Januari 2026
239	Tiara R-098942-ZI-IPKP-B6DBC5CF0E No. HP : 82178707704	12 Januari 2026
240	Sella R-098942-ZI-IPKP-6063E12C6E No. HP : 81289037483	12 Januari 2026
241	Aditya R-098942-ZI-IPKP-0B015EE77C No. HP : 81367806517	12 Januari 2026
242	Felicia R-098942-ZI-IPKP-629AB5D753 No. HP : 81273093500	12 Januari 2026
243	R Izal R-098942-ZI-IPKP-7589E746D4 No. HP : 81367478520	12 Januari 2026
244	Fahri R-098942-ZI-IPKP-236FDF763D No. HP : 85382676255	9 Januari 2026
245	Puspa R-098942-ZI-IPKP-9D913EF822 No. HP : 85382676255	9 Januari 2026
246	Fathan R-098942-ZI-IPKP-C659CD824E No. HP : 81860046699	9 Januari 2026
247	Ratna R-098942-ZI-IPKP-C4B95F9F57 No. HP : 8127103323	9 Januari 2026

248	Nabila R-098942-ZI-IPKP-6E60593D90 No. HP : 81389036299	9 Januari 2026
249	Dea R-098942-ZI-IPKP-079D3A83C0 No. HP : 8117129081	9 Januari 2026
250	Amel R-098942-ZI-IPKP-387E570962 No. HP : 81377608736	8 Januari 2026
251	Candra R-098942-ZI-IPKP-04265AAD2A No. HP : 81337470879	8 Januari 2026
252	Puspita R-098942-ZI-IPKP-68AF216BA6 No. HP : 82218135733	8 Januari 2026
253	Dani R-098942-ZI-IPKP-11CF9F256D No. HP : 82278135737	8 Januari 2026
254	Ciara R-098942-ZI-IPKP-6456FA70BE No. HP : 89678543508	8 Januari 2026
255	Alia R-098942-ZI-IPKP-37884E0B38 No. HP : 82258947726	8 Januari 2026
256	Reyna R-098942-ZI-IPKP-ED0CB0E91F No. HP : 85285333992	8 Januari 2026
257	Maria R-098942-ZI-IPKP-2C592E4DEC No. HP : 821117257113	8 Januari 2026
258	Fitri R-098942-ZI-IPKP-9E446C548B No. HP : 823921260880	8 Januari 2026
259	Anisa R-098942-ZI-IPKP-23B42DE1F3 No. HP : 823692126080	7 Januari 2026
260	Okta R-098942-ZI-IPKP-3C6444957B No. HP : 8127886255	7 Januari 2026
261	Okta R-098942-ZI-IPKP-D090803AC3 No. HP : 8127886255	7 Januari 2026
262	Chika R-098942-ZI-IPKP-9845D2156A No. HP : 88287082771	7 Januari 2026
263	Ade R-098942-ZI-IPKP-99817DA8ED No. HP : 82178012303	7 Januari 2026
264	Farhan R-098942-ZI-IPKP-9ED51CCECE No. HP : 8117443218	7 Januari 2026
265	Citra R-098942-ZI-IPKP-59EE18AB45 No. HP : 85273261688	6 Januari 2026

266	Bela R-098942-ZI-IPKP-0197D1DDCB No. HP : 85268310233	6 Januari 2026
268	Herman R-098942-ZI-IPKP-883A02342D No. HP : 81273821742	6 Januari 2026
269	Agung R-098942-ZI-IPKP-274CAAEDEF No. HP : 856368427640	6 Januari 2026
270	Della R-098942-ZI-IPKP-81203DDEB4 No. HP : 82377798466	6 Januari 2026
271	Alvin R-098942-ZI-IPKP-C6DEF97FD No. HP : 81373179600	6 Januari 2026
272	Deka R-098942-ZI-IPKP-A47E322A3A No. HP : 85268199655	6 Januari 2026
273	Dimas R-098942-ZI-IPKP-EB43935EF0 No. HP : 82176421355	5 Januari 2026
274	Dimas R-098942-ZI-IPKP-AD68A53B88 No. HP : 82176421355	5 Januari 2026
275	Maulana R-098942-ZI-IPKP-D25FE86867 No. HP : 82328979748	5 Januari 2026
276	Lina R-098942-ZI-IPKP-3A8EFDCFE5 No. HP : 8127320004	5 Januari 2026
277	Citra R-098942-ZI-IPKP-9AE03DACC4 No. HP : 895637123512	5 Januari 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	74	26,71
2	Perempuan	203	73,29
Jumlah		277	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	0	0
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	0	0
8	S1	277	100
9	S2	0	0
10	S3	0	0
Jumlah		277	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	0	0
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	277	100
Jumlah		277	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	277	100
Jumlah		277	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	0	0
2	Layanan Perdata	0	0
3	Layanan Hukum / Informasi	277	100
4	Layanan Administrasi Umum	0	0
5	Layanan Niaga	0	0
6	Layanan PHI	0	0
7	Layanan Tipikor	0	0
8	Layanan e-Court	0	0
Jumlah		277	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	223	80,51
2	29 - 39 Th	54	19,49
3	40 - 49 Th	0	0
4	50 - 59 Th	0	0
5	60 - 69 Th	0	0
Jumlah		277	100

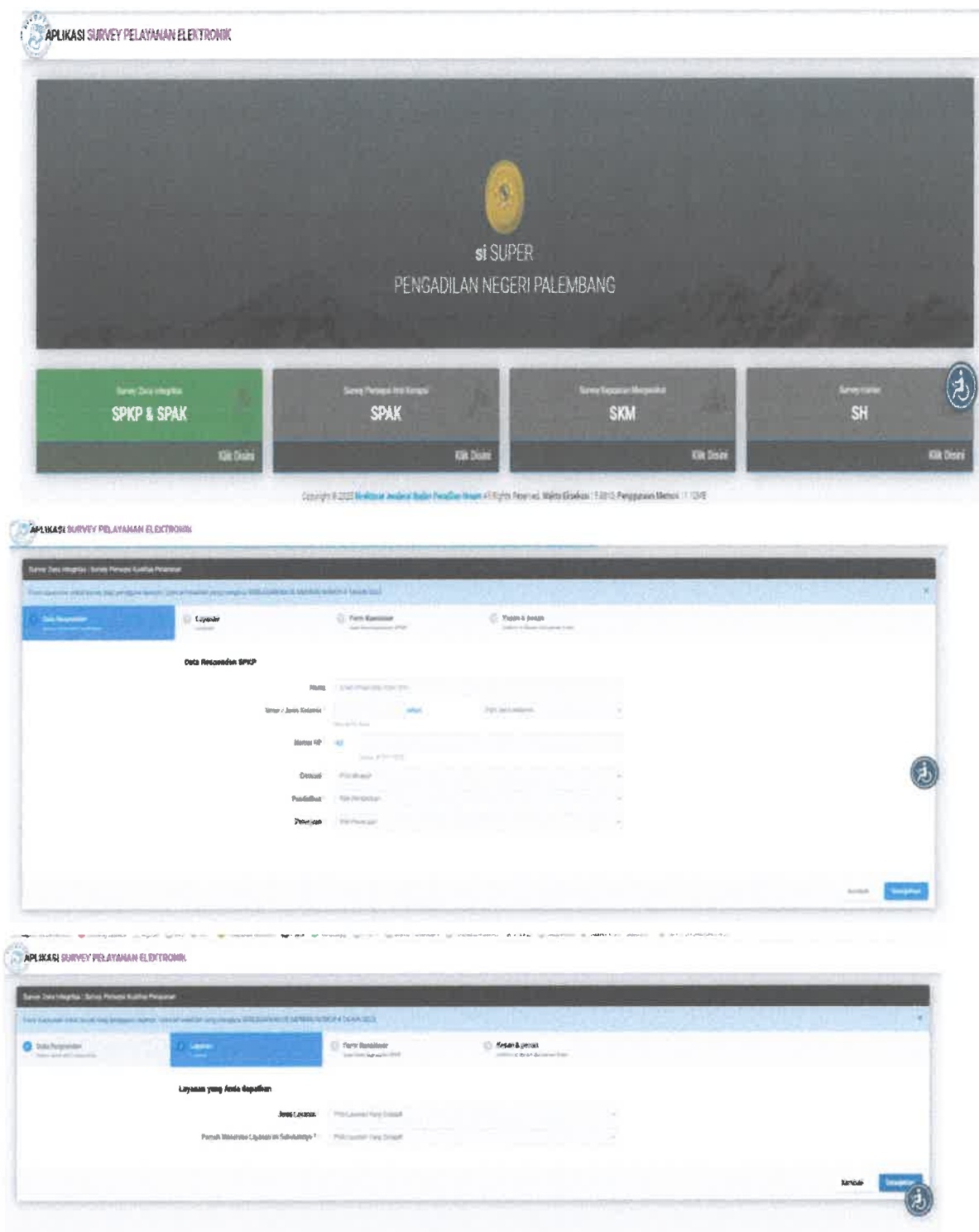
B. Data Dukung Lainnya

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

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

Gambar 9.

Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan di) 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 penyediaan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?

- Sistem yang dimiliki petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Sistem yang dimiliki petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Sistem yang dimiliki petugas kurang jelas
- Sistem yang dimiliki petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dilaks?

- 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 tingkat waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?

- Sesuai
- Kurang Sesuai (lebih sedikitnya dari yang ditetapkan/diformulasikan pengadilan)
- Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diformulasikan 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 ternyata 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

6. Apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, terjangkau biaya, dan komperhensif/terkini
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, terjangkau biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi masih lebih offhanding 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 cepat?

- 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/dilaksanakan?

- Layanan pengaduan sangat mudah dilaks dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah dilaks tetapi tidak segera ditanggapi
- Layanan pengaduan tidak mudah dilaks dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

APLIKASI SURVEI PELAYANAN ELEKTRONIK

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

9. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan di) 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

10. Apakah penyediaan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?

- Sistem yang dimiliki petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Sistem yang dimiliki petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Sistem yang dimiliki petugas kurang jelas
- Sistem yang dimiliki petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

11. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dilaks?

- 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

12. Apakah tingkat waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?

- Sesuai
- Kurang Sesuai (lebih sedikitnya dari yang ditetapkan/diformulasikan pengadilan)
- Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/diformulasikan pengadilan)
- Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

13. 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 ternyata 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

14. Apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, terjangkau biaya, dan komperhensif/terkini
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, terjangkau biaya, namun penggunaannya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi masih lebih offhanding langsung datang ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan

15. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan cepat?

- 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

16. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilaksanakan?

- Layanan pengaduan sangat mudah dilaks dan segera ditanggapi
- Layanan pengaduan sangat mudah dilaks tetapi tidak segera ditanggapi
- Layanan pengaduan tidak mudah dilaks dan tidak segera ditanggapi
- Tidak ada layanan pengaduan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIMULAN I PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,98 / 99,46 %

Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

JUMLAH	277 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAGI-LAKI : 74 ORANG PEREMPUAN : 203 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG SD : 0 ORG SMP : 0 ORG SMU : 0 ORG Diploma 1 : 0 ORG PNS : 0 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 0 ORG LAINNYA : 277 ORG	Diploma 2 : 0 ORG Diploma 3 : 0 ORG S3 : 0 ORG SWASTA : 0 ORG WIRUSAHA : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Deskripsi	Data Umur Responden			Jumlah (Orang)	% (Persen)
	Data Umum Responden	Data Domestik Responden	Data Lajanan		
18 - 28 Th				223	80,51
29 - 39 Th				54	19,49
40 - 49 Th				0	0,00
50 - 59 Th				0	0,00
60 - 69 Th				0	0,00
Total				277	

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Deskripsi	Nilai Per Unsur								Keterangan				
	Data Umum Responden	Data Domestik Responden	Data Umur Responden	Data Lajanan	U1	U2	U3	U4		U5	U6	U7	U8
Jumlah					1102	1102	1102	1102	1102	1102	1102	1102	
NRR Per RL					3,978	3,978	3,978	3,978	3,978	3,978	3,978	3,978	31,827
NRR Terimbang					0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	3,978
ZI IPKP Unit Pelayanan											99,46		

DATA LAYANAN

	Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Layanan						Jumlah (Orang)
1 Layanan Hukum / Informasi						277

TIGA UNSUR TERENDAH

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) ?	1102
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	1102
3	Apakah prosedur/ahur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	1102

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) ?	1102
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	1102
3	Apakah prosedur/ahur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	1102

