

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN II
1 APRIL 2026 s/d 30 JUNI 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

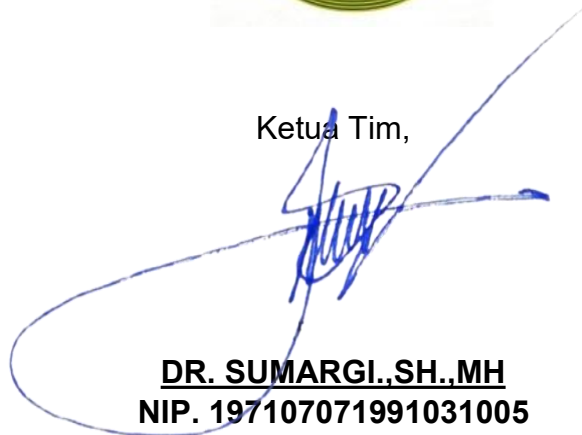
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2026 s.d. 30 Juni 2026

Disahkan di Palembang
Pada hari Rabu, 01 Juli 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

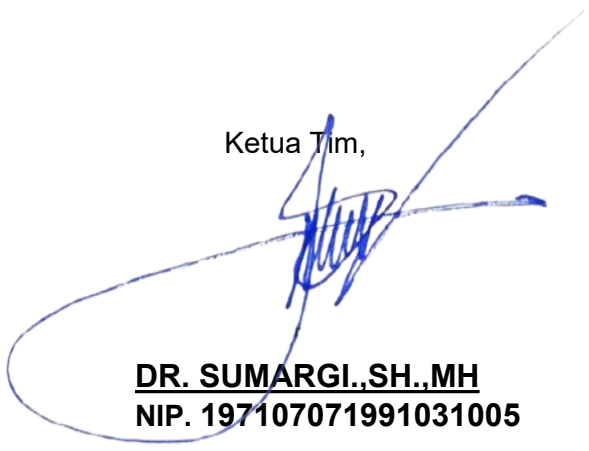
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Palembang Triwulan II Periode Tanggal 1 April 2026 sampai dengan 30 Juli 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 SURVEI1

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 kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja. Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode Pencacahan

Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu. Kompilasi produk administrasi adalah cara pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan analisis data yang didasarkan pada catatan administrasi yang ada pada pemerintah dan masyarakat. Di dalam melaksanakan pengumpulan data, maka metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data adalah swacacah (responden mengisi kuesioner sendiri). Responden dalam survei ini adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pencacahan survey SPKP ini mulai dilaksanakan mulai tanggal 1 April 2026 sampai dengan 30 Juni 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 261 (99,24%) 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**”.

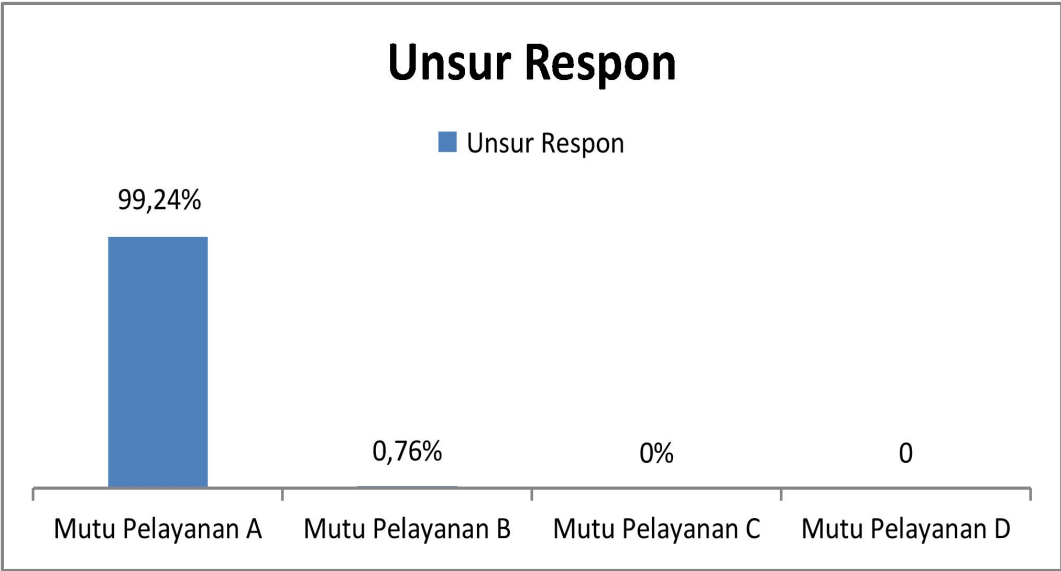
Tabel 2.

Unsur Respon (U1)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1	A	Tersedia pada media elektronik dan non elektronik	4	261	99,24
2	B	Hanya pada media non elektronik	3	2	0,76
3	C	Hanya pada media elektronik	2	0	0
4	D	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik	1	2	0,72
Jumlah				263	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 263 (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”**.

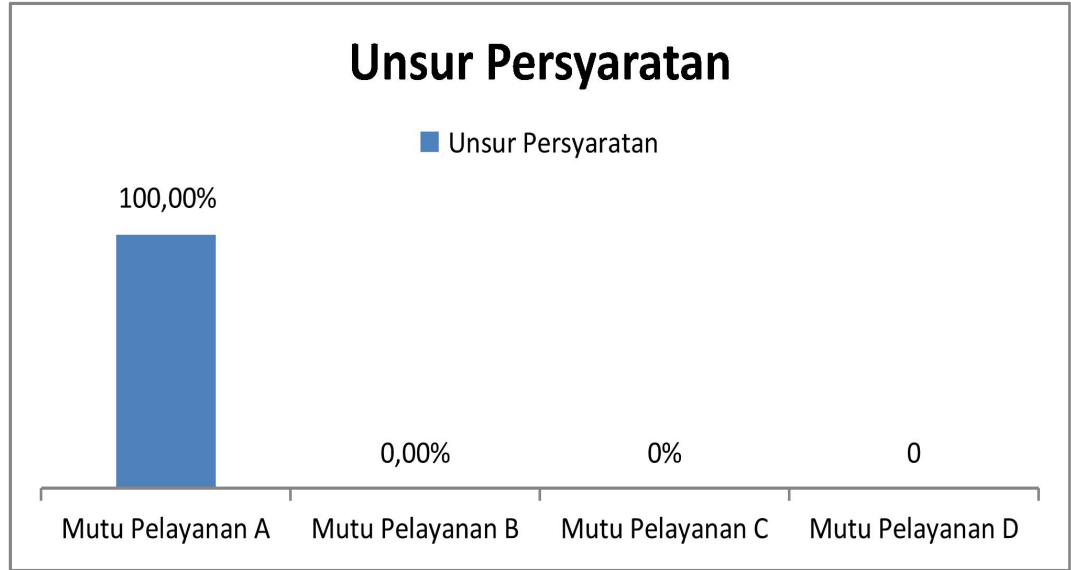
Tabel 3.
Unsur Persyaratan (U2)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja UnitPelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	4	263	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 tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis	1	0	0
Jumlah				263	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 unsurProsedur ini menunjukkan hasil analisis perolehan 259 (98,48%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,981”** 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”**

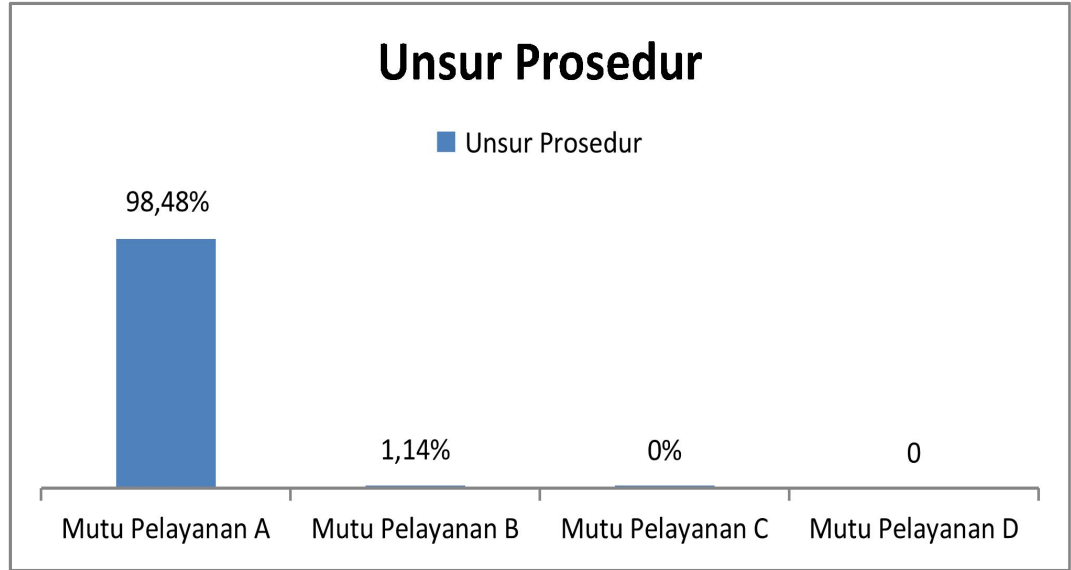
Tabel 4.
Unsur Prosedur (U3)

No.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Skor	Frekuensi	
				f	%
1.	A	Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti	4	259	99,48

2.	B	Informasi tentang prosedur/alur layanan mudah dimengerti	3	3	1,14
3.	C	Informasi tentang prosedur/alur layanan Kurang mudah dimengerti	2	1	0,38
4.	D	Informasi tentang prosedur/alur layanan Tidak mudah dimengerti	1	0	0
Jumlah				263	100

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

Gambar 3.
Unsur Prosedur (U3)



4. Unsur Waktu Penyelesaian (U4)

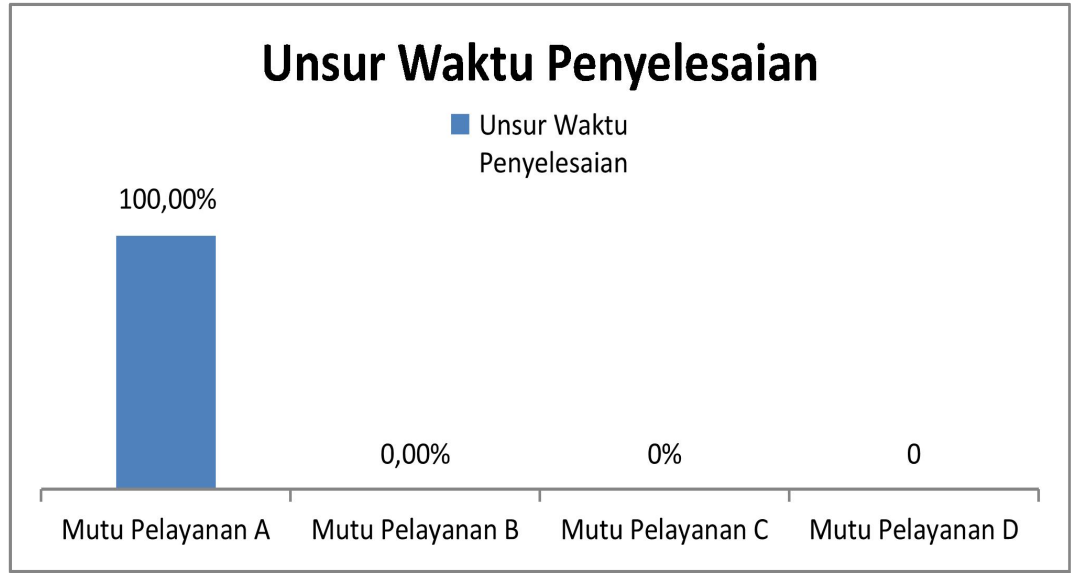
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Waktu Penyelesaian ini menunjukkan hasil analisis perolehan 263 (100%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Sesuai (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**4,000**” dimana berapa pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori “**Sangat 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	263	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				263	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 262 (99,62%) 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 **“3,996”** 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”**.

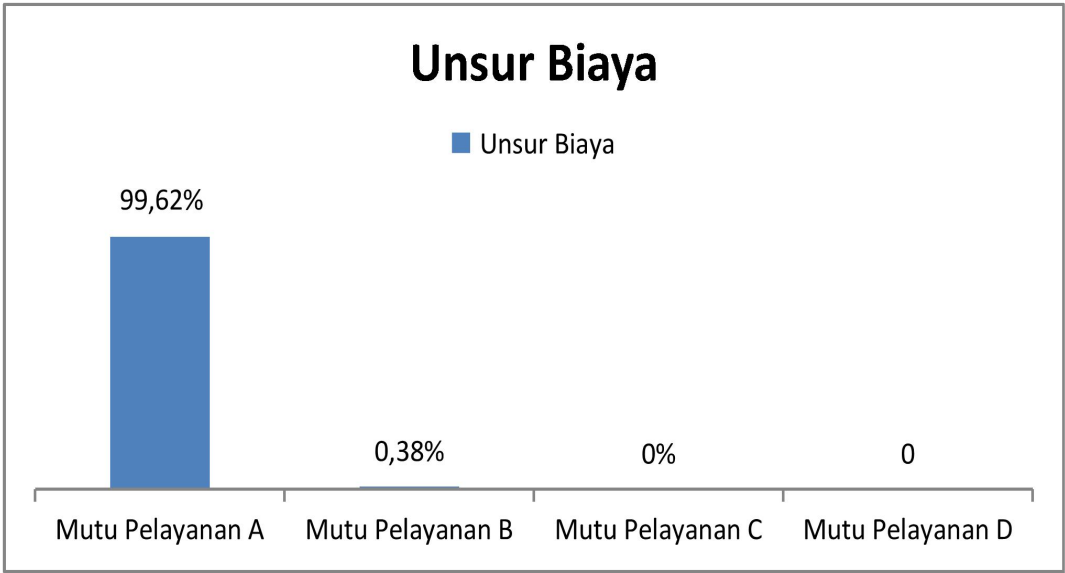
Tabel 6.

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	262	99,62
2	B	Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya	3	1	0,38
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				263	100

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

Gambar 5.
Unsur Biaya (U5)



6. Unsur Sarana (U6)

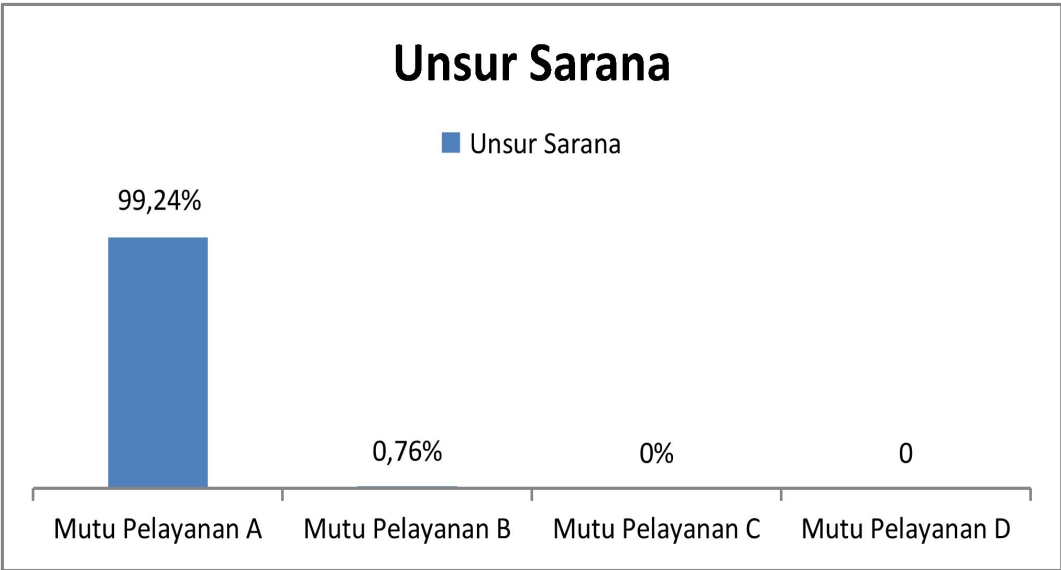
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil analisis perolehan 261 (99,24%) dari jumlah responden memilih jawaban **“Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu (A)”** pada nilai rata-rata sebesar **“3,992”** 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	261	99,24
2.	B	Sistem online yang disediakan pengadilan sangatmembantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah	3	2	0,76
3.	C	Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan online padapengadilan	1	0	0
Jumlah				263	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 261 (99,24%) 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 **“3,992”** 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”**.

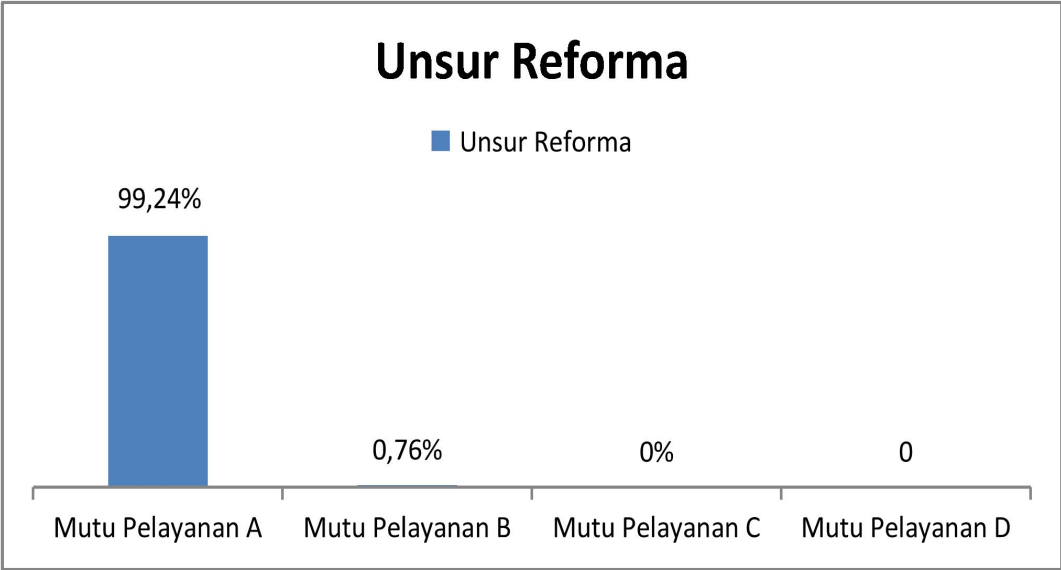
Tabel 8.
Unsur Performa (U7)

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	261	99,24
2.	B	Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan Online sangat	3	2	0,76
		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	0	0
4.	D	Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah				263	100

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

Gambar 7.
Unsur Performa (U7)



8. Unsur Pengaduan (U8)

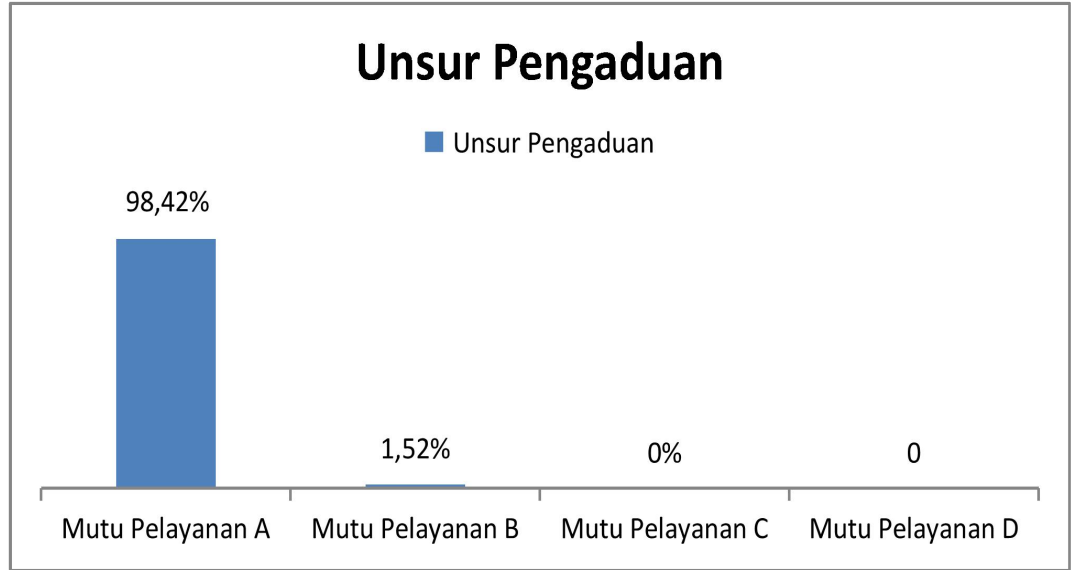
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil analisis perolehan 259 (98,48%) dari jumlah responden memilih jawaban “**Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi (A)**” pada nilai rata-rata sebesar “**3,985**” dimana berada pada nilai interval **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	259	98,48
2.	B	Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	4	1,52
3.	C	Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4.	D	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah				263	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.
Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan | 14

**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada
Pengadilan Negeri Palembang**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata- rata Tertimbang
U1	Respon	3.992	0.499
U2	Persyaratan	4.000	0.500
U3	Prosedur	3.981	0.498
U4	Waktu Penyelesaian	4.000	0.500
U5	Biaya	3.996	0.500
U6	Sarana	3.992	0.499
U7	Performa	3.992	0.499
U8	Pengaduan	3.985	0.498
Jumlah		31,939	3.992
Nilai Indeks SPKP(%)		99,81%	

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

- a. Nilai Indeks SPKP Periode April sampai dengan Juni 2026 adalah **99,81 %**
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan “**3,99 / 99,81%**” 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 April – Juni 2026

NO	INDIKATOR	TINDAK LANJUT
1	Prosedur (U3)	- Terdapat prosedur yang telah dimuat pada website Pengadilan Negeri Palembang.
2	Pengaduan (U8)	-Terdapat kolom pengaduan yang bisa diakses oleh siapa saja dan dimana saja pada website resmi Pengadilan Negeri Palembang.
3	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	WaktuRekam
1	ZAIDANID: R-098942-ZI-IPKP- 0D556A14BAHP : 085764653348	29 Juni 2026
2	ADELID: R-098942-ZI-IPKP- 0257811BE9HP : 082254738051	29 Juni 2026
3	AGENGID: R-098942-ZI-IPKP- 99E8FDC18CHP : 081337420877	29 Juni 2026
4	ALIYAID: R-098942-ZI-IPKP- BC9E35F318HP : 081274662734	29 Juni 2026
5	BENIID: R-098942-ZI-IPKP- DA0FCC03BAHP : 0812736666042	29 Juni 2026
6	EVAID: R-098942-ZI-IPKP- F12E330A28HP : 089618450004	29 Juni 2026
7	ANASTASYAID: R-098942-ZI-IPKP- 7C32C2576AHP : 085101684058	29 Juni 2026
8	RAFLIID: R-098942-ZI-IPKP- 0D7730193BHP : 085367484477	29 Juni 2026
9	REREID: R-098942-ZI-IPKP- DC7C71B864HP : 081373597586	29 Juni 2026
10	IKRAMID: R-098942-ZI-IPKP- 7CD6BF830BHP : 081311108171	29 Juni 2026
11	NAZWAID: R-098942-ZI-IPKP- D9EDDA6590HP : 085368363535	29 Juni 2026
12	RIZKYID: R-098942-ZI-IPKP- 8366448564HP : 082184014122	26 Juni 2026
13	JORDANID: R-098942-ZI-IPKP- 0B81967BEEHP : 085161155439	26 Juni 2026

14	VELLYNID: R-098942-ZI-IPKP- 6FA36EB5C1HP : 085381431810	26 Juni 2026
15	DWIYANSAID: R-098942-ZI-IPKP- 16BA872CE5HP : 088286195377	26 Juni 2026
16	HARDIID: R-098942-ZI-IPKP- 34DAA4C567HP : 081278251661	26 Juni 2026
17	RIFKYID: R-098942-ZI-IPKP- A22145E83DHP : 081367636700	25 Juni 2026
18	THALIAID: R-098942-ZI-IPKP- 43932F7F68HP : 08127807047	25 Juni 2026
19	MUTHIAID: R-098942-ZI-IPKP- 1533820405HP : 081399333751	25 Juni 2026
20	RAMADHANID: R-098942-ZI-IPKP- 9064787ECAHP : 0821803577219	25 Juni 2026
21	SUCIID: R-098942-ZI-IPKP- 57EDE6A7D3HP : 08127125323	25 Juni 2026
22	ANGGUNID: R-098942-ZI-IPKP- 9FD772AAE7HP : 082377072000	25 Juni 2026
23	ADITIAID: R-098942-ZI-IPKP- 576A1FA8D5HP : 085279891361	25 Juni 2026
24	ARIELID: R-098942-ZI-IPKP- 09E6DCDFE1HP : 082186987699	25 Juni 2026
25	FELICIAID: R-098942-ZI-IPKP- 75C5AFDC71HP : 083847982029	25 Juni 2026
26	NIKEENID: R-098942-ZI-IPKP- 47BCD3E88CHP : 085382000043	25 Juni 2026
27	ALFIANID: R-098942-ZI-IPKP- 9D17483F7EHP : 089692670013	25 Juni 2026
28	TIARAID: R-098942-ZI-IPKP- 0B0822AB49HP : 087811868991	24 Juni 2026
29	FAIRUZID: R-098942-ZI-IPKP- 2698871F1EHP : 081367660260	24 Juni 2026
30	ANGGAID: R-098942-ZI-IPKP- 0CB37D5A86HP : 089618450004	24 Juni 2026
31	RANGGAID: R-098942-ZI-IPKP- C0BD2D1276HP : 085101862088	24 Juni 2026

32	UMMUID: R-098942-ZI-IPKP- 7FA39A1AF1HP : 083177267028	24 Juni 2026
33	WAHYUID: R-098942-ZI-IPKP- FFE1F9BA09HP : 081273916070	24 Juni 2026
34	FARAHID: R-098942-ZI-IPKP- EF10DAF387HP : 085266666697	24 Juni 2026
35	PUSPITAIID: R-098942-ZI-IPKP- 89FE8A5E02HP : 082218135737	24 Juni 2026
36	BRIANID: R-098942-ZI-IPKP- 3D34521FCBHP : 082184171371	24 Juni 2026
37	KINOID: R-098942-ZI-IPKP- F27B310EEAHP : 082177561907	24 Juni 2026
38	YULIAID: R-098942-ZI-IPKP- 9EF92CE012HP : 081368900767	23 Juni 2026
39	NABILAIID: R-098942-ZI-IPKP- 1A489F950DHP : 085269762282	23 Juni 2026
40	TASYAID: R-098942-ZI-IPKP- E95FD360BDHP : 089529952443	23 Juni 2026
41	FARISID: R-098942-ZI-IPKP- 27F7AA3E4CHP : 081373467442	23 Juni 2026
42	WULANID: R-098942-ZI-IPKP- 6D7E0CA21DHP : 082299173835	23 Juni 2026
43	ALVINID: R-098942-ZI-IPKP- F69DBC618DHP : 083143394347	23 Juni 2026
44	AKBARID: R-098942-ZI-IPKP- 9B9783B63FHP : 082175420003	23 Juni 2026
45	RAHMAID: R-098942-ZI-IPKP- 724C9706F6HP : 082197417466	23 Juni 2026
46	JUANID: R-098942-ZI-IPKP- 43926CFD11HP : 081273024544	23 Juni 2026
47	MEYSAID: R-098942-ZI-IPKP- 12859A62CCHP : 08117443218	23 Juni 2026
48	FARIDID: R-098942-ZI-IPKP- 5E54FDCF84HP : 082181462426	23 Juni 2026
49	JUANID: R-098942-ZI-IPKP- FDF9DD9FD5HP : 081317782697	22 Juni 2026

50	IWANID: R-098942-ZI-IPKP- 30D1BFCCF8HP : 085268053222	22 Juni 2026
51	ILHAMID: R-098942-ZI-IPKP- A0C90497B1HP : 08117457445	22 Juni 2026
52	WANDAID: R-098942-ZI-IPKP- 30FB429D45HP : 085237241920	22 Juni 2026
53	SEPTIANID: R-098942-ZI-IPKP- E58E219400HP : 085273672567	22 Juni 2026
54	PUJAID: R-098942-ZI-IPKP- 1B8F261CB4HP : 081271910294	22 Juni 2026
55	RIOID: R-098942-ZI-IPKP- 69D1A7AAE7HP : 082328983895	22 Juni 2026
56	ZAKIID: R-098942-ZI-IPKP- B1EA993B8EHP : 081379538643	22 Juni 2026
57	SEPTIOID: R-098942-ZI-IPKP- 0CD4F829B0HP : 08896654557	22 Juni 2026
58	ZAINALID: R-098942-ZI-IPKP- 10C4FC6EFFHP : 081271266550	22 Juni 2026
59	SAIPULID: R-098942-ZI-IPKP- 475C50D6DAHP : 082177400048	22 Juni 2026
60	DITOID: R-098942-ZI-IPKP- C8256B60ACHP : 082280121432	22 Juni 2026
61	DEWAID: R-098942-ZI-IPKP- 4936DE94E1HP : 088269536506	19 Juni 2026
62	TIAID: R-098942-ZI-IPKP- 9C84B005ECHP : 08197816696	19 Juni 2026
63	TIOID: R-098942-ZI-IPKP- 64C3696535HP : 081373551380	19 Juni 2026
64	MUMTAZID: R-098942-ZI-IPKP- 4F4B163216HP : 082279065054	19 Juni 2026
65	JODIID: R-098942-ZI-IPKP- B171A95304HP : 082297539123	19 Juni 2026
66	IQBALID: R-098942-ZI-IPKP- 806701A837HP : 085161171232	18 Juni 2026
67	IMELID: R-098942-ZI-IPKP- 06A2B07406HP : 081271428483	18 Juni 2026

68	INDRAID: R-098942-ZI-IPKP- 814FE9C2F2HP : 085268157637	18 Juni 2026
69	YOHANAID: R-098942-ZI-IPKP- E4013ED900HP : 08534048004	18 Juni 2026
70	RICCOID: R-098942-ZI-IPKP- 61515D5D96HP : 082175570618	18 Juni 2026
71	KAYLAID: R-098942-ZI-IPKP- 653E6A37B5HP : 082186728265	18 Juni 2026
72	FEBRYID: R-098942-ZI-IPKP- BA5C038DF1HP : 081377724580	18 Juni 2026
73	KURNIAWANID: R-098942-ZI-IPKP- E0A0B71A13HP : 081278521652	18 Juni 2026
74	ZULIAID: R-098942-ZI-IPKP- A882F4BC18HP : 0812778330588	18 Juni 2026
75	FAYLA ID: R-098942-ZI-IPKP- B5C3E33848HP : 082373258907	18 Juni 2026
76	KASRI YANTOID: R-098942-ZI-IPKP- 8B385A3DA5HP : 081273255630	18 Juni 2026
77	SURHANIID: R-098942-ZI-IPKP- 76CEAAE5F0HP : 081273416070	18 Juni 2026
78	ALBERTID: R-098942-ZI-IPKP- 07E9607AE8HP : 085269453038	18 Juni 2026
79	GIBRANID: R-098942-ZI-IPKP- 34E220CB95HP : 082111034834	17 Juni 2026
80	TIRTOID: R-098942-ZI-IPKP- A91CE9B210HP : 08127842643	17 Juni 2026
81	PUTRIID: R-098942-ZI-IPKP- 23408608A4HP : 089618450004	17 Juni 2026
82	CLARAID: R-098942-ZI-IPKP- A45E45D0A9HP : 082216384575	17 Juni 2026
83	JORDIID: R-098942-ZI-IPKP- 0E9D01DFD4HP : 081929588073	17 Juni 2026
84	DODIID: R-098942-ZI-IPKP- 9BF39D57F9HP : 081274901779	17 Juni 2026
85	HERUID: R-098942-ZI-IPKP- 8703FA7690HP : 081278426463	17 Juni 2026

86	RIRINID: R-098942-ZI-IPKP- 859DB11685HP : 085267576687	17 Juni 2026
87	MARIAID: R-098942-ZI-IPKP- 5B53118B9EHP : 081367451988	17 Juni 2026
88	AntonID: R-098942-ZI-IPKP- 8E8680C544HP : 085257325456	17 Juni 2026
89	Syarana TaskialID: R-098942-ZI-IPKP- 6C4E34F0D3HP : 085609897859	17 Juni 2026
90	Kallasta NetarzialID: R-098942-ZI- IPKP-CE22403E57HP : 085645987678	17 Juni 2026
91	DikaID: R-098942-ZI-IPKP- 43592A30F0HP : 085267325456	17 Juni 2026
92	Silvia HannalID: R-098942-ZI-IPKP- 1BE8BC2986HP : 087869088950	17 Juni 2026
93	AminID: R-098942-ZI-IPKP- BEF4F4B1A8HP : 081374201668	16 Juni 2026
94	SUAGIANID: R-098942-ZI-IPKP- E486E44536HP : 0813777921222	15 Juni 2026
95	DESTYID: R-098942-ZI-IPKP- 10705D17D6HP : 08128656657	15 Juni 2026
96	RIZKAID: R-098942-ZI-IPKP- 06B6C0E66EHP : 081273296666	15 Juni 2026
97	RUSDIID: R-098942-ZI-IPKP- AEB5ECDB6FHP : 085267087089	15 Juni 2026
98	SolihinID: R-098942-ZI-IPKP- 281178984FHP : 0835676655	15 Juni 2026
99	SARYANTIID: R-098942-ZI-IPKP- 4253E3007EHP : 088287092662	15 Juni 2026
100	RAHMATID: R-098942-ZI-IPKP- 6E59A0A619HP : 081366961774	15 Juni 2026
101	ZainID: R-098942-ZI-IPKP- 8742033BA6HP : 085838916254	15 Juni 2026
102	ELYSABETH HUTAPEAID: R-098942- ZI-IPKP-6C1F492A00HP : 089502123939	15 Juni 2026

103	RaniID: R-098942-ZI-IPKP- 2C94861991HP : 087899549599	15 Juni 2026
104	PANJIID: R-098942-ZI-IPKP- D9E3B5B0DBHP : 082184047805	15 Juni 2026
105	YENIID: R-098942-ZI-IPKP- 157CF5F7E4HP : 082175578875	15 Juni 2026
106	AHMAD THORIKID: R-098942-ZI- IPKP-00730BA4E9HP : 08139338577	15 Juni 2026
107	DEWIID: R-098942-ZI-IPKP- B2F938FB85HP : 081273078181	15 Juni 2026
108	IRVANID: R-098942-ZI-IPKP- 9E018309B6HP : 081280955342	15 Juni 2026
109	AuliaID: R-098942-ZI-IPKP- 7A244FCBCAHP : 081272141369	15 Juni 2026
110	PutraID: R-098942-ZI-IPKP- 66285A2A24HP : 081373003373	15 Juni 2026
111	WawanID: R-098942-ZI-IPKP- 9898DD4561HP : 08191128619	11 Juni 2026
112	VinaID: R-098942-ZI-IPKP- 2263712DFDHP : 08117830069	11 Juni 2026
113	UdinID: R-098942-ZI-IPKP- C0D19AA8AFHP : 083177267028	11 Juni 2026
114	Tati ID: R-098942-ZI-IPKP- ED38B525ADHP : 081373280032	11 Juni 2026
115	SintaID: R-098942-ZI-IPKP- C962C05F52HP : 085268618444	11 Juni 2026
116	RisaID: R-098942-ZI-IPKP- EE54DB5195HP : 089537754898	11 Juni 2026
117	NikoID: R-098942-ZI-IPKP- 8FD594C777HP : 08537817711	11 Juni 2026
118	AldiID: R-098942-ZI-IPKP- E909D3BA5BHP : 082177561907	11 Juni 2026
119	DharmaID: R-098942-ZI-IPKP- 7A2D86562BHP : 082137368799	10 Juni 2026
120	CintyaID: R-098942-ZI-IPKP- 9DDB149F89HP : 085267711122	10 Juni 2026

121	BambangID: R-098942-ZI-IPKP-B63998153CHP : 081273669707	10 Juni 2026
122	AisyahID: R-098942-ZI-IPKP-2ABB44E808HP : 081367621457	10 Juni 2026
123	BaladewaID: R-098942-ZI-IPKP-09A5CC4277HP : 08569329287	9 Juni 2026
124	Prima AlamsyahID: R-098942-ZI-IPKP-E4FB96BF66HP : 082158693256	9 Juni 2026
125	Jiwa RagasyaID: R-098942-ZI-IPKP-42F232E2CCHP : 085893927228	9 Juni 2026
126	NatarzialID: R-098942-ZI-IPKP-1087FC5DD6HP : 085678909456	9 Juni 2026
127	ElizaID: R-098942-ZI-IPKP-8FBAF9363AHP : 088269536506	9 Juni 2026
128	DimasID: R-098942-ZI-IPKP-F9EE071076HP : 08197816696	9 Juni 2026
129	CintaID: R-098942-ZI-IPKP-F9930EABABHP : 081373551380	9 Juni 2026
130	BayulID: R-098942-ZI-IPKP-3DA51D9C20HP : 082279065054	9 Juni 2026
131	M Syarief BudimanID: R-098942-ZI-IPKP-E9E524B5B1HP : 087899549599	9 Juni 2026
132	AgungID: R-098942-ZI-IPKP-9C90BD8B94HP : 082297539123	9 Juni 2026
133	SyarytyID: R-098942-ZI-IPKP-2B1EE168A5HP : 087899549599	9 Juni 2026
134	M SYARIEFID: R-098942-ZI-IPKP-67D0014408HP : 0878990549599	9 Juni 2026
135	M Syarief BudimanID: R-098942-ZI-IPKP-4A026857FEHP : 087899549599	9 Juni 2026
136	JokoID: R-098942-ZI-IPKP-2FBB124E2EHP : 082178012303	8 Juni 2026
137	IndahID: R-098942-ZI-IPKP-	8 Juni 2026

	882B2C58D4HP : 0811783663	
138	HadilID: R-098942-ZI-IPKP- E65FB0BA04HP : 08896654557	8 Juni 2026
139	GunawanID: R-098942-ZI-IPKP- 17CD1C8693HP : 08978282277	8 Juni 2026
140	FitriID: R-098942-ZI-IPKP- 9BD8FF5B88HP : 081222163337	8 Juni 2026
141	EkolID: R-098942-ZI-IPKP- 28A01A400EHP : 081395052635	8 Juni 2026
142	DewiID: R-098942-ZI-IPKP- 93FB996654HP : 081211545718	8 Juni 2026
143	CitralID: R-098942-ZI-IPKP- 3496E0EF9AHP : 08592100023	8 Juni 2026
144	BudiID: R-098942-ZI-IPKP- E7BA8906B4HP : 08217771638	8 Juni 2026
145	AndiID: R-098942-ZI-IPKP- CEDBEB4FBEHP : 0895604668588	8 Juni 2026
146	M SyariefID: R-098942-ZI-IPKP- C3DC4BAFE1HP : 087899549599	8 Juni 2026
147	GheaID: R-098942-ZI-IPKP- 02C5DAF8B1HP : 089765463567	8 Juni 2026
148	SALSAID: R-098942-ZI-IPKP- 194F77BC40HP : 082175322859	3 Juni 2026
149	ALVIDOID: R-098942-ZI-IPKP- B31DD44EEFHP : 088268071573	3 Juni 2026
150	HADIID: R-098942-ZI-IPKP- F3BE16B958HP : 08117800065	3 Juni 2026
151	ALDOID: R-098942-ZI-IPKP- 68954ECEAFHP : 0812703323	3 Juni 2026
152	DEWAID: R-098942-ZI-IPKP- 01BF4E0ACCHP : 081379538643	3 Juni 2026
153	AMANDAID: R-098942-ZI-IPKP- 599E3A2215HP : 085172190228	3 Juni 2026
154	SHERENID: R-098942-ZI-IPKP- E8854BB668HP : 081395052631	3 Juni 2026
155	ZHEAID: R-098942-ZI-IPKP-	3 Juni 2026

	B732605BB0HP : 085290768385	
156	AFANDAID: R-098942-ZI-IPKP- 2ED047BB6BHP : 089676570393	3 Juni 2026
157	DIMASID: R-098942-ZI-IPKP- 9B40D762C7HP : 089618450004	3 Juni 2026
158	KINANID: R-098942-ZI-IPKP- EED02DE65CHP : 08980906525	3 Juni 2026
159	KHADAFIID: R-098942-ZI-IPKP- C9566656D5HP : 08127842643	3 Juni 2026
160	YOGA IRAWANID: R-098942-ZI-IPKP- 3C5DF93274HP : 082177561907	3 Juni 2026
161	AditID: R-098942-ZI-IPKP- C670FCAB47HP : 081373914475	3 Juni 2026
162	TAUFIK JABARDIID: R-098942-ZI- IPKP-490852C340HP : 081376062225	2 Juni 2026
163	TAUFIK JABARDIID: R-098942-ZI- IPKP-D51311CF2DHP : 081376062225	2 Juni 2026
164	ADI SUSANTOID: R-098942-ZI-IPKP- 8F7A89B55FHP : 081373597586	2 Juni 2026
165	ADI SUSANTOID: R-098942-ZI-IPKP- 5F4EE6952FHP : 081373597586	2 Juni 2026
166	DESTYID: R-098942-ZI-IPKP- A20F0F6F22HP : 08128656657	2 Juni 2026
167	DESTYID: R-098942-ZI-IPKP- 29FBDB1F00HP : 08128656657	2 Juni 2026
168	MERINAID: R-098942-ZI-IPKP- 84AFBDAE8DHP : 081274777656	2 Juni 2026
169	SUHANNIID: R-098942-ZI-IPKP- A149415926HP : 085269762282	2 Juni 2026
170	SUHANNIID: R-098942-ZI-IPKP- C6B6FCBE6CHP : 085269762282	2 Juni 2026
171	SARYANTIID: R-098942-ZI-IPKP- 931E5F2795HP : 088287092662	2 Juni 2026
172	SARYANTIID: R-098942-ZI-IPKP-	2 Juni 2026

	81A062D7FCHP : 088287092662	
173	RYAN FERIYANTOID: R-098942-ZI- IPKP-FF4A31E7E7HP : 082175570618	2 Juni 2026
174	RYAN FERIYANTOID: R-098942-ZI- IPKP-7F2D54EA6CHP : 082175570618	2 Juni 2026
175	YOHANAID: R-098942-ZI-IPKP- 763B0F2AB7HP : 082175570618	2 Juni 2026
176	YOHANAID: R-098942-ZI-IPKP- 73BF443B0DHP : 082175570618	2 Juni 2026
177	ASPRIYANTIID: R-098942-ZI-IPKP- 803601AF1EHP : 082186603161	2 Juni 2026
178	ASPRIYANTIID: R-098942-ZI-IPKP- E6D4121366HP : 082186603161	2 Juni 2026
179	FAUZIAHID: R-098942-ZI-IPKP- 8444C9B210HP : 085664924871	2 Juni 2026
180	FAUZIAHID: R-098942-ZI-IPKP- 55A5556B27HP : 085664924871	2 Juni 2026
181	VANIA IRAWATYID: R-098942-ZI- IPKP-8C7059F4EDHP : 082375030583	22 Mei 2026
182	.SURIAH HANAFIAHID: R-098942-ZI- IPKP-15F3400B92HP : 082270548210	22 Mei 2026
183	Rusman ID: R-098942-ZI-IPKP- 748E500369HP : 082375030583	22 Mei 2026
184	Hendra Wijaya ID: R-098942-ZI-IPKP- C3D5FDEAA0HP : 087790234567	23 April 2026
185	Agus Saputra ID: R-098942-ZI-IPKP- D8AA987E12HP : 083578912345	23 April 2026
186	Dewi Anggraini ID: R-098942-ZI- IPKP-1FE16A6787HP : 082467891234	23 April 2026
187	Arif Hidayat ID: R-098942-ZI-IPKP- A021DDD041HP : 082456789013	23 April 2026

188	Lilis Handayani ID: R-098942-ZI-IPKP-BDD87C76A5HP : 081345678902	23 April 2026
189	Nanda Putri ID: R-098942-ZI-IPKP-994DB53503HP : 08356789012	23 April 2026
190	Maya SariID: R-098942-ZI-IPKP-23B363BAA1HP : 088189012345	23 April 2026
191	REDHO JUNAIDID: R-098942-ZI-IPKP-CB810A9E3BHP : 898572792543	23 April 2026
192	Drs. H. Ashrof FarhanID: R-098942-ZI-IPKP-196EDD9E69HP : 085299765589	23 April 2026
193	HENDRA IRAWANTOID: R-098942-ZI-IPKP-3DECD972B5HP : 085198765900	23 April 2026
194	NIKO SURANOID: R-098942-ZI-IPKP-1904F70C88HP : 898572792534	23 April 2026
195	HETTY INDAH WATYID: R-098942-ZI-IPKP-59FD00F3B5HP : 877654321112	23 April 2026
196	Budi SantosoID: R-098942-ZI-IPKP-4E90B82ABCHP : 083812345678	22 April 2026
197	Siti RahmaID: R-098942-ZI-IPKP-DA6C8F55B0HP : 082123456789	22 April 2026
198	Andi SaputraID: R-098942-ZI-IPKP-AB8C2FED69HP : 081234567890	22 April 2026
199	Arhan JustinID: R-098942-ZI-IPKP-A3EBC9F640HP : 821788928828	22 April 2026
200	DawasarID: R-098942-ZI-IPKP-9977736216HP : 82375030999	22 April 2026
201	NatasyaID: R-098942-ZI-IPKP-5D7714DA95HP : 085890756434	22 April 2026
202	Rudi Herwantoid: R-098942-ZI-IPKP-1EF3A35D6EHP : 0811345678	22 April 2026
203	MarlitahaID: R-098942-ZI-IPKP-779C9B7FC9HP : 082172328649	22 April 2026
204	AzahyaID: R-098942-ZI-IPKP-	22 April 2026

	AE42E1D295HP : 08927925345	
205	YuliantiID: R-098942-ZI-IPKP- 7E5B6C79D6HP : 82178892882	22 April 2026
206	SintamiID: R-098942-ZI-IPKP- 38D7B977E5HP : 82178892882	22 April 2026
207	AnduID: R-098942-ZI-IPKP- 8A4E1687D3HP : 82183643990	22 April 2026
208	FajarID: R-098942-ZI-IPKP- 513B160F97HP : 82179512842	22 April 2026
209	Mailanda TaourenID: R-098942-ZI- IPKP-DA6BA90596HP : 823750306432	22 April 2026
210	DESY SRIYANTIID: R-098942-ZI-IPKP- 1A07E2321AHP : 082261616887	22 April 2026
211	LINDA TUSINID: R-098942-ZI-IPKP- F8A27EBC73HP : 082167843566	22 April 2026
212	INTAN PANDINIID: R-098942-ZI- IPKP-0A33EF8D0FHP : 08234567891	22 April 2026
213	MariyaniID: R-098942-ZI-IPKP- ADE71EF431HP : 085147215248	22 April 2026
214	Pasihar HutagalungID: R-098942-ZI- IPKP-1EAC535BCEHP : 085677889345	22 April 2026
215	Rafli NugrahaID: R-098942-ZI-IPKP- E6B3A247ADHP : 0876567898	21 April 2026
216	NATHYAZAID: R-098942-ZI-IPKP- 1BE5CD13DCHP : 081234560936	21 April 2026
217	LestariID: R-098942-ZI-IPKP- 98AFB90174HP : 0887430772289	21 April 2026
218	LAKYUBIID: R-098942-ZI-IPKP- A84E08F7F4HP : 87886897689	21 April 2026
219	AnonimID: R-098942-ZI-IPKP- 0B70C02347HP : 82175962015	21 April 2026
220	SupendiID: R-098942-ZI-IPKP- 0519F02781HP : 82176578221	21 April 2026
221	Indah MonalID: R-098942-ZI-IPKP-	21 April 2026

	1920481140HP : 81367680315	
222	Arief YunandiID: R-098942-ZI-IPKP-6033FB530EHP : 082145778909	21 April 2026
223	JauhariID: R-098942-ZI-IPKP-60AEB74988HP : 081271119513	21 April 2026
224	Putri SyifaID: R-098942-ZI-IPKP-9BEA2D9D55HP : 089630785372	21 April 2026
225	Khansa TsabitaID: R-098942-ZI-IPKP-08C9D342A9HP : 0895382640200	21 April 2026
226	MusaID: R-098942-ZI-IPKP-5884FEEFF5HP : 085321131851	21 April 2026
227	Wahyu HidayatID: R-098942-ZI-IPKP-397F859F2FHP : 082175390646	21 April 2026
228	Haji Pahala Simanjuntak, S.E., M.MID: R-098942-ZI-IPKP-C8F3C4469FHP : 8227054821067	21 April 2026
229	STEPHANI VINSENSIA MAAGDENBERGID: R-098942-ZI-IPKP-09E164A8DCHP : 857947205279	21 April 2026
230	Rusmala Dewi Binti BusroniID: R-098942-ZI-IPKP-800567A783HP : 88246716890	21 April 2026
231	Udin AriyantoID: R-098942-ZI-IPKP-B9CA01DBD0HP : 082172328639	21 April 2026
232	KusmoyoID: R-098942-ZI-IPKP-033759D8CFHP : 0813377724580	21 April 2026
233	JANUAR KWANID: R-098942-ZI-IPKP-C72CF818FEHP : 082184068781	21 April 2026
234	AFRIYANI MANALUID: R-098942-ZI-IPKP-8E76F557EBHP : 081379191978	21 April 2026
235	Oey Mei LianID: R-098942-ZI-IPKP-1D9F339D93HP : 082182310789	21 April 2026
236	Windi TriyaniID: R-098942-ZI-IPKP-CCA8A4B33DHP : 0895616476072	21 April 2026

237	AwaludinID: R-098942-ZI-IPKP-7421F17BD6HP : 85382676255	14 April 2026
238	Aldi ID: R-098942-ZI-IPKP-7B8EC2605FHP : 82182310785	9 April 2026
239	BilqisID: R-098942-ZI-IPKP-985CCC26AAHP : 82175322745	9 April 2026
240	Nyanyu Ningsi ID: R-098942-ZI-IPKP-236A46238CHP : 8985050550	9 April 2026
241	Himan Hidayat ID: R-098942-ZI-IPKP-33C92F557FHP : 81399333751	8 April 2026
242	Mayang Sari ID: R-098942-ZI-IPKP-3B7BD7E6E5HP : 81347603477	8 April 2026
243	Bayu Saputra ID: R-098942-ZI-IPKP-99B9CA4AC2HP : 87337017435	8 April 2026
244	WulandariID: R-098942-ZI-IPKP-962ED2A16EHP : 8137817964	8 April 2026
245	Nadia PujatutiID: R-098942-ZI-IPKP-C61433FEDEHP : 82280394555	8 April 2026
246	Alya Nasifti ID: R-098942-ZI-IPKP-A43F0D1B8DHP : 8127331990	8 April 2026
247	ElizaID: R-098942-ZI-IPKP-C8BFEADF72HP : 87787596466	8 April 2026
248	Kartika Asmara ID: R-098942-ZI-IPKP-2EACC82097HP : 81367757200	7 April 2026
249	Melani ID: R-098942-ZI-IPKP-AF604EE593HP : 8117877886	7 April 2026
250	M. Ariefdan ID: R-098942-ZI-IPKP-AF19F267B3HP : 85273924232	7 April 2026
251	M. Irwan ID: R-098942-ZI-IPKP-773449610CHP : 81271403323	7 April 2026
252	FadhilaID: R-098942-ZI-IPKP-1D6E6175CEHP : 82110065901	7 April 2026
253	MonicaID: R-098942-ZI-IPKP-6AAC2C5A68HP : 81280955342	6 April 2026
254	DevalID: R-098942-ZI-IPKP-C3C469883AHP : 089656789680	6 April 2026

255	BalqisID: R-098942-ZI-IPKP-950BA1543FHP : 81288541720	6 April 2026
256	BambangID: R-098942-ZI-IPKP-FD3C9FB556HP : 081367376639	6 April 2026
257	HestiID: R-098942-ZI-IPKP-4811E13FA3HP : 081272465732	6 April 2026
258	SetnoID: R-098942-ZI-IPKP-7D05A9DA6EHP : 85269453038	6 April 2026
259	HestianaID: R-098942-ZI-IPKP-D391947BDFHP : 82181039823	2 April 2026
260	WulanID: R-098942-ZI-IPKP-735CE5B082HP : 8117403132	2 April 2026
261	RetnoID: R-098942-ZI-IPKP-CFE628A065HP : 85813280025	2 April 2026
262	M. RikoID: R-098942-ZI-IPKP-4EF346FC17HP : 81281126975	2 April 2026
263	Gita SarinID: R-098942-ZI-IPKP-69DBE22FCFHP : 882392126088	2 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	139	52,85
2	Perempuan	124	47,15
Jumlah		263	100

3. Tingkat Pendidikan Responden

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

Tabel 14.
Tingkat Pendidikan Responden

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

2	SD	0	0
3	SMP	1	0,38
4	SMA	22	8,37
5	Diploma 1	158	60,08
6	Diploma 2	9	3,42
7	Diploma 3	3	1,14
8	S1	63	23,95
9	S2	1	0,38
10	S3	6	2,28
Jumlah		263	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	79	30,04
2	TNI	5	1,90
3	POLRI	3	1,14
4	Swasta	64	24,33
5	Wirausaha	76	28,90
6	Tenaga Kontrak	27	10,27
7	Lainnya	9	3,42
Jumlah		263	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	255	96,96
2	JAMBI	7	2,66
3	DKI JAKARTA	1	0,38
Jumlah		263	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	7	2,66
2	Layanan Perdata	4	1,52
3	Layanan Hukum / Informasi	249	94,68
4	Layanan Administrasi Umum	2	0,76
5	Layanan Niaga	0	0
6	Layanan PHI	1	0,38
7	Layanan Tipikor	0	0
8	Layanan e-Court	0	0
Jumlah		263	100

7. Data Umur Responden

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

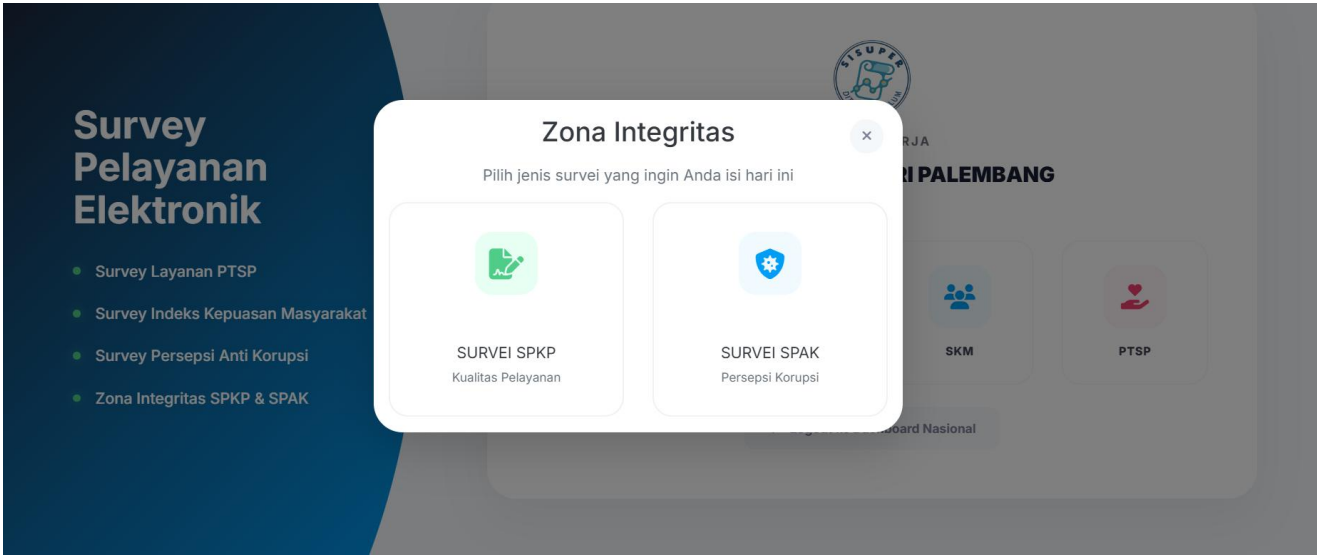
Tabel 18.
Usia Responden

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 28 Tahun	137 Orang	52,09 %
2	29 - 39 Tahun	94 Orang	35,74 %
3	40 - 49 Tahun	24 Orang	9,13 %
4	50 - 59 Tahun	7 Orang	2,66 %
5	60 - 69 Tahun	1 Orang	0,38 %
Jumlah		277	100

B. Data Dukung Lainnya

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronikmenggunakan aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Palembang denganalamat:
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadi>

Gambar 9.
Foto/Capture Screen Aplikasi Survei Online SISUPER



ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini.

1 2 3 4

1. Data Responden

NAMA LENGKAP

nunazya

UMUR (MIN. 18TH) *

29

NOMOR WHATSAPP *

085974109876

PEKERJAAN *

x ASN(PNS/PPPK)

PENDIDIKAN *

x S1

JENIS KELAMIN *

x Perempuan

DOMISILI *

x SUMATERA SELATAN

ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini.

1 2 3 4

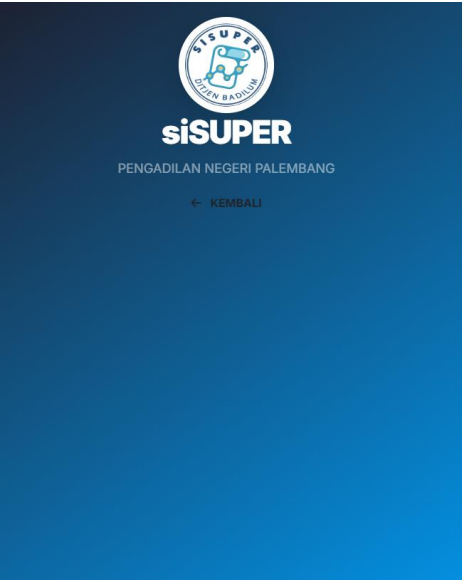
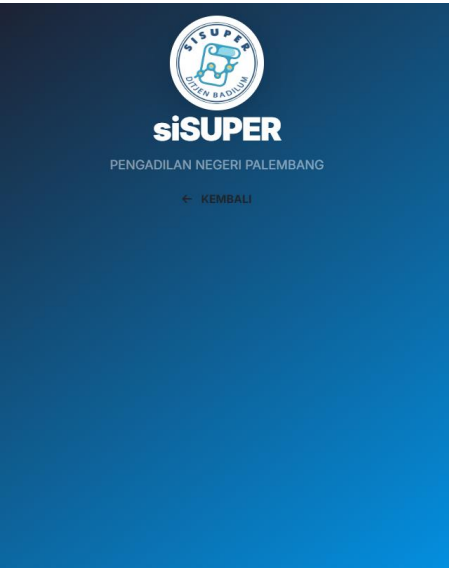
2. Informasi Layanan

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Pilih...

PERNAH MENERIMA LAYANAN SEBELUMNYA? *

Pilih...



ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 1 dari 8

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?

Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

Hanya pada media elektronik

Hanya pada media non elektronik

Tersedia pada media elektronik dan non elektronik

ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini.

1

2

3

4

3. Penilaian Indikator

Pertanyaan 8 dari 8

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Tidak ada layanan pengaduan

layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

ZI - SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Penilaian Anda

Bantu kami meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei ini.

1

2

3

4

Hampir Selesai!

Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami.

KESAN & PESAN *

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan | 36

LAMPIRAN-LAMPIRAN

HASIL SURVEY SPKP TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PALEMBANG

Ringkasan Nilai			Data Umum Responden	Domisili	Umur	Layanan	Nilai Unsur	Tindak Lanjut
NILAI INDEKS SPKP			Jumlah 263 Responden					
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG			GENDER					
3,99 / 99,81 %			PENDIDIKAN					
📅 Periode: 1 April 2026 s/d 30 Juni 2026			PEKERJAAN					
			Laki-Laki : 139 org					
			Perempuan : 124 org					
			Tidak/Belum Sekolah : 0 org					
			Diploma 2 : 9 org					
			SD : 0 org					
			Diploma 3 : 3 org					
			SMP : 1 org					
			Sarjana S1 : 63 org					
			SMU : 22 org					
			Magister S2 : 1 org					
			Diploma 1 : 158 org					
			Doktor S3 : 6 org					
			ASN(PNS/PPPK) : 79 org					
			Wiraswasta : 64 org					
			TNI : 5 org					
			Wirausaha : 76 org					
			Polri : 3 org					
			Tenaga Kontrak : 27 org					
			Lainnya : 9 org					

DATA UMUR RESPONDER SPKP TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Ringkasan Nilai	Data Umum Responden	Domisili	Umur	Layanan	Nilai Unsur	Tindak Lanjut
Excel	PDF					
						Cari:
KATEGORI UMUR	↑↓	JUMLAH	↑↓	PERSENTASE (%)	↑↓	
18 – 28 Tahun		137 Orang		52,09 %		
29 – 39 Tahun		94 Orang		35,74 %		
40 – 49 Tahun		24 Orang		9,13 %		
50 – 59 Tahun		7 Orang		2,66 %		
60 – 69 Tahun		1 Orang		0,38 %		

DATA NILAI PER UNSUR SPKP TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Ringkasan Nilai

Data Umum Responden

Domisili

Umur

Layanan

Nilai Unsur

Tindak Lanjut

Excel

PDF

Cari:

NILAI INDEKS	↑↓	U1	↑↓	U2	↑↓	U3	↑↓	U4	↑↓	U5	↑↓	U6	↑↓	U7	↑↓	U8	↑↓	TOTAL	↑↓
Jumlah Nilai per Unsur		1050		1052		1047		1052		1051		1050		1050		1048			
NRR per Unsur		3.992		4.000		3.981		4.000		3.996		3.992		3.992		3.985		31.939	
NRR Tertimbang		0.499		0.500		0.498		0.500		0.500		0.499		0.499		0.498		3.992	

DATA LAYANAN

Ringkasan Nilai **Data Umum Responden** Domisili Umur **Layanan** Nilai Unsur Tindak Lanjut

Excel PDF

Cari:

NO	LAYANAN SATKER	TOTAL PEMOHON
1	Layanan Pidana	7 Org
2	Layanan Perdata	4 Org
3	Layanan Hukum / Informasi	249 Org
4	Layanan Administrasi Umum	2 Org
5	Layanan PHI	1 Org

TIGA UNSUR TERENDAH

↓ 3 UNSUR TERENDAH

Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

3.98

Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

3.98

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

3.99

TIGA UNSUR TERTINGGI

↑ 3 UNSUR TERTINGGI

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

4.00

Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?

4.00

Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?

4.00

PERIODE 01 APRIL 2026 - 30 JUNI 2026

Satuan Kerja : Pengadilan Negeri Palembang

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8
261	263	259	263	262	261	261	259
2	0	3	0	1	2	2	4
0	0	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

3.989	0,499
3.931	0,491
3.904	0,488
3.941	0,493
3.984	0,498
3.979	0,497
3.984	0,498
3.968	0,496