

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG



BULAN JULI S.D. SEPTEMBER 2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG

Disahkan di Palembang
Pada Hari Rabu, 06 Oktober 2021



Top Management,



DR. H. KRESNA MENON, S.H., M.Hum
NIP. 19570723 198303 1 003

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim,

ASNAWI, S.H., M.H.
NIP. 19680315 199303 1 004

HJ. MIEN TRISNAWATY, S.H., M.H.
NIP. 19620929 198803 2 002

KATA PENGANTAR

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya Peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI telah mencanangkan program Akreditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan seperti telah tertuang pada surat Dirjen Badilum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di lingkungan Badan Peradilan Umum maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Program penjamin mutu tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing masing pelayanan satuan kerja instansi Pengadilan juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik pada Pengadilan.

Adanya kuisioner ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam hal pengawasan Pengadilan Tinggi Palembang Semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Palembang, 06 Oktober 2021
Ketua Pengadilan Tinggi Palembang, 


DR.H.KRESNA MENON, S.H.,M.Hum
NIP. 19570723 198303 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Metode Penelitian	2
1. Rencana Kerja Survei	3
2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu pengumpulan data	4
3. Pengolahan Data Survei	5
4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	6
BAB II TIM SKM DAN JADWAL SKM	
A. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	8
B. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	8
BAB III ANALISIS	
A. Teknik Analisis Data	9
B. Metode Pengolahan Data	9
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI PALEMBANG	
A. Profil Responden.....	11
B. Hasil Rincian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
C. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	18
E. Data Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	19
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	22
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Palembang merupakan salah satu pelaku kekuasaan kehakiman yang berada dibawah Mahkamah Agung yang menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Pengadilan Tinggi Palembang adalah pengadilan tingkat banding yang memiliki tugas dan fungsi untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara khusus peradilan umum.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya, sebagaimana tertuang dalam Pasal 20-39 Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengadilan Tinggi Palembang merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam lingkup peradilan kepada masyarakat pencari keadilan.

Fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik kepada pencari keadilan, namun dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan memberikan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian waktu penyelesaian, sehingga tidak memenuhi asas peradilan yakni peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pengadilan saat ini belum optimal memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peradilan, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi perjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Direktorat Jenderal Badilum Mahkamah Agung Republik

Indonesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 Tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum.

Untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan untuk terciptanya peradilan yang agung, Pengadilan Tinggi Palembang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pembelakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (Perkusi) Di Lingkungan Peradilan Umum. pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum serta Surat Keputusan Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

B. Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan BAB I Pendahuluan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa tujuan penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.. Adapun sasaran-sasaran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan yaitu Pengadilan Tinggi Palembang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik kuantitatif sebagai pelengkap. Survei dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Palembang terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulan (triwulan), survei saat ini dilakukan pada periode III dari Bulan Juli sampai Bulan September 2021 dari Aplikasi SiSUPER.

Penelitian ini mengambil data pada aplikasi online yaitu Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung, masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Palembang bisa mengisi survei kepuasan masyarakat melalui SiSUPER pada mesin pojok informasi yang berada di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pengadilan Tinggi Palembang dan dipandu oleh Petugas PTSP bagi masyarakat yang belum faham cara menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk mendapatkan data dan nilai indeks kepuasan masyarakat, diperlukan langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu:

1. Persiapan

- a. Penetapan Pelaksana

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Tinggi Palembang.

- b. Penyiapan Bahan

- 1) Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat diisi oleh masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Palembang dalam Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) pada PTSP Pengadilan Tinggi Palembang.

- 2) Kelengkapan peralatan

Pengadilan Tinggi Palembang menyiapkan mesin pojok informasi yang berupa layar monitor layar sentuh (*touch screen*) untuk mengisi survei survei melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) yang akan dibantu oleh Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Palembang untuk menjelaskan layanan tersebut. Apabila masyarakat tidak memiliki banyak waktu untuk mengisi langsung Aplikasi SiSUPER di Kantor Pengadilan Tinggi Palembang, PTSP

Pengadilan Tinggi Palembang menyediakan *barcode* dari SISUPER untuk bisa dipindai (*scan*) melalui handphone pengguna layanan agar bisa mengisi Survei Kepuasan Masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan mudah.

Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Komputer/Media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan :

- a) Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet.
- b) Membuka Browser / perambahan halaman website.
- c) Membuka

Alamat	Website:
--------	----------

http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/kode_satker.
- d) Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Anti Korupsi dan Survei Harian

3) Pengisian Survei

- | | | |
|------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bagian I | : | Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan,dan saran yang berguna untuk menganalisis profit responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah |
| Bagian II | : | Jenis Layanan berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden |
| Bagian III | : | Kuisisioner Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik |
| Bagian IV | : | Kesan dan Pesan Berupa isian bebas kesan dan pesan |

4) Bentuk Jawaban

Desain Bentuk Jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori :

- a) Tidak cepat, tidak sesuai, tidak kompeten, tidak mudah, tidak sopan dan ramah, buruk dan tidak ada layanan, diberi nilai persepsi 1.
- b) Kurang cepat, kurang sesuai, kurang kompeten, kurang mudah, kurang setuju, kurang sopan dan ramah, cukup dan ada layanan

tetapi tidak berfungsi, diberi nilai persepsi 2.

c) Cepat, sesuai, mudah, kompeten, sopan dan ramah, baik dan layanan berfungsi kurang maksimal, diberi nilai persepsi 3.

d) Sangat cepat, sangat sesuai, sangat kompeten, sangat mudah, sangat sopan dan ramah, sangat baik, berfungsi dan layanan dikelola dengan baik, diberi nilai persepsi 4.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

1) Penetapan Jumlah Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan yang datang langsung ke Pengadilan Tinggi Palembang. Untuk penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Juli s.d. September 2021 terdapat 63 (enam puluh tiga) responden yang telah mengisi Aplikasi SiSuper Badilum.

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di Kantor Pengadilan Tinggi Palembang menggunakan aplikasi siSUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Waktu pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat untuk Periode III yaitu Bulan Juli sampai dengan Bulan September 2021.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden pengguna layanan Pengadilan Tinggi Palembang perlu mengisi survei melalui aplikasi siSUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang terdiri dari **9 (Sembilan) unsur pelayanan** yang telah ditetapkan. 9 (Sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

b. Pengolahan secara manual

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur :

a) Data Isian kuesioner dari setiap responder dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responder. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responder yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk, mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai

dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja.
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja.
- 3) Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja.
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB II
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Indeks Responden Terhadap Layanan Pengadilan Tinggi Palembang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Palembang Nomor W6-U/2605/OT.01.4/VII/2021 Tanggal 01 Juli 2021 Tentang Penunjukkan Tim Akreditasi Penjamin Mutu Pada Pengadilan Tinggi Palembang, Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang terdiri dari :

- a. HJ.Mien Trisnawaty,S.H.,M.H (Hakim Tinggi) sebagai Koordinator
- b. Asnawi,S.H.,M.H (Plt.Panitera Muda Hukum) sebagai Sekretaris
- c. Yulianti, S.H. (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota
- d. Muhammad Anwas, S.H. (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota
- e. Tinda Wiranasari, S.H. (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota
- f. Mahbub Ulhaq, S.E., (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota
- g. Yulianti, S.H. (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota
- h. Wawan Supriyono (Pelaksana Pada Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota.

B. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Palembang dilaksanakan pada Bulan Juli sampai dengan Bulan September 2021 sebagai berikut : Rapat persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Hari Senin Tanggal 01 Oktober 2021 Jam 09.00 WIB sampai dengan selesai dengan acara pembahasan :

1. Melakukan Pendataan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi melalui aplikasi Si SUPER Badilum Pengadilan Tinggi Palembang dari Bulan Juli 2021 sampai dengan Bulan September 2021.
2. Tim untuk evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi dilakukan oleh Panitera Muda Hukum dan seluruh Staf Kepaniteraan Hukum.

BAB III ANALISIS

A. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Palembang ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 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

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat

B. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Nilai bobot NRR Ruang Lingkup

$$\text{Bobot NRR RL} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

Nilai bobot NRR Tertimbang

$$\text{Bobot NRR tertimbang} = \text{NRR Per Ruang Lingkup} \times \frac{1}{9}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Bobot NRR RL}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat itu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG

A. Profil Responden

1. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan Tabel 2 Responden menurut Tingkat Pendidikan mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata1 (S1) sebanyak 28 orang (44,44%).

Tabel 2
Tingkat Pendidikan Responden

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI (ORG)	PERSENTASE (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	22	34,92
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 3	3	4,76
	S1	28	44,44
7	S2	10	15,87
8	S3	0	0
JUMLAH		63	100

2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan Tabel 3 Responden menurut tingkat pekerjaan mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan lainnya terakhir sebanyak 11 orang (45,83%).

Tabel 3
Jenis Pekerjaan Responden

NO	PEKERJAAN UTAMA	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	PNS	7	11,11
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	17	26,98
5	WIRUSAHA	1	1,59
6	TENAGA KONTRAK	6	9,52
7	LAINNYA	32	50,79
JUMLAH		63	100

3. Domisili Responden

Berdasarkan Aplikasi siSUPER, diperoleh data domisili responden berasal dari Sumatera Selatan sebanyak 62 orang (98,41%) dan dari Lampung sebanyak 1 orang (1,59)

Tabel 4
Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sumatera Selatan	62	98,41
2	Lampung	1	1,59
JUMLAH		63	100

4. Umur Responden

Berdasarkan Aplikasi siSUPER, data umur responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia muda yaitu usia antara 18-28 tahun dengan jumlah 9 (sembilan) responden, kelompok usia 29-39 tahun dengan jumlah 28 (dua puluh delapan) responden, untuk kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 40-49 tahun dengan jumlah 14 (empat belas) responden. Bagi usia 50-59 tahun dengan jumlah 10 (sepuluh) responden dan usia 60-69 tahun berjumlah 2 (dua) orang.

Tabel 5
Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI (ORG)	PERSENTASE (%)
1	18-28 Tahun	9	14,29
2	29-39 Tahun	28	44,44
3	40-49 Tahun	14	22,22
4	50-59 Tahun	10	15,87
5	60-69 Tahun	2	3,17
JUMLAH		63	100

B. Hasil Rincian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Tinggi Palembang

1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3,810**” dimana berada pada

nilai interval **3,5324-4,00** indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator persyaratan disajikan pada table berikut ini:

Tabel 6
Unsur Persyaratan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	12	19,05
4	A	Sangat Sesuai	51	80,95
JUMLAH			63	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata “**3,778**” dimana berada pada nilai interval **3,5342-4,00** dengan kategori “ **Sangat Baik**”. Hasil penilaian unsure sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 7
Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Mudah	0	0
2	C	Kurang Mudah	0	0
3	B	Mudah	14	22,22
4	A	Sangat Mudah	49	77,78
JUMLAH			63	100

3. Indikator Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar “**3,672**” dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang “**Sangat Baik**”.

Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Waktu Pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Tabel 8
Unsur Waktu Penyelesaian

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Cepat	0	0
2	C	Kurang Cepat	0	0
3	B	Cepat	15	23,81
4	A	Sangat Cepat	48	76,19
JUMLAH			63	100

4. Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung dan Surat Keputusan Dirjen Badilum, hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **"3,841"** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **"Sangat Baik"**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang **"Sangat Baik"**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Indikator Biaya/Tarif disajikan Tabel berikut ini:

Tabel 9
Unsur Biaya /Tarif

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Setuju	0	0
2	C	Kurang Setuju	0	0
3	B	Setuju	10	15,87
4	A	Sangat Setuju	53	84,13
JUMLAH			63	100

5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **"3,778"** dimana berada pada interval skor **3,5324-4,00** dengan kategori **"Sangat Baik"**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang **"Sangat Baik"**.

Adapun hasil dari SiSUPER pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan Tabel berikut ini :

Tabel 10
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sesuai	0	0
2	C	Kurang Sesuai	0	0
3	B	Sesuai	14	22,22
4	A	Sangat Sesuai	49	77,78
JUMLAH			63	100

6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,794** dimana berada pada nilai interval **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Indikator Kompetensi Pelaksana disajikan Tabel berikut ini:

Tabel 11
Indikator Kompetensi Pelaksana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Kompeten	0	0
2	C	Kurang Kompeten	0	0
3	B	Kompeten	13	20,63
4	A	Sangat Kompeten	50	79,37
JUMLAH			63	100

7. Indikator Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dari hasil analisis diperoleh diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang **“Sangat Baik”**. Nilai rata-rata sebesar **3,794** dimana berada pada interval skor **3,5324-4,00** dengan kategori **“Sangat Baik”**, indeks dapat

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi

SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Unsur Perilaku Pelaksana disajikan Tabel berikut ini :

Tabel 12
Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	C	Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3	B	Sopan dan Ramah	13	20,63
4	A	Sangat Sopan dan Ramah	50	79,37
JUMLAH			63	100

8. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis nilai rata-rata sebesar "3,746" dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik", indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang "Sangat Baik".

Adapun hasil penilaian pada kuisisioner Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Si SUPER) pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Unsur Sarana dan Prasarana disajikan Tabel berikut ini :

Tabel 13
Indikator Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Buruk	0	0
2	C	Cukup	3	4,76
3	B	Baik	10	15,87
4	A	Sangat Baik	50	79,37
JUMLAH			63	100

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil nilai rata-rata sebesar "3,746" dimana berada pada nilai interval 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik", indeks dapat diartikan bahwa kinerja satuan kerja pada pengadilan Tinggi Palembang "Sangat Baik".

Adapun hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi

SiSUPER, pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan tabel berikut ini:

Tabel 14
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak ada	0	0
2	C	Ada tetapi tidak dapat diakses	0	0
3	B	Kurang Maksimal	1	1,59
4	A	Berfungsi dan dikelola dengan baik	62	98,41
JUMLAH			63	100

C. Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang

Berdasarkan penilaian atas 9 (Sembilan) unsur di atas, nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang sebesar “**3,81 / 95,24%**”. Nilai rata-rata 3,81 jika dilihat dari nilai interval 3,5324-4,00 maka kinerja unit pelayanan mendapatkan predikat “**Sangat Baik**” dan nilai 95,24 dengan nilai interval konversi (NIK) 88,31-100,00 maka kinerja unit pelayanan pada Pengadilan Tinggi Palembang dengan predikat “**Sangat Baik**”, sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 15
Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Tinggi Palembang

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,810	0,423	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,778	0,420	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,762	0,418	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,841	0,427	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,778	0,420	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,794	0,422	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,794	0,422	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,746	0,416	Sangat Baik

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,984	0,443	Sangat Baik
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			3,81	
Skor KM Total			3,81X 25 = 95,24	

D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** , adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan Prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 63 responden, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan pengguna layanan Pengadilan Tinggi, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 16
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan

No	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,810	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,778	Sangat Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	3,762	Sangat Baik	8
4	Biaya/ Tarif	3,841	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,778	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,794	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,794	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,746	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,984	Sangat Baik	1

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= $3,810 \times 25 = 95,24$
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 17
Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Indeks

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,599	25,00 – 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

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 18
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NRR PERTIMBANG PERUNSUR
1.	Persyaratan	3,810	0,423
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,778	0,420
3.	Waktu Penyelesaian	3,762	0,418
4.	Biaya/Tarif	3,841	0,427
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,778	0,420
6.	Kompetensi Pelaksana	3,794	0,422
7.	Perilaku Pelaksana	3,794	0,422
8.	Sarana dan Prasarana	3,746	0,416
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,984	0,443
Nilai Indeks (NI)			3,810
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			95,24

Survei Kepuasan Masyarakat untuk Bulan Juli s.d. September 2021 Pengadilan, nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,5324-4,00 dengan nilai kinerja unit pelayanan yaitu sangat baik, unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan (tiga unsur tertinggi), yaitu:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Biaya / Tarif

3. Persyaratan

Sedangkan 3 (tiga) unsur terendah dan pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Sarana dan Prasarana
2. Waktu Penyelesaian
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Tinggi Palembang dengan nilai indeks sebesar **95,24 %** dan Kinerja Unit Pelayanan yaitu **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu Penyelesaian pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik.

B. Rekomendasi

Kepada pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Palembang, hendaknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan di semua ruang lingkup pelayanan terutama :

1. Agar seluruh jajaran Pengadilan Tinggi Palembang dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Agar Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing bagian disosialisasikan lagi.
3. Agar lebih meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.
4. Infrastruktur (sarana) di Pengadilan Tinggi Palembang agar ditingkatkan

jaringan internet yang cepat dan lahan parkir yang memadai untuk tamu.

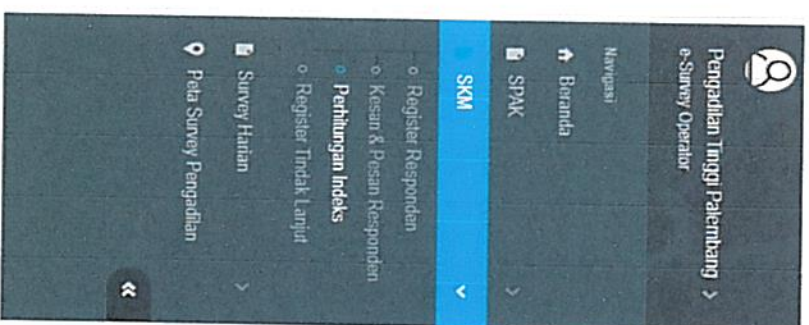
Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Palembang Periode ke-III Bulan Juli s.d. September 2021. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi pedoman dan acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik Pengadilan Tinggi Palembang, sehingga terwujudnya peradilan yang agung bagi semua masyarakat pencari keadilan.

51	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
52	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
53	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
54	B	3	3	B	3	3	B	3	B	3	B	3	C	2	A	4	A	4	A	4
55	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
56	B	3	3	B	3	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	A	4
57	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
58	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
59	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
60	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
61	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
62	B	3	3	A	4	4	A	4	B	3	B	3	A	4	B	3	B	3	A	4
63	A	4	4	A	4	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4	A	4
Jumlah Nilai Per Unsut	240,000	238,000	237,000	242,000	238,000	239,000	239,000	236,000	251,000											
NRR per Unsut	3,810	3,778	3,762	3,841	3,778	3,794	3,794	3,746	3,984											
NRR tertimbang Per Unsut	0,423	0,420	0,418	0,427	0,420	0,422	0,422	0,416	0,443											
Jumlah NRR tertimbang	3,81																			
Skor KM	95,24																			

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Persyaratan Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sistem, Mekanisme, Prosedur	A	49	B	14	B	14	B	13	B
Waktu Penyelesaian	A	48	B	15	B	14	B	13	B
Biaya/Tarif	A	53	B	10	B	14	B	13	B
Produk Spesifikasi	A	49	B	14	B	14	B	13	B
Kompetensi Pelaksana	A	50	B	13	B	14	B	13	B
Perilaku Pelaksana	A	50	B	13	B	14	B	13	B
sarana Prasarana	A	50	B	10	B	14	B	13	B
Penanganan Pengaduan	A	62	C	3	C	-	C	3	C
	D	-	D	-	D	-	D	-	D

total 63

LAMPIRAN



Perhitungan
Beranda Perhitungan Detail

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup / jumlah kuesioner
- NRR terdistribung = NRR per ruang lingkup x (1/9)

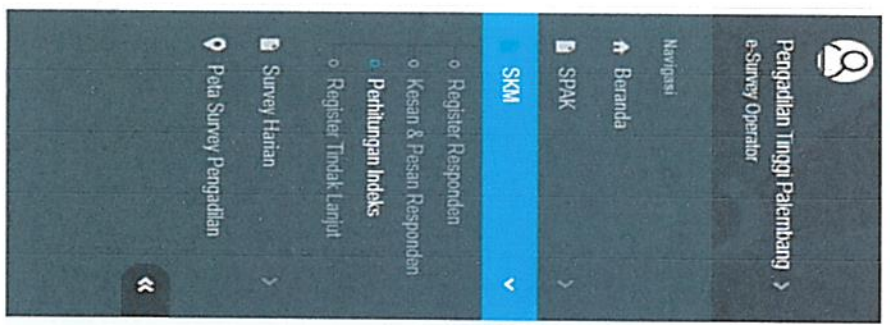
Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88.31 - 100.00	3.5324 - 4.00
B	Baik	76.61 - 88.30	3.0644 - 3.532
C	Kurang Baik	65.00 - 76.60	2.60 - 3.064
D	Tidak Baik	25.00 - 64.99	1.00 - 2.5996

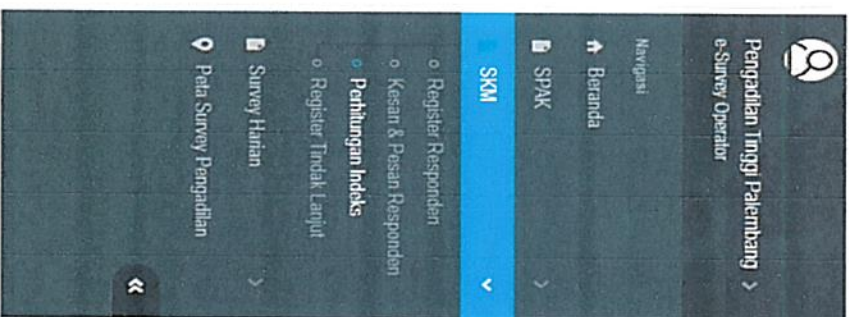
Pilih Satuan Kerja
Periode Triwulan
Pilih Periode
2021
Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsus
Daerah Domisili					
Jumlah (Orang)					
1	SUMATERA SELATAN		62		
2	LAMPUNG		1		

Copyright © 2021 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 2.7667, Penggunaan Memori : 1.61MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Tinggi Palembang > e-Survey Operator

Registrasi

- Beranda
- SPAK
- SKM**

- o Register Responden
- o Kesan & Pesan Responden
- o **Perhitungan Indeks**
- o Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

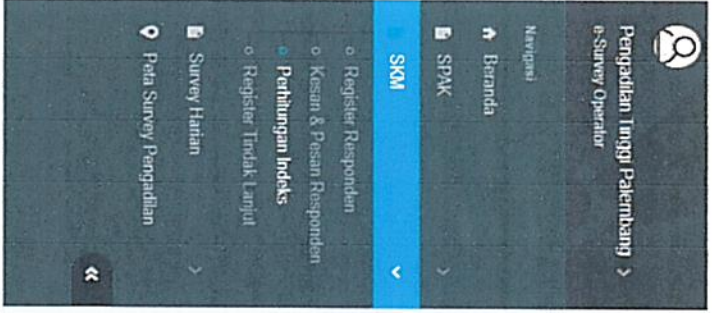
NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

[Preview Publikasi](#)

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor
Deskripsi	Jumlah (Orang)		% (Persen)		
18 - 28 Th	9				14.29
29 - 35 Th	28				44.44
40 - 49 Th	14				22.22
50 - 59 Th	10				15.87
60 - 69 Th	2				3.17
Total	63				

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Nilai Indeks & Detail Responden

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsus
Layanan					
				Jumlah (Orang)	
1	Layanan Pidana			1	
2	Layanan Perdata			1	
3	Layanan Hukum / Informasi			20	
4	Layanan Administrasi Umum			41	

esurvey.badium.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan?index-tab=4

sisUPER (SPAK SK...pdf) sisUPER (SPAK SK...pdf) sisUPER (SPAK SK...pdf) sisUPER (SPAK SK...pdf)

15:30 29°C Hujan 30/09/2021

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Tinggi Palembang
e-Survey Operator

Registrasi Responden
Kesan & Pesan Responden
Perhitungan Indeks
Register Tindak Lanjut

Survey Harian
Peta Survey Pengadilan

SKM

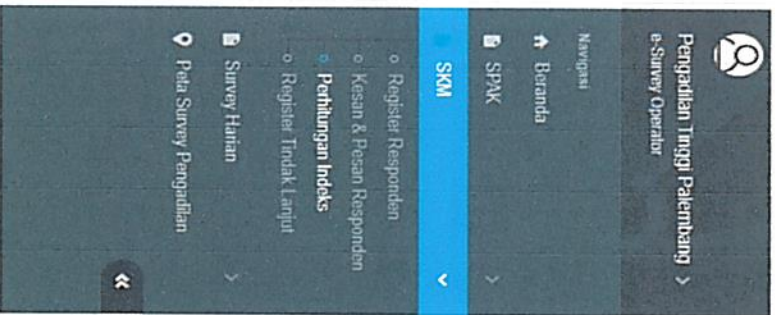
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur						
	Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
	Jumlah	240	238	237	242	238	239	239	236	251	
	NRR Per RL	3.810	3.778	3.782	3.841	3.778	3.794	3.794	3.746	3.984	34.286
	NRR Terimbang	0.423	0.420	0.418	0.427	0.420	0.422	0.422	0.416	0.443	3.610
	IKM Unit Pelayanan										95.24

EVALUASI NILAI UNSUR

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	236
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	237
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	238

sisUPER (SPAK SK...pdf) x sisUPER (SPAK SK...pdf) x sisUPER (SPAK SK...pdf) x sisUPER (SPAK SK...pdf) x

29°C Hujan 15:40 30/09/2021



Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor	
	3				1	
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6
	240	238	237	242	238	239
Jumlah	240	238	237	242	238	239
NRR Per RL	3.810	3.778	3.762	3.841	3.778	3.794
NRR Terimbang	0.423	0.420	0.418	0.427	0.420	0.422
IKM Unit Pelayanan						
						95.24

EVALUASI NILAI UNSUR

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengajuan pengguna pelayanan ?	251
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengabdian TIDAK DIPUNGUT BIAYA GRATIS ?	242
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengabdian ?	240

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Ansori R-098938- IKM- CEF511E8F5	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2021
2	Hamzah Fansuri R-098938- IKM- 12AE1C0580	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2021
3	Robi Aditia R-098938- IKM- F9E4248C28	SUMATERA SELATAN	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22 September 2021
4	Bayu R-098938- IKM- F2E57B3C46	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	3	4	21 September 2021
5	Beronza R-098938- IKM- F7F19EA5FF	SUMATERA SELATAN	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2021
6	Suwito Winoto,SH. MH R-098938- IKM- D5DAE09F31	SUMATERA SELATAN	41 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2021
7	Abdul Fattah R-098938- IKM- 88507BE153	SUMATERA SELATAN	52 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2021
8	Aliyif Ni Tholif R-098938- IKM- 81AD8DDF21	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2021
9	Dede Apriandi R-098938- IKM- EEDE0B9FC9	SUMATERA SELATAN	37 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2021
10	Darma R-098938- IKM- FC3ADAC159	SUMATERA SELATAN	41 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2021
11	Albatus Seno Arimo R-098938- IKM- 773D5D10A9	SUMATERA SELATAN	38 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2021
12	Wenny Ambar Sari R-098938- IKM- AE9654F9CD	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2021

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
R-098938-IKM-1C1BD9D030	SELATAN	Laki-laki											September 2021
26 Melisa R-098938-IKM-0DC2734AC5	SUMATERA SELATAN	30 Tahun Perempuan	Diploma 3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 September 2021
27 Ansori R-098938-IKM-9E6D9BB177	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 September 2021
28 R.M.Amin R-098938-IKM-6C2F04691B	SUMATERA SELATAN	56 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	7 September 2021
29 Ansori R-098938-IKM-746D36205A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
30 Farida R-098938-IKM-56039DC2A7	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
31 Teofani R-098938-IKM-FB5AE18B42	SUMATERA SELATAN	22 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	3	4	3	3	4	4	6 September 2021
32 Ansori R-098938-IKM-555FF4585D	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2021
33 Jack R-098938-IKM-B01D8D5C60	SUMATERA SELATAN	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3 September 2021
34 Oktovianus R-098938-IKM-03AF1F3A42	SUMATERA SELATAN	42 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2021
35 Ansori R-098938-IKM-0AD7B8930B	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2021
36 Amaludin R-098938-IKM-492642CD82	SUMATERA SELATAN	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2 September 2021
37 M. Munzilin, S. Ag R-098938-IKM-770A7CB0C1	SUMATERA SELATAN	49 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2021
38 Musa R-098938-IKM-B7DF5FE1C1	SUMATERA SELATAN	27 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2 September 2021
39 Evan	SUMATERA	27 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
Yuliandri R-098938- IKM- 354404A560	SELATAN	Laki-laki											September 2021
40 Putri Atika Sari R-098938- IKM- 6E1B45F3BB	SUMATERA SELATAN	20 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	2	4	31 Agustus 2021
41 Syto R-098938- IKM- 415A22EA9F	SUMATERA SELATAN	60 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30 Agustus 2021
42 A,rafik R-098938- IKM- 2342B1C39E	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	3	3	3	4	3	3	4	4	4	26 Agustus 2021
43 Popy R-098938- IKM- 2D902B14D8	SUMATERA SELATAN	41 Tahun Perempuan	S1WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	26 Agustus 2021
44 Wenny Ambar Sari R-098938- IKM- 69C82BC2B2	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2021
45 LISA MERIDA R-098938- IKM- 1F5DB0546A	SUMATERA SELATAN	56 Tahun Perempuan	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Agustus 2021
46 Sri Rahmawati R-098938- IKM- E0EFD0EECB	SUMATERA SELATAN	32 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	18 Agustus 2021
47 Suhendri R-098938- IKM- F2F149967D	LAMPUNG	26 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	18 Agustus 2021
48 Arizal Anwar R-098938- IKM- 644D68E394	SUMATERA SELATAN	43 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
49 Habelly R-098938- IKM- 19A4EAB09C	SUMATERA SELATAN	43 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Agustus 2021
50 Khairi Wijaya R-098938- IKM- E0B3E931E3	SUMATERA SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Agustus 2021
51 Sawarudin R-098938- IKM- 053D525574	SUMATERA SELATAN	22 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2021
52 Suwitto Winoto Sh	SUMATERA SELATAN	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2021

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
R-098938- IKM- 0325B6826C													
53 Pipin Adhi Candra R-098938- IKM- EACB3DFFD7	SUMATERA SELATAN	40 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juli 2021
54 Wideriah,SH. R-098938- IKM- F5A2A005A4	SUMATERA SELATAN	60 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	21 Juli 2021
55 Sigit R-098938- IKM- EE945BD59E	SUMATERA SELATAN	34 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2021
56 Fikri R-098938- IKM- 2DF49210A2	SUMATERA SELATAN	50 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	13 Juli 2021
57 Rudi R-098938- IKM- 916FD4B5BA	SUMATERA SELATAN	52 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juli 2021
58 DARLIAN TULUP MPUTRA, SH.,MH R-098938- IKM- D582C5165A	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
59 ARIS R-098938- IKM- 312BCDDE8D	SUMATERA SELATAN	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
60 Hadi Wijaya R-098938- IKM- D4BAF64E46	SUMATERA SELATAN	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
61 M.husni Thamrin R-098938- IKM- 3BECDC15AA	SUMATERA SELATAN	52 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
62 M.ali Farisi, SH R-098938- IKM- 3599C4FEC9	SUMATERA SELATAN	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	3	3	4	4	3	4	6 Juli 2021
63 Edi Hartono R-098938- IKM- 7D5C58542E	SUMATERA SELATAN	54 Tahun Laki-laki	S2PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021