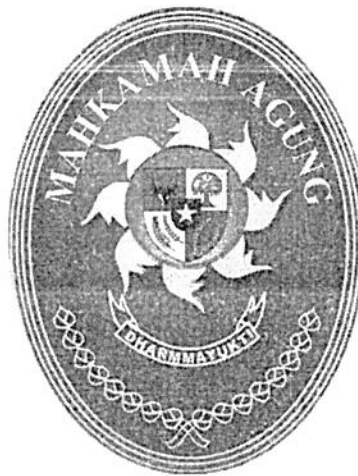


# LAPORAN

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke II Tahun 2024**

Berdasarkan Surat Edaran MENPAN dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II  
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II**

Berdasarkan Surat Edaran MENPAN dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023

\_\_\_\_\_

Disahkan di Kuala Tungkal  
Pada Tanggal 6 Mei 2024

Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



**SANGKOT LUMBANTOBING, S.H., M.H.**  
**NIP. 19790119 200312 1001**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kuala Tungkal, 6 Mei 2024



Tim Survei

## DAFTAR ISI

|                                                                 | Halaman   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                             | 1         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                         | 2         |
| KATA PENGANTAR.....                                             | 3         |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                         | 5         |
| B. Maksud dan Tujuan.....                                       | 5         |
| C. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan .....                          | 6         |
| D. Target Capaian Survei .....                                  | 6         |
| <b>BAB II. METODOLOGI SURVEI .....</b>                          | <b>7</b>  |
| A. Metode Survei.....                                           | 7         |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....                                | 7         |
| C. Pertanyaan Terkait SPKP .....                                | 7         |
| D. Teknik Analisis Data.....                                    | 9         |
| <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>                          | <b>11</b> |
| A. Usia Reponden .....                                          | 11        |
| B. Jenis Kelamin Responden .....                                | 11        |
| C. Pendidikan Terakhir Responden .....                          | 11        |
| D. Pekerjaan Utama Responden .....                              | 12        |
| <b>BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI SPKP .....</b> | <b>13</b> |
| <b>BAB V. PENUTUP .....</b>                                     | <b>17</b> |
| A. Kesimpulan .....                                             | 17        |
| B. Rekomendasi .....                                            | 17        |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, serta dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Kuala Tungkal sebagai bagian dari aparatur pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat harus terus dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya, pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survey Persepsi Kualitas Pelayanan atau SPKP adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah melaksanakan survei persepsi kualitas pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Pada survei yang dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyediakan Kuisioner daftar pertanyaan melalui aplikasi "SiSuper". Selanjutnya terhadap kuisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

#### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam mengusulkan unit/satuan kerja menuju WBK, melaksanakan

survei secara mandiri, baik survei persepsi anti korupsi (SPAK) maupun survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP), dan evaluasi ZI menuju WBK secara mandiri.

Adapun tujuan dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian dan kejelasan mengenai pengusulan unit/satuan kerja pada evaluasi Zona Integritas tahun 2023.
2. Memastikan ketersediaan data hasil SPAK dan SPKP dari setiap unit/satuan kerja yang melaksanakan pembangunan ZI secara berkelanjutan.
3. Mendorong agar setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi ZI melalui mekanisme dan standar yang sama dengan kualitas hasil evaluasi yang dilakukan oleh TPN.

### **C. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden.
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

### **D. TARGET CAPAIAN SURVEI**

Dalam survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menargetkan hasil Mutu Kerja Sangat Baik dari survey yang dilaksanakan.

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### A. METODE SURVEI

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum (Advokat);
3. Lembaga Permasyarakatan (LAPAS);
4. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna Pengadilan dan Wartawan;

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 32 responden.

#### C. PERTANYAAN TERKAIT SPKP

Pertanyaan terkait SPKP didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 yang terdiri dari 8 pertanyaan antara lain:

1. Informasi Pelayanan

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah system informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan,

system informasi pelayanan mudah digunakan, serta system informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan Pelayanan yang Sesuai

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur Pelayanan

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana dan Prasarana

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Respon Petugas Pelayanan

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Layanan Mudah Diakses

Pertanyaan tentang ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah,

respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah terkumpul, data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Pelayanan

| No | Skor        | Mutu | Kinerja     |
|----|-------------|------|-------------|
| 1  | 1,00 - 1,75 | D    | Tidak Baik  |
| 2  | 1,76 -2,50  | C    | Kurang Baik |
| 3  | 2,51 - 3,25 | B    | Baik        |
| 4  | 3,26 - 4,00 | A    | Sangat Baik |

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

| No.      | Unsur yang dinilai |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|          | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| dst      |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 50       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ΣN       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| NR       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| NR*NT    |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Σ(NR*NT) |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| IKM      |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

Σ N (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) = 
$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuisisioner}}$$

NT (Nilai Timbang) = 
$$\frac{1}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Unsur

$NR*NT$  = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

$\Sigma(NR*NT)$  = Jumlah keseluruhan ( $NR*NT$ )

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) =  $\Sigma(NR*NT) \times 25$

**Nilai Interval Konversi**

| No | Skor          | Mutu | Kinerja     |
|----|---------------|------|-------------|
| 1  | 25,00 - 43,75 | D    | Tidak Baik  |
| 2  | 43,76 - 62,50 | C    | Kurang Baik |
| 3  | 62,51 - 81,25 | B    | Baik        |
| 4  | 81,26 - 100   | A    | Sangat Baik |

**Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR) dengan Standar**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja dan Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|
| 1              | 1,00 - 1,75    | 25,00 - 43,75           | D              | Tidak Baik            |
| 2              | 1,76 - 2,50    | 43,76 - 62,50           | C              | Kurang Baik           |
| 3              | 2,51 - 3,25    | 62,51 - 81,25           | B              | Baik                  |
| 4              | 3,26 - 4,00    | 81,26 - 100             | A              | Sangat Baik           |

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 13 orang dari total 32 responden (40.63%), dengan rincian sebagai berikut :

| No    | Klasifikasi           | Frekuensi | Presentase |
|-------|-----------------------|-----------|------------|
| 1.    | 18 Tahun s/d 28 Tahun | 13        | 40.63%     |
| 2.    | 29 Tahun s/d 39 Tahun | 9         | 28.13%     |
| 3.    | 40 Tahun s/d 49 Tahun | 4         | 12.50%     |
| 4.    | 50 Tahun s/d 59 Tahun | 5         | 15.63%     |
| 5.    | 60 Tahun s/d 69 Tahun | 1         | 3.13%      |
| Jumah |                       | 32        | 100,00     |

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

##### B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 20 orang dari total 32 responden (62.5%), dengan rincian sebagai berikut :

| No     | Klasifikasi | Frekuensi | Presentase |
|--------|-------------|-----------|------------|
| 1.     | Laki - Laki | 20        | 62.5%      |
| 2.     | Perempuan   | 12        | 37.5%      |
| Jumlah |             | 32        | 100,00     |

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

##### C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 15 orang dari total responden 32 orang (46.87%), dengan rincian sebagai berikut :

| No     | Klasifikasi   | Frekuensi | Presentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1.     | Tidak Sekolah | -         | -          |
| 2.     | SD            | 3         | 9.37%      |
| 3.     | SMP/ SLTP     | 3         | 9.37%      |
| 4.     | SMU           | 15        | 46.87%     |
| 5.     | Diploma 3     | -         | -          |
| 6.     | Sarjana       | 9         | 28.12%     |
| 7.     | Pasca Sarjana | 2         | 6.25%      |
| Jumlah |               | 32        | 100,00     |

#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 21 orang dari total responden 32 orang (65.62%), dengan rincian sebagai berikut :

| No     | Klasifikasi    | Frekuensi | Presentase |
|--------|----------------|-----------|------------|
| 1.     | PNS            | 1         | 3.12%      |
| 2.     | Polri          | 2         | 6.25%      |
| 3.     | TNI            | -         | -          |
| 4.     | Swasta         | 7         | 21.87%     |
| 5.     | Wirausaha      | -         | -          |
| 6.     | Tenaga Kontrak | 1         | 3.12%      |
| 7.     | Lainnya        | 21        | 65.62%     |
| Jumlah |                | 32        | 100,00     |

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI SPKP**

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal tersaji dalam data berikut ini:

|    | Nama/Kode Responden                                                                               | Pelayanan                        | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | Waktu Rekam                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------------------|
| 1  | Malyandini<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82281147369                      | Layanan<br>Administras<br>i Umum | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:57:27 WIB |
| 2  | Desi Maria Utami<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82321752018                | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:50:21 WIB |
| 3  | Suhendra<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>085276002878                       | Layanan<br>Pidana                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:44:54 WIB |
| 4  | Ifyazul Hoizi Azwari<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>082341316149           | Layanan<br>Administras<br>i Umum | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:38:19 WIB |
| 5  | JONI ACHMAD<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>895620363520                    | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:22:54 WIB |
| 6  | PARNA SAORNAULI<br>SIMANJUNTAK<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>089635848820 | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:11:28 WIB |
| 7  | Budiman Ambarita<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>0081366247645              | Layanan<br>Perdata               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>14:02:02 WIB |
| 8  | Muhammad Farel<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>0082119219616                | Layanan<br>Perdata               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Jumat, 3 Mei 2024  <br>13:55:08 WIB |
| 9  | Dian Kris Utami<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>81215539355                 | Layanan<br>Pidana                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Kamis, 2 Mei 2024  <br>11:26:44 WIB |
| 10 | Agi Santoso<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA                                                         | Layanan<br>Pidana                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Kamis, 2 Mei 2024  <br>11:19:31 WIB |

|    |                                                                                             |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------------|
|    | TUNGKAL<br>No. HP<br>82289366864                                                            |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |                                         |
| 11 | Rosmainar<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>83840313851                 | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:48:24 WIB     |
| 12 | Sugimin<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85809312913                   | Layanan e-<br>Court             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:41:25 WIB     |
| 13 | Sinta Dewi Agustina<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82280076868       | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:34:27 WIB     |
| 14 | NAIKMAN MALAU.<br>SH<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP 8127811848          | Layanan<br>Pidana               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:24:42 WIB     |
| 15 | DHEA FITRIANI<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP 8537744069                 | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:13:48 WIB     |
| 16 | Yunita Kartika<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>81380349186            | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kamis, 2 Mei 2024  <br>10:06:44 WIB     |
| 17 | Salbiah. Sh<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82376395688               | Layanan<br>Perdata              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Selasa, 30 April 2024<br>  15:06:50 WIB |
| 18 | Hendra Suhendar.<br>Sh<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85266151066    | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Selasa, 30 April 2024<br>  14:58:18 WIB |
| 19 | Desi Aria Sandi<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>881010469205          | Layanan<br>Perdata              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Selasa, 30 April 2024<br>  14:52:20 WIB |
| 20 | RAHMAWATI<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>895610550567                | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Jumat, 26 April 2024<br>  14:39:58 WIB  |
| 21 | SAMAD PRIYADI<br>DESRIZAL<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85377246567 | Layanan<br>Perdata              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rabu, 24 April 2024  <br>14:50:19 WIB   |
| 22 | M Teguh Rizal<br>Padillah                                                                   | Layanan<br>Pidana               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rabu, 24 April 2024  <br>14:38:49 WIB   |

|                        |                                                                                         |                                 |           |           |           |           |           |           |           |           |                                         |        |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------------------|--------|
|                        | PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>83168954702                          |                                 |           |           |           |           |           |           |           |           |                                         |        |
| 23                     | Zaeni<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85378470125                 | Layanan<br>Perdata              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Rabu, 24 April 2024  <br>14:32:06 WIB   |        |
| 24                     | Rindi Rinealdi<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>89630577512        | Layanan<br>Pidana               | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Rabu, 24 April 2024  <br>14:26:35 WIB   |        |
| 25                     | Jony<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>81280639989                  | Layanan<br>Perdata              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Rabu, 24 April 2024  <br>14:21:31 WIB   |        |
| 26                     | BINTANG<br>PRASETYA PUTRA<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP 8117413197 | Layanan<br>Perdata              | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  15:14:47 WIB |        |
| 27                     | SUYANTO<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85214796877               | Layanan<br>Pidana               | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  15:06:47 WIB |        |
| 28                     | IRAWAN<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82337935772                | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  14:46:11 WIB |        |
| 29                     | ANDRI YANI<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85226132481            | Layanan<br>Pidana               | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  14:40:04 WIB |        |
| 30                     | AHMAD MALIDI<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>82262358300          | Layanan<br>Pidana               | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  14:31:30 WIB |        |
| 31                     | ABDUL RAHMAN<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>81274769933          | Layanan<br>Hukum /<br>Informasi | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  09:03:15 WIB |        |
| 32                     | SRI ASMA OLVA<br>PENGADILAN<br>NEGERI KUALA<br>TUNGKAL<br>No. HP<br>85384167182         | Layanan<br>Pidana               | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | Selasa, 23 April 2024<br>  08:55:59 WIB |        |
| Jumlah                 |                                                                                         |                                 | 128       | 128       | 128       | 128       | 128       | 128       | 128       | 128       | -                                       |        |
| NRR Per RL             |                                                                                         |                                 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | 4.00<br>0 | -                                       | 32.000 |
| NRR Tertimbang         |                                                                                         |                                 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | 0.50<br>0 | -                                       | 4.000  |
| ZI IPKP Unit Pelayanan |                                                                                         |                                 |           |           |           |           |           |           |           |           |                                         | 100.00 |

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **4.00**
2. Untuk nilai SPKP yaitu **100.00**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Kuala Tungkal

| No. | Ruang Lingkup                       | Rata-rata Skor | Kategori    | Peringkat |
|-----|-------------------------------------|----------------|-------------|-----------|
| 1   | Informasi Pelayanan                 | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 2   | Persyaratan Pelayanan yang Sesuai   | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 3   | Prosedur Pelayanan                  | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 4   | Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 5   | Tarif/Biaya                         | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 6   | Sarana dan Prasarana                | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 7   | Respon Petugas Pelayanan            | 4.00           | Sangat Baik | -         |
| 8   | Layanan Mudah Diakses               | 4.00           | Sangat Baik | -         |

Secara keseluruhan unsur pelayanan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden;

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **100.00 dengan nilai rata-rata unsur 4.00** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat,;

#### B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal agar perlu dipertahankan kinerjanya;
2. Hasil survei untuk mengukur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;