

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PADA
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PERIODE KE-IV
BULAN OKTOBER S.D. DESEMBER 2021**



**PALEMBANG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP PELAYANAN PADA

PENGADILAN TINGGI PALEMBANG

Disahkan di Palembang

Pada Hari Selasa, 11 Januari 2022



Top Management,

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

Sekretaris Tim Survei,

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

Ketua Tim,

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 kuisisioner 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, 11 Januari 2022

Mr. 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. Maksud dan Tujuan	2
C. Prinsip	3
D. Sumber Hukum	3
E. Metode Penelitian	4
F. Langkah-Langkah Penyusunan Survei	5
BAB II TIM SURVEI DAN JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	10
B. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	10
BAB III ANALISIS	
A. Teknik Analisis Data	11
B. Metode Pengolahan Data	11
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TINGGI PALEMBANG	
A. Profil Responden.....	13
B. Hasil Rincian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
C. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi	23
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 Badan 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. Maksud Dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Palembang bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan public. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Tinggi Palembang;
2. Mendorong Pengadilan Tinggi Palembang untuk meningkatkan pelayanan public;
3. Mendorong Pengadilan Tinggi Palembang untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah hukum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei persepsi anti korupsi dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei persepsi anti korupsi harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei persepsi anti korupsi dan survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Sumber Hukum

Dalam melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi dilakukan dengan bersumber kepada :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pada Mahkamah Agung RI;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pneyurusan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. 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;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Surveri dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*, Skala *Likert* adalah skala yang psikometrik yang umumnya digunakan dalam kuisiner (angket) dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung telah mengembangkan Aplikasi Survei Pelayanan Secara Elektronik (SISUPER) yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, survei persepsi anti korupsi dan survei harian sebagaimana dijelaskan dalam Pengertian Umum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Surveri dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

F. Langkah-Langkah Penyusunan Survei

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 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 profil 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 public
- Bagian IV : Kesan dan Pesan Berupa isian bebas kesan dan pesan

4) Bentuk Jawaban

Desain Bentuk Jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda bentuk pilihan jawaban kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. 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 Oktober s.d. Desember 2021 terdapat 121 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 Oktober sampai dengan Bulan Desember 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.

d. Pengertian Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pengertian dari 9 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat 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 tindaklanjut.

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.

3. 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 Oktober sampai dengan Bulan Desember 2021 sebagai berikut : Rapat persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Hari Senin Tanggal 03 Januari 2022 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 Oktober 2021 sampai dengan Bulan Desember 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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. Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 2 Responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini mayoritas merupakan Laki-Laki sebanyak 84 orang dan Perempuan sebanyak 37 orang.

Tabel 2
Jenis Kelamin

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Laki-Laki	84	69,42
2	Perempuan	37	30,58
	Jumlah	121	100

2. Tingkat Pendidikan responden

Berdasarkan Tabel 3 Responden menurut Tingkat Pendidikan mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata1 (S1) sebanyak 70 orang (57,85%).

Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	13	10,74
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	2	1,65
8	S1	70	57,85
9	S2	36	29,75
10	S3	0	0
	JUMLAH	121	100

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan Tabel 4 Responden menurut tingkat pekerjaan mayoritas responden pada penelitian ini yaitu PNS berjumlah 79 (65,29%).

Tabel 4
Jenis Pekerjaan Responden

NO	PEKERJAAN UTAMA	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	PNS	79	65,29
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	7	5,79
5	WIRUSAHA	1	0,82
6	TENAGA KONTRAK	2	1,65
7	LAINNYA	32	26,45
JUMLAH		121	100

4. Domisili Responden

Berdasarkan Aplikasi siSUPER, diperoleh data domisili responden berasal dari Sumatera Selatan sebanyak 119 (98,34%), Jambi sebanyak 1 (0,83%) dan dari Bengkulu sebanyak 1 orang (0,83%)

Tabel 5
Domisili Responden

NO	DOMISILI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	JAMBI	1	0,83
2	SUMATERA SELATAN	119	98,34
3	BENGGULU	1	0,83
jUMLAH		121	100

5. Umur Responden

Berdasarkan Aplikasi SISUPER, data umur responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia muda yaitu usia antara 18-28 tahun berjumlah 29 (23,97%) responden, kelompok usia 29-39 tahun berjumlah 41 (33,88%), kelompok usia 40-49 tahun berjumlah 22 (18,18%), kelompok usia 50-59 tahun berjumlah 28 (23,14%) dan usia 60-69 tahun berjumlah 1 (0,83).

Tabel 6
Umur Responden

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	18-28 Tahun	29	23,97
2	29-39 Tahun	41	33,88

3	40-49 Tahun	22	18,18
4	50-59 Tahun	28	23,14
5	60-69 Tahun	1	0,83
JUMLAH		121	100

6. Jenis Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Dirjen Badilum, data layanan yang diperoleh oleh masyarakat/responden pada Pengadilan Tinggi Palembang Periode Ke-IV Bulan Oktober s.d. Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 7
Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Layanan Pidana	17	14,04
2	Layanan Perdata	15	12,40
3	Layanan Hukum/Informasi	30	24,79
4	Layanan Administrasi Umum	55	45,45
5	Layanan PHI	1	0,83
6	Layanan Tipikor	1	0,83
7	Layanan <i>E-Court</i>	1	0,83
8	Layanan <i>Inzage</i>	1	0,83
Total		121	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 “3,934” 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 kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator persyaratan disajikan pada table berikut ini :

Tabel 8
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	8	6,61

4	A	Sangat Sesuai	113	93,39
JUMLAH			121	100

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil penilaian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata “3,942” 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 9
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	7	5,79
4	A	Sangat Mudah	114	94,21
JUMLAH			121	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 “3,802” 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 kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, Indikator Waktu Pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Tabel 10
Unsur Waktu Penyelesaian

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Tidak Cepat	0	0
2	C	Kurang Cepat	1	0,83
3	B	Cepat	22	18,18
4	A	Sangat Cepat	98	80,99
JUMLAH			121	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 **“3,959”** 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 11
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	5	4,13
4	A	Sangat Setuju	116	95,87
JUMLAH			121	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 **“3,909”** 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 12
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	11	9,09
4	A	Sangat Sesuai	110	90,91
JUMLAH			121	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 **3,851**” 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 13
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	18	14,88
4	A	Sangat Kompeten	103	85,12
JUMLAH			121	

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 **3,810**” 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 14
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	1	0,83
3	B	Sopan dan Ramah	21	17,35
4	A	Sangat Sopan dan Ramah	99	81,82
JUMLAH			121	100

8. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah berupa fasilitas (peralatan) bagi penyelenggara untuk melaksanakan pekayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis nilai rata-rata sebesar “3,901” 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 kuisiner Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Si SUPER) pengguna layanan pengadilan Tinggi Palembang Unsur Sarana dan Prasarana disajikan Tabel berikut ini :

Tabel 15
Indikator Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D	Buruk	0	0
2	C	Cukup	1	0,83
3	B	Baik	10	8,26
4	A	Sangat Baik	110	90,91
JUMLAH			121	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 “4,000” 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 16
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	0	0
4	A	Berfungsi dan dikelola dengan baik	121	100
JUMLAH			121	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 “**3,90 / 97,52%**”. Nilai rata-rata 3,90 jika dilihat dari nilai interval 3,5324-4,00 maka kinerja unit pelayanan mendapatkan predikat “**Sangat Baik**” dan nilai 97,52% dengan nilai interval konversi (NIK) 88,31-100,00 maka kinerja unit pelayanan pada Pengadilan Tinggi Palembang dengan predikat “**Sangat Baik**”.

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 17
Skor dan Peringkat Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tinggi Palembang

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Peringkat
U1	Persyaratan	476	3,934	0,437	4
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	477	3,942	0,438	3
U3	Waktu Penyelesaian	460	3,802	0,422	9
U4	Biaya/Tarif	479	3,959	0,440	2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	473	3,909	0,434	5
U6	Kompetensi Pelaksana	466	3,851	0,428	7
U7	Perilaku Pelaksana	461	3,810	0,423	8
U8	Sarana dan Prasarana	472	3,901	0,433	6
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	484	4,000	0,444	1
Jumlah			35,107	3,901	
Nilai SKM (%)			3,901 x 25 = 97,52		

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 3,901 x 25 = **97,52**
- b. Mutu pelayanan **A**

c. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

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

Tabel 18
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

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26 - 4,00 atau sangat baik merupakan unsur-unsur/indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu dipertahankan. 3 (tiga) unsur tertinggi dan 3 (tiga) unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Palembang Periode Ke-IV Bulan Oktober s.d. Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 19
3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Ke-IV Bulan Oktober s.d. Desember 2021

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	484	4,000	U9
2	Biaya/Tarif	479	3,959	U4
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	477	3,942	U2

Tabel 20
3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Ke-IV Bulan Oktober s.d. Desember 2021

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	Waktu Penyelesaian	460	3,802	U3
2	Perilaku Pelaksana	461	3,810	U7
3	Kompetensi Pelaksana	466	3,851	U6

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk dilakukan evaluasi agar dilakukan

perbaikan pelayanan kepada para pencari keadilan atau responden atas pelayanan Pengadilan Tinggi Palembang, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

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 Triwulan Ke-IV Bulan Oktober s.d. Desember 2021 dengan nilai indeks sebesar **3,90 / 97,52%** 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 sebesar 3,934
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang berada pada kategori Sangat Baik sebesar 3,942
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,802
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,959
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,909
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,851
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,810
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 3,901
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Palembang pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.

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.

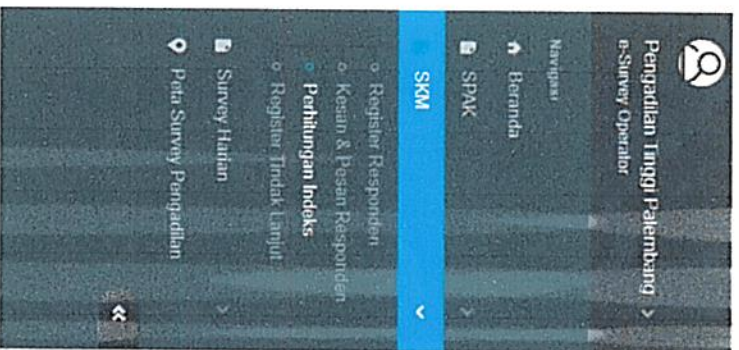
LAMPIRAN

**PERHITUNGAN INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE KE-IV BULAN OKTOBER SAMPAI DENGAN DESEMBER 2021**

No.	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan Pekerjaan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Yulia Marhaena SH	SUMSEL	40 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2021
2	LINA SAFITRI TAZILI, SH	SUMSEL	41 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2021
3	Patra	SUMSEL	42 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2021
4	SAMUEL HALOMOAN HUTABARAT	SUMSEL	25 Tahun	S2LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
5	SURYANI, SH	SUMSEL	30 Tahun	S1LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
6	SUGIAT	SUMSEL	60 Tahun	S2LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
7	Adi Estieh	SUMSEL	36 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
8	Kemas Hendra	SUMSEL	38 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
9	Mirsya	SUMSEL	35 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2021
10	Boy Hendra Kusuma	SUMSEL	36 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2021
11	Dita Isnariza	SUMSEL	33 Tahun	S1LAINNYA		4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2021
12	Dedy Sohandi, S.H., M.H.	SUMSEL	36 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2021
13	Hendra Gunawan	SUMSEL	35 Tahun	S1PNS		4	4	3	4	4	3	4	4	4	17 Desember 2021
14	DJH	SUMSEL	51 Tahun	S1PNS		3	3	3	3	4	3	3	3	4	17 Desember 2021
15	Anonim	SUMSEL	29 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Desember 2021
16	Halida Rahardhini, S.H., M.Hum.	SUMSEL	42 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
17	A	SUMSEL	47 Tahun	Diploma 3PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
18	Anonim	SUMSEL	35 Tahun	S1PNS		3	3	2	3	3	3	2	2	4	16 Desember 2021
19	Haedi Ramansyah	SUMSEL	38 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
20	Haedi Ramansyah	SUMSEL	38 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
21	Wahyu Agus Susanto (Panitera Muda Pidana)	SUMSEL	41 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
22	Sarpedi, Sh	SUMSEL	55 Tahun	S1PNS		4	4	4	3	4	4	3	4	4	16 Desember 2021
23	AKMAD TRI HABIBI, S.H., M>H.	SUMSEL	39 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
24	Sigit	SUMSEL	34 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
25	HINDRAWANSYAH	SUMSEL	50 Tahun	SMUPNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
26	HURUPIA PISALASA, S.Kom.,M.M.	SUMSEL	41 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
27	Ramli,sh,mh	SUMSEL	55 Tahun	S2PNS		4	4	3	4	4	4	3	3	4	16 Desember 2021
28	ANGGRAINI, S.E.	SUMSEL	36 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
29	AHMAD MUHAMMAD, S.E.	SUMSEL	39 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
30	DENI SETIAWAN, S.H.,M.H.	SUMSEL	33 Tahun	S2PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
31	LIKWANYU, S.E.	SUMSEL	44 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
32	JAMAL PAKO, S.H.	SUMSEL	49 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021
33	HERDIANSAH, S.H.	SUMSEL	37 Tahun	S1PNS		4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Desember 2021

110	Muhammad Nasir	SUMSEL	39 Tahun	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Oktober 2021			
111	Ahmad Wahyu Satria	SUMSEL	25 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Oktober 2021			
112	Dwi Octara	SUMSEL	24 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Oktober 2021			
113	Muhammad Rokhim	SUMSEL	58 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Oktober 2021			
114	Wahyudi Jauhari	SUMSEL	26 Tahun	SISWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2021			
115	Heriansyah	SUMSEL	41 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2021			
116	Septian	SUMSEL	25 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2021			
117	Widamono	SUMSEL	54 Tahun	SISWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	8 Oktober 2021			
118	Edu	SUMSEL	30 Tahun	SIPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Oktober 2021			
119	Ansori	SUMSEL	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2021			
120	Alwinur Nopriansyah	SUMSEL	24 Tahun	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Oktober 2021			
121	Ansori	SUMSEL	35 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Oktober 2021			
Jumlah Nilai Perunsur					476	477	460	479	473	466	461	472	484	Jumlah									
NRR Perunsur					3,934	3,942	3,802	3,959	3,909	3,851	3,810	3,901	4,000	Jumlah									
NRR Tertimbang					0,437	0,438	0,422	0,440	0,434	0,428	0,423	0,433	0,444	Jumlah									
Jumlah NRR					3,90													Jumlah					
Indeks Kepuasan Masyarakat (%)					97,52													Jumlah					

Rekapitulasi Perunsur														
A=Sangat Baik	A=4	113	114	98	116	110	103	99	110	121				
B=Baik	B=3	8	7	22	5	11	18	21	10	0				
C=Kurang Baik	C=2	0	0	1	0	0	0	1	1	0				
D=Tidak Baik	D=1	0	0	0	0	0	0	0	0	0				



Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG

NILAI INDEKS

3,90 / 97,52 %

Periode 1 Oktober 2021 sampai 31 Desember 2021

JUMLAH	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
121 RESPONDEN	LAKI-LAKI : 84 ORANG	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	PNS : 79 ORG
	PEREMPUAN : 37 ORANG	SD : 0 ORG	TNI : 0 ORG
		SMP : 0 ORG	POLRI : 0 ORG
		SMU : 13 ORG	LAINNYA : 32 ORG
		Diploma 1 : 0 ORG	
		Diploma 2 : 0 ORG	
		Diploma 3 : 2 ORG	
		S1 : 70 ORG	
		S2 : 36 ORG	
		S3 : 0 ORG	
		SWASTA : 7 ORG	
		WIRAUUSAHA : 1 ORG	
		TENAGA KONTRAK : 2 ORG	

sisUPER (SPAK SKM).pdf

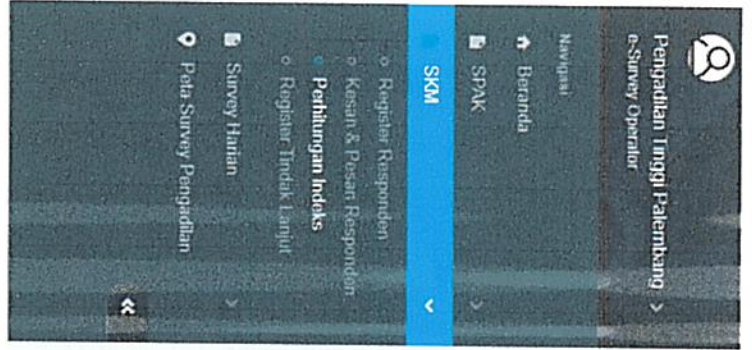
perkara.docx

KEADAAN PERKA....docx

Show all

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



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	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuisioner	
NRR tertimbang	=	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

2022

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi



NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsor

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 JAMBI	1
2 SUMATERA SELATAN	119
3 BENGKULU	1

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.1423, Penggunaan Memori : 1.71MB



NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi		Jumlah (Orang)		% (Persen)	
18 - 28 Th		29		23,97	
29 - 39 Th		41		33,88	
40 - 49 Th		22		18,18	
50 - 59 Th		28		23,14	
60 - 69 Th		1		0,83	
Total		121			

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden **Data Layanan** Nilai Per Unsur

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	17
2 Layanan Perdata	15
3 Layanan Hukum / Informasi	30
4 Layanan Administrasi Umum	55
5 Layanan PHI	1
6 Layanan Tipikor	1
7 Layanan e-Court	1
8 Layanan Inzage	1

Taskbar showing multiple instances of 'sisUPER (SPAK, SK, ...pdf)' and 'perkaradocx'. The system tray shows the time as 13:52 on 05/01/2022.

- Pengadilan Tinggi Palembang > e-Survey Operator
- Registrasi Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Registrasi Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	476	477	460	479	473	466	461	472	484	
NRR Per RL	3.934	3.942	3.802	3.959	3.909	3.851	3.810	3.901	4.000	35.107
NRR Terimbang	0.437	0.438	0.422	0.440	0.434	0.428	0.423	0.433	0.444	3.901
IKM Unit Pelayanan										97.52

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai	Unsur
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	460	U3
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	461	U7
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	466	U6

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



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	476	477	460	479	473	466	461	472	484	
NRR Per RL	3.934	3.942	3.802	3.959	3.909	3.851	3.810	3.901	4.000	35.107
NRR Tertimbang	0.437	0.438	0.422	0.440	0.434	0.428	0.423	0.433	0.444	3.901
IKM Unit Pelayanan										
97.52										

EVALUASI NILAI UNSUR		3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pengabdian pengguna pelayanan ?	484	U9
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengabdian TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	479	U4
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengabdian ?	477	U2