

LAPORAN



PENYUSUNAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG**

TRIWULAN II TAHUN 2025

(1 APRIL S.D. 30 JUNI 2025)



Pengadilan Tinggi Agama Palembang

Jl. Jenderal Sudirman No. 43 Km 3,5 Palembang

Telp. 0711-351170

Web: www.pta-palembang.net Email: pta-pta@pta-palembang.net

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang periode pekan survei (1 April 2025 s.d. 30 Juni 2025) Tahun 2025 dapat diselesaikan tepat waktu.

Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang periode pekan survei Triwulan II (1 April 2025 s.d. 30 Juni 2025) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Fokus dari pembangunan Zona Integritas tertuju pada dua sasaran utama yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Melalui laporan yang telah disusun oleh tim SKM ditujukan untuk mengukur pencapaian sasaran tersebut.

Dengan disusunnya laporan hasil pelaksanaan ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang. Selain itu, laporan hasil pelaksanaan ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pimpinan dalam mengambil kebijakan.

Demikianlah laporan ini dibuat dan semoga dapat bermanfaat. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Palembang, 30 Juni 2025

Ketua Tim,

Drs. M. Rasyid, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
BAB I	1
KUESIONER SURVEI	1
A. Bagian Kuesioner	4
B. Bentuk Jawaban	5
BAB II	6
METODOLOGI SURVEI	6
A. Kriteria Responden	6
B. Metode Pencacahan	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	8
BAB III	10
PENGOLAHAN SURVEI	10
A. Analisis Hasil Survei	10
1. Jenis Layanan	10
2. Jenis Kelamin	11
3. Pendidikan	11
4. Pekerjaan	12
B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	13
C. Tindak Lanjut Hasil Survey	25
BAB IV	27
DATA SURVEI	27
A. Data Responden	27
B. Data Dukung Lainnya	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Online	2
Gambar 1.2 Data Responden Survei	3
Gambar 1.3 Kuisisioner Survei	4
Gambar 4.1 Screenshot Tampilan Awal E-Survei	3 1
Gambar 4.2 Screenshot Tampilan Data Tabulasi Responden E-Survei	3 2
Gambar 4.3 Screenshot Tampilan Jenis Layanan	
Gambar 4.4 Screenshot Tampilan Jenis Kelamin Responden.....	
Gambar 4.5 Screenshot Tampilan Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Screenshot Tampilan Pekerjaan Responden	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Interval Konversi	8
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan	9
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	11
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
Tabel 3.5 Nilai Persepsi	13
Tabel 3.6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Palembang	13
Tabel 3.7 Data Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya .	15
Tabel 3.8 Data Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Ini	16
Tabel 3.9 Data Unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	17
Tabel 3.10 Data Unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	18
Tabel 3.11 Data Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
Tabel 3.12 Data Unsur Kompetensi Pelaksana	20
Tabel 3.13 Data Unsur Perilaku Pelaksana	21
Tabel 3.14 Data Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	23
Tabel 3.15 Saran Responden	24
Tabel 3.16 Eviden Tindak Lanjut	..
Tabel 4.1 Data Responden	28
Tabel 4.2 Data Tabulasi Responden	

DAFTAR GRAFIK

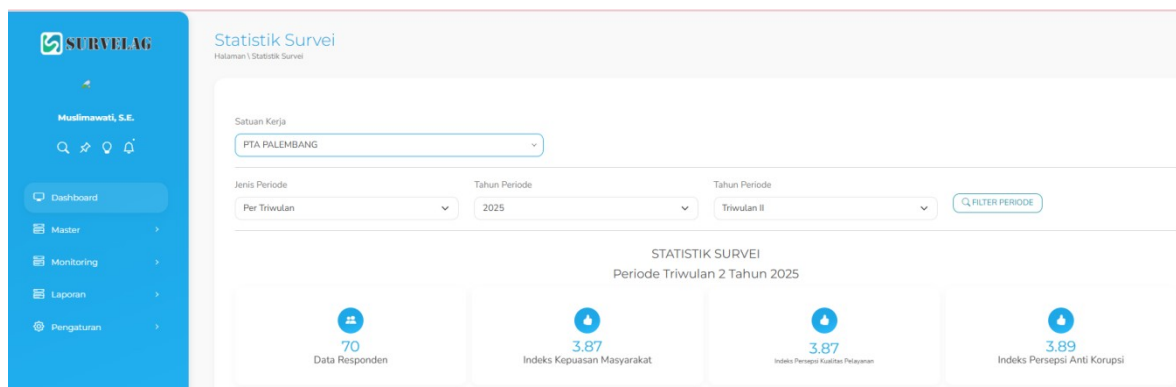
Grafik 3.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan	9
Grafik 3.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	1 0
Grafik 3.3 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	1 1
Grafik 3.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	1 2
Grafik 3.5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Palembang	1 4
Grafik 3.6 Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	1 5
Grafik 3.7 Persentase Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	1 6
Grafik 3.8 Persentase Unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	1 7
Grafik 3.9 Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	1 8
Grafik 3.10 Persentase Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1 9
Grafik 3.11 Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana	2 0
Grafik 3.12 Persentase Unsur Perilaku Pelaksana	2 1
Grafik 3.13 Persentase Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan	2 3

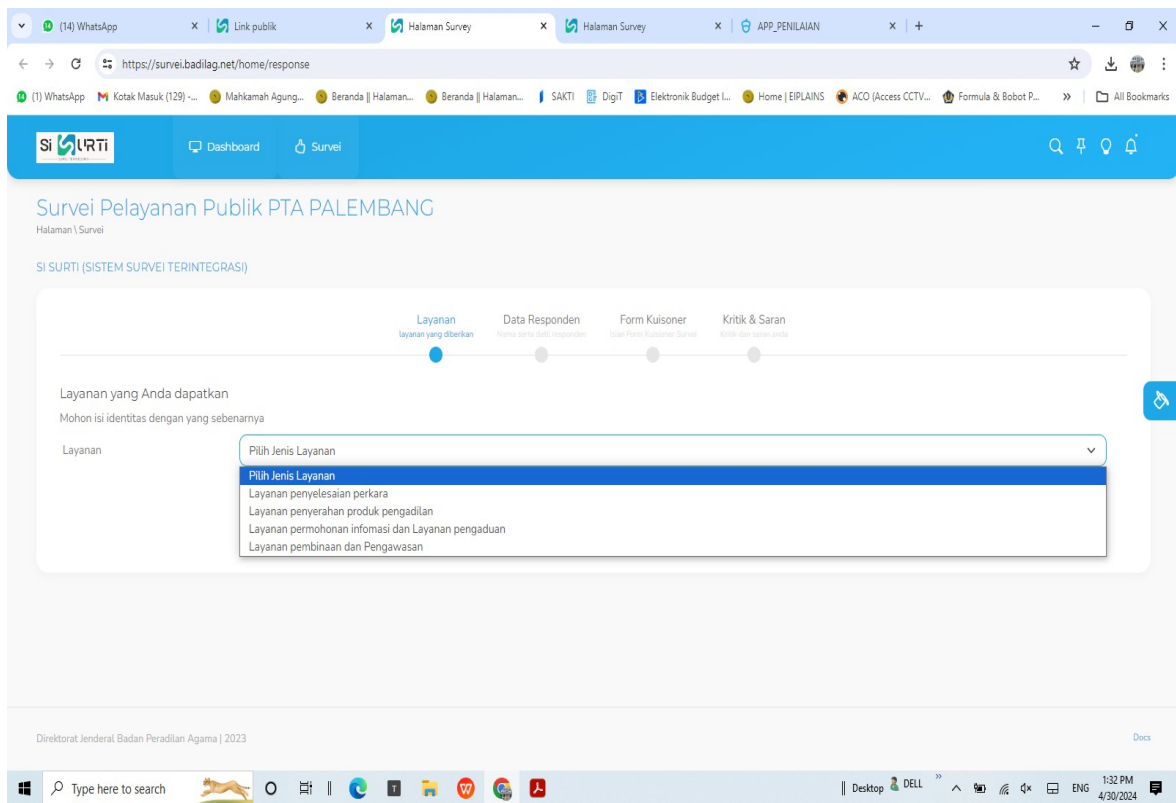
BAB I

KUESIONER SURVEI

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun bentuk kuesioner yang digunakan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang adalah kuesioner digital (E-Survei) dengan tampilan sebagai berikut :





Gambar 1.1 Survei Online

The screenshot displays the SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI) online survey interface, specifically the 'Data Responden' step. The browser address bar shows the URL <https://survei.badilag.net/home/response>. The page header includes the SI SURTI logo and navigation links for 'Dashboard' and 'Survei'. The main title is 'Survei Pelayanan Publik PTA PALEMBANG'. Below the title, a progress bar indicates the current step is 'Data Responden' (Nama serta detail responden), with other steps being 'Layanan', 'Form Kuisner', and 'Kritik & Saran'. The 'Data Responden' section prompts the user to 'Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda' and provides a form for entering personal information. The form fields are: 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Identitas)', 'Nomor Ponsel Responden' (with a placeholder 'contoh : 08xxxx'), 'Email', 'Jenis Kelamin' (with a dropdown menu 'Pilih Jenis Kelamin'), 'Usia' (with a dropdown menu 'Pilih usia'), 'Pekerjaan' (with a dropdown menu 'Pilih pekerjaan'), and 'Pendidikan' (with a dropdown menu 'Pilih pendidikan'). At the bottom, there is a checkbox for 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. Navigation buttons 'Kembali' and 'Selanjutnya >' are located at the bottom of the form.

Gambar 1.2 Data Responden Survei



Dashboard

Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan
layanan yang diberikan

Data Responden
Nama serta data responden

Form Kuisioner
Isian Form Kuisioner Survei

Kritik & Saran
Kritik dan saran anda

Kuisioner Survei Pelayanan Publik

Form kuisioner untuk survei bagi pengguna Layanan / pencari keadilan yang mengacu Berdasarkan SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023.

Pertanyaan 1 dari 14

Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)

Hanya pada media non elektronik (★★★)

Hanya pada media elektronik (★★★★★)

Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (★★★★★★)



Dashboard

Survei

Survei Pelayanan Publik PTA PALEMBANG

Halaman 1 Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan
layanan yang diberikan

Data Responden
Nama serta data responden

Form Kuisioner
Isian Form Kuisioner Survei

Kritik & Saran
Kritik dan saran anda

Kuisioner Survei Pelayanan Publik

Form kuisioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

☐ Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)

☐ Hanya pada media non elektronik (★★★)

☐ Hanya pada media elektronik (★★★★★)

☐ Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (★★★★★★)

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya

☐ Tidak sesuai (★)

☐ Kurang sesuai (★★★)

☐ Sesuai (★★★★★)

☐ Sangat sesuai (★★★★★★)

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐ Tidak mudah (★)

☐ Kurang mudah (★★★)

☐ Mudah (★★★★★)

☐ Sangat mudah (★★★★★★)

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak cepat (★)

☐ Kurang cepat (★★★)

☐ Cepat (★★★★★)

☐ Sangat cepat (★★★★★★)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan

☐ Sangat mahal (★)

☐ Cukup mahal (★★★)

☐ Murah (★★★★★)

☐ Gratis (★★★★★★)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

☐ Tidak sesuai (★)

☐ Kurang sesuai (★★★)

☐ Sesuai (★★★★★)

☐ Sangat sesuai (★★★★★★)



Dashboard

Survei

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

☐ Tidak kompeten (★)

☐ Kurang kompeten (★★★)

☐ Kompeten (★★★★★)

☐ Sangat kompeten (★★★★★★)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk (★)

☐ Cukup (★★★)

☐ Baik (★★★★★)

☐ Sangat Baik (★★★★★★)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada (★)

☐ Ada tetapi tidak berfungsi (★★★)

☐ Berfungsi kurang maksimal (★★★★★)

☐ Dikelola dengan baik (★★★★★★)

10. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

☐ Tidak Setuju (★)

☐ Kurang Setuju (★★★)

☐ Setuju (★★★★★)

☐ Sangat Setuju (★★★★★★)

11. Tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

☐ Tidak Setuju (★)

☐ Kurang Setuju (★★★)

☐ Setuju (★★★★★)

☐ Sangat Setuju (★★★★★★)

12. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

☐ Tidak Setuju (★)

☐ Kurang Setuju (★★★)

☐ Setuju (★★★★★)

☐ Sangat Setuju (★★★★★★)

13. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

☐ Tidak Setuju (★)

☐ Kurang Setuju (★★★)

☐ Setuju (★★★★★)

☐ Sangat Setuju (★★★★★★)

14. Tidak ada percobaan/penantara tidak resmi pada unit pelayanan ini

☐ Tidak Setuju (★)

☐ Kurang Setuju (★★★)

☐ Setuju (★★★★★)

☐ Sangat Setuju (★★★★★★)

Kembali

Selanjutnya

Gambar 1.3 Kuisiener Survei

A. Bagian Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (empat) bagian yaitu:

- Bagian I** : Jenis Layanan yang diberikan kepada Responden, terdiri dari 4 jenis layanan, yaitu layanan penyelesaian perkara, layanan penyerahan produk pengadilan, layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan serta layanan pembinaan dan pengawasan.
- Bagian II** : Data Responden yang meliputi: nama, nik, nomor ponsel, email, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan, yang berguna untuk menganalisis profil responden terhadap layanan yang diperoleh.
- Bagian III** : Form Kuisiener, pertanyaan yang terstruktur dengan total 14 pertanyaan dari aplikasi survei badilag, namun untuk nilai IKM hanya memakai 9 pertanyaan dari aplikasi tersebut dengan unsur pelayanan, yaitu unsur persyaratan, system/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran & masukan dan sarana dan prasaran.
- Bagian IV** : Kritik dan Saran, terdapat kolom kritik dan saran yang dapat diisi oleh responden untuk menyampaikan apresiasi, opini, kritik ataupun saran yang membangun bagi kemajuan dan peningkatan pelayanan.

B. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari bintang 1 (★) sampai dengan bintang 6 (★★★★★★), yaitu sebagai berikut;

- (★) diberi nilai persepsi 1
- (★★★) diberi nilai persepsi 2
- (★★★★★) diberi nilai persepsi 3
- (★★★★★★) diberi nilai persepsi 4

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

1. Penetapan Responden

- a. Responden merupakan penerima layanan *on the spot* (saat selesai menerima pelayanan) pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang yang terdiri dari;
 - 1) Pegawai unit satker dibawah wilayah yurisdiksi Pengadilan Tinggi Agama Palembang yang terdiri dari Ketua, Panitera, Sekretaris dan Hakim
 - 2) Masyarakat umum.
- b. Penentuan jumlah responden/sampel yang dilakukan dengan mengacu kepada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 yaitu jumlah seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dalam rentang waktu pelaksanaan survei pada pekan survei (1 April 2025 s.d. 30 Juni 2025) Tahun 2025. Sehingga responden yang dimiliki oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang berjumlah 70 responden yang mewakili semua jenis layanan.
- c. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi pengumpulan data responden dilakukan secara online *by system* melalui aplikasi survei Badilag Si SURTI (Sistem Survei Terintegrasi). Adapun waktu pengumpulan data pada pekan survei (1 April 2025 s.d. 30 Juni 2025) Tahun 2025.
- d. Data Responden

Data responden yang terkumpul pada periode pekan survei (1 April 2025 s.d. 30 uni 2025) Tahun 2025 pada aplikasi survei Badilag Si SURTI (Sistem Survei Terintegrasi) meliputi :

 - Nama, NIK, email, nomor ponsel dan usia responden
 - Jenis Kelamin, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan
 - Pendidikan, yang terdiri dari SMA/SMK (Sederajat), Akademi/Diploma, Diploma IV/Strata I, Strata II dan Strata III
 - Pekerjaan, yang terdiri dari Pengacara, Pegawai Negeri Sipil, Karyawan Swasta, Mengurus rumah tangga dan Lainnya.
- e. Jenis Layanan

Jenis layanan yang disurvei merupakan bagian dari tugas pokok dan fungsi pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang yang terdiri dari Layanan Penyelesaian Perkara, Layanan Penyerahan Produk Pengadilan, Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan, serta Layanan Pembinaan dan Pengawasan.

B. Metode Pencacahan

1. Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner (*e-survei*) yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan terhadap penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan (*on the spot*) pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, diajukan pertanyaan kepada responden terhadap 9 unsur pelayanan dengan rumusan pertanyaan 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 dibekukan 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 kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah produk hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2. Pengisian dan Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden dengan mengisi survei pada link <https://survei.Badilag.net/home/index/f8d67bda2fbc609a529af8674293ea32/srv> atau <https://survei.Badilag.net/home/response>.

Adapun pengumpulan kuesioner dilakukan secara otomatis melalui aplikasi survei Badilag Si SURTI (Sistem Survei Terintegrasi) dengan login Admin. Data responden yang terdapat dalam aplikasi survei Badilag Si SURTI (Sistem Survei Terintegrasi) tersebut telah terklasifikasi dan terkompilasi berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis objektivitas responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Analisis dan perhitungan data dilakukan secara otomatis melalui aplikasi survei Badilag Si SURTI (Sistem Survei Terintegrasi) secara *online* dan *realtime*. Data persepsi menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi mencerminkan mutu pelayanan. Data persepsi kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks kepuasan masyarakat yang diberikan.

Skala indeks kepuasan masyarakat antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan **SANGAT BAIK**. Pengolahan data akan menghasilkan output **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 2.1 Nilai Interval Konversi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

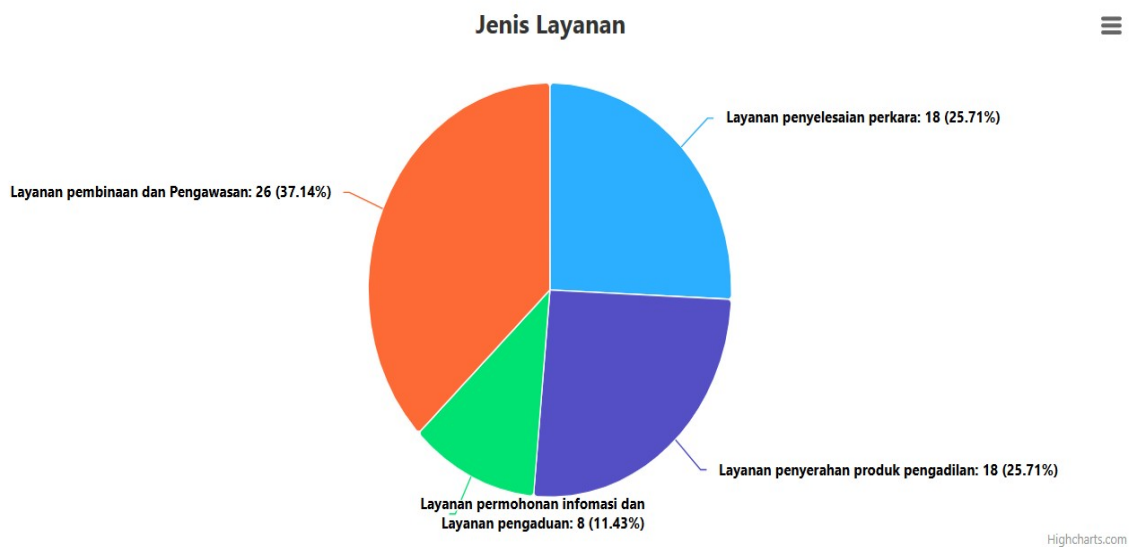
1. Jenis Layanan

Rincian Responden berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.1. dan grafik 3.1.

Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan Penyelesaian Perkara	18	25,71 %
2	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan	18	25,71 %
3	Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan	8	11,43 %
4	Layanan Pembinaan dan Pengawasan	26	37,14 %
	Jumlah	70	100 %

Grafik 3.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan



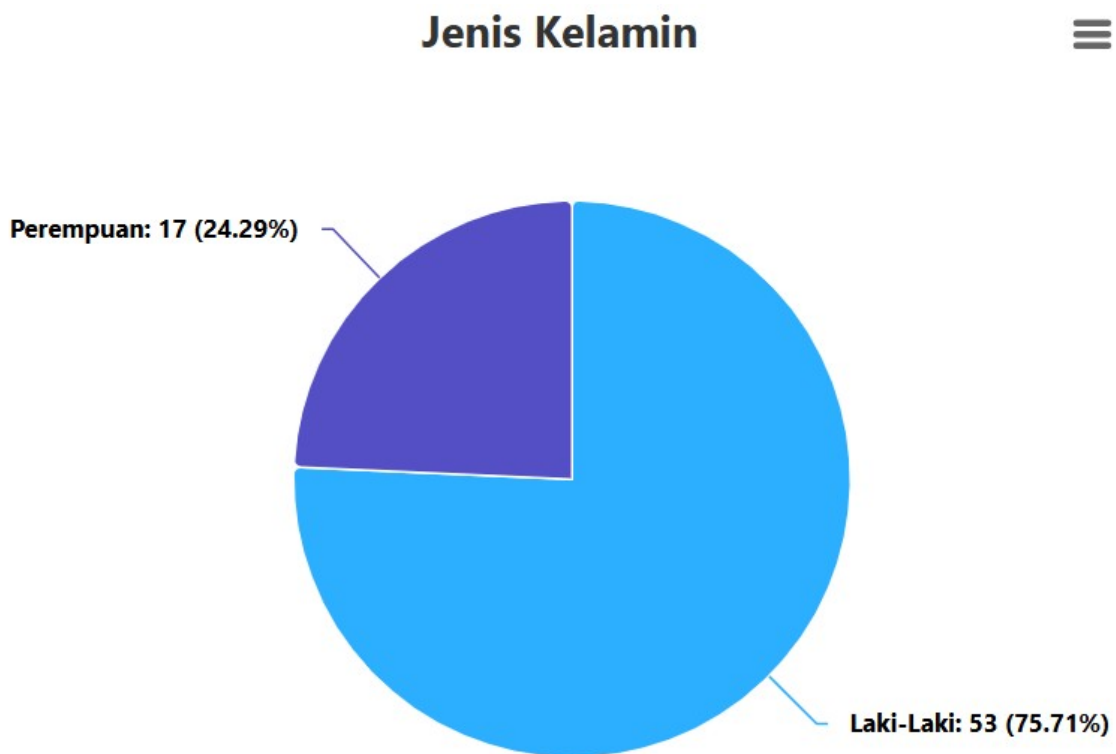
2. Jenis Kelamin

Jumlah responden yang digunakan yaitu sebesar 70 responden dengan detail jenis kelamin laki-laki sebesar **75,71%** atau 53 orang dan jenis kelamin perempuan sebesar **24,29%** atau 17 orang.

Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - Laki	53	75,71 %
2	Perempuan	17	24,29 %
	Jumlah	70	100 %

Grafik 3.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3. Pendidikan

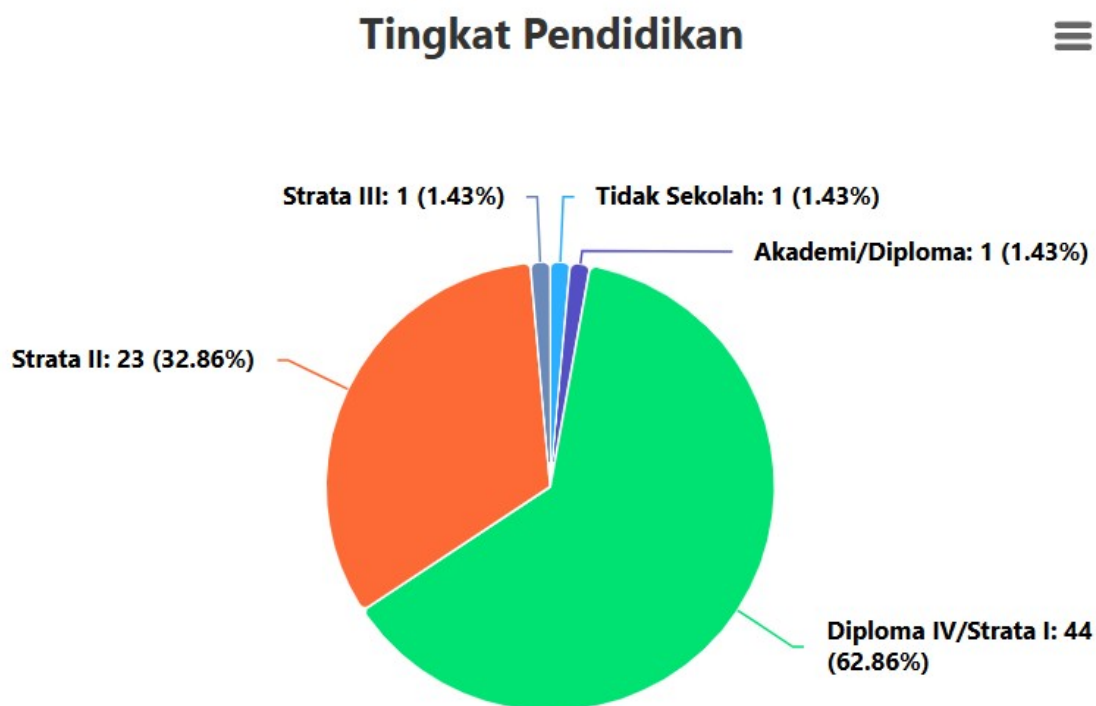
Responden ditinjau dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Strata I yaitu sebesar **62,86%** atau 44 responden. Tingkat pendidikan terbesar kedua adalah Strata II yaitu 23 responden atau **32,86%**,

selanjutnya responden tingkat pendidikan Strata III, Pendidikan SMA/SMK (sederajat) dan Akademi/Diploma sebanyak 1 responden atau **1,43%**.

Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK (Sederajat)	1	1,43 %
2	Akademi/Diploma	1	1,43 %
3	Diploma IV/Strata I	44	62,86 %
4	Strata II	23	32,86 %
5	Strata III	1	1,43 %
	Jumlah	70	100,00 %

Grafik 3.3 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



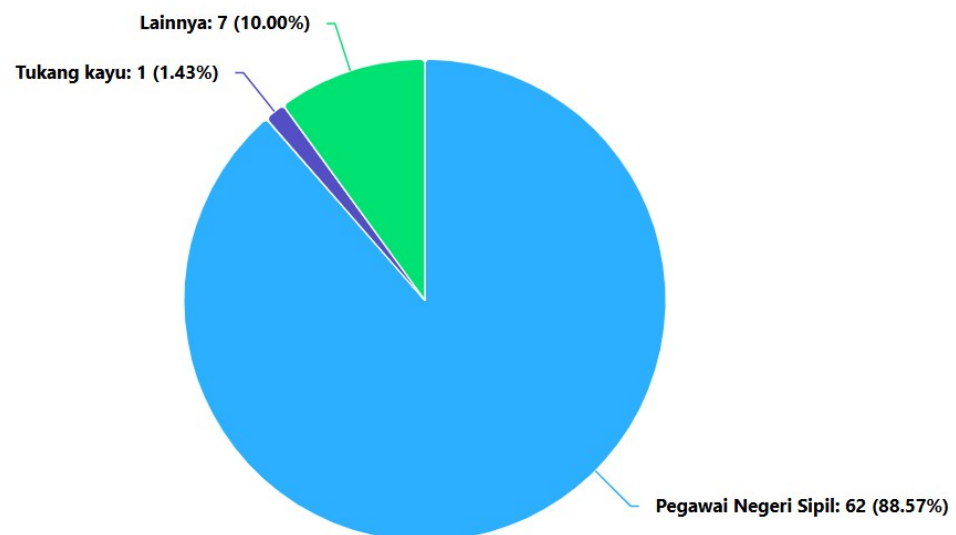
4. Pekerjaan

Responden ditinjau dari pekerjaan, **88,57%** dari responden tersebut memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) diikuti dengan responden yang memiliki pekerjaan Lainnya sebesar **10,00%** dan masing-masing 1,43% untuk responden dengan pekerjaan Karyawan Swasta, Guru, Pedagang dan Belum/tidak bekerja.

Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	62	88,57 %
2	Tukang kayu	1	1,43%
3	Lainnya	7	10,00%
	Jumlah	70	100,00 %

Grafik 3.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



B. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang pada pekan survei (1 April 2025 s.d. 30 Juni 2025) Tahun 2025 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,87** atau konversi SKM sebesar **96,75** berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai

internal, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan N0. 14 Tahun 2017 :

Tabel 3.5 Nilai Persepsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Penerima Layanan, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

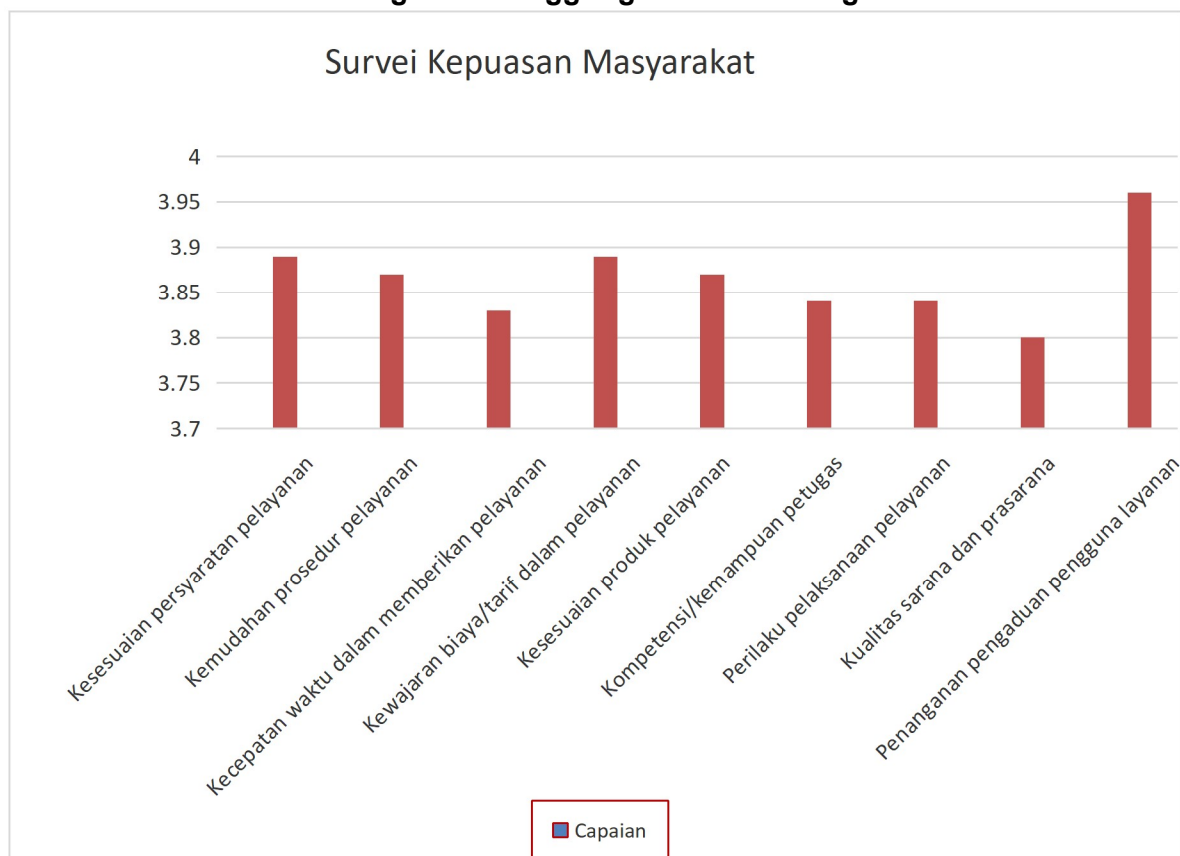
Tabel 3 .6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Palembang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,89	Sangat Baik (A)
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,87	Sangat Baik (A)
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,83	Sangat Baik (A)
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,89	Sangat Baik (A)
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,87	Sangat Baik (A)

6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,84	Sangat Baik (A)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,84	Sangat Baik (A)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,80	Sangat Baik (A)
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,96	Sangat Baik (A)
RATA-RATA		3,87	Sangat Baik (A)
KONVERSI		96,75	

Catatan : Warna hijau menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

Grafik 3.5 Nilai Rata-Rata Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Agama Palembang



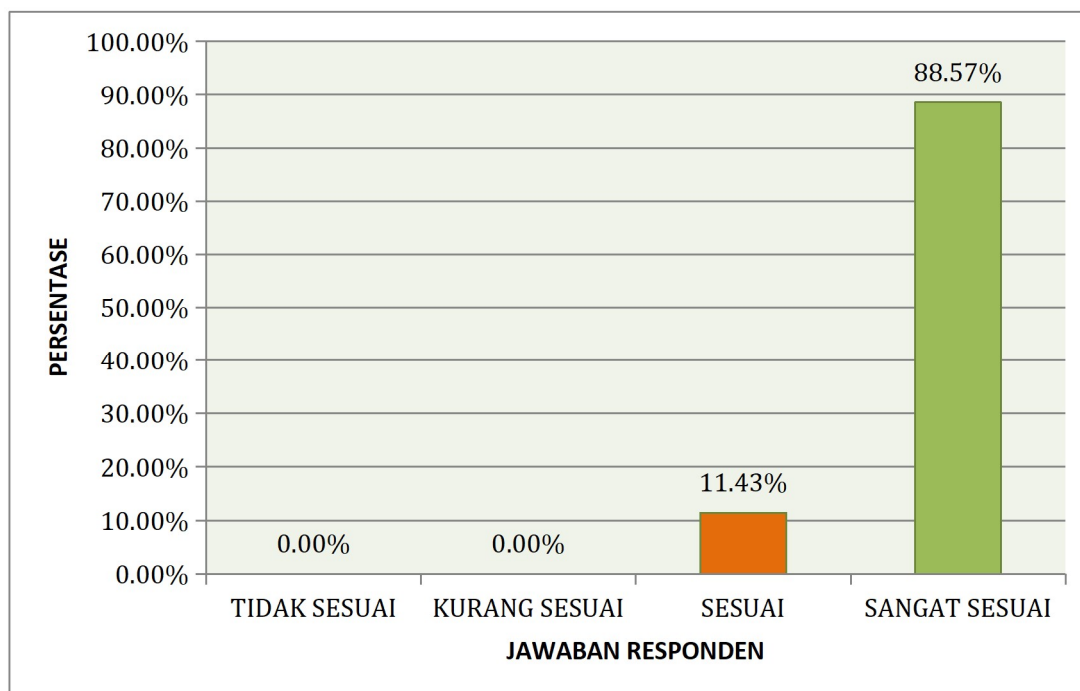
Berdasarkan Grafik di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan sudah berkategori sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai Penerima Layanan memiliki kualitas terbaik dengan **“nilai tertinggi”** adalah **Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan** dengan nilai indeks sebesar **3,96**. Sedangkan unsur yang nilainya dibawah nilai unsur yang lain adalah **Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana** yang memiliki **“nilai terendah”** sebesar **3,80**. Adapun hasil masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

1. PERSYARATAN ATAU KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA

Tabel 3.7 Data Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	8
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	62
	Jumlah	70

Grafik 3.6 Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya



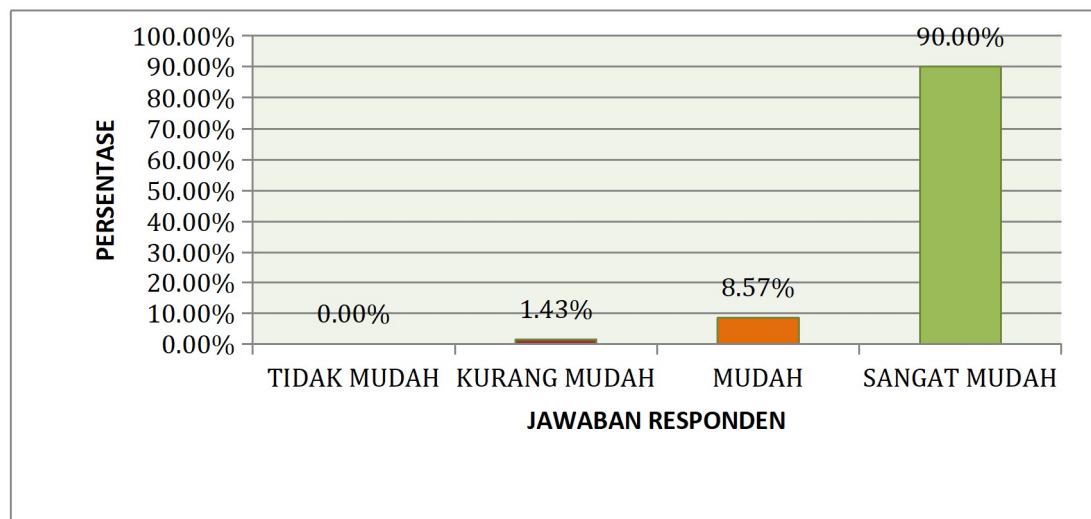
Pada Grafik 3.6. menunjukkan bahwa unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya adalah menyatakan sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 62 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 8 responden.

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR ATAU KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN

Tabel 3.8 Data Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	1
(★ ★ ★ ★ ★)	3	6
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	63
	Jumlah	70

Grafik 3.7 Persentase Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini



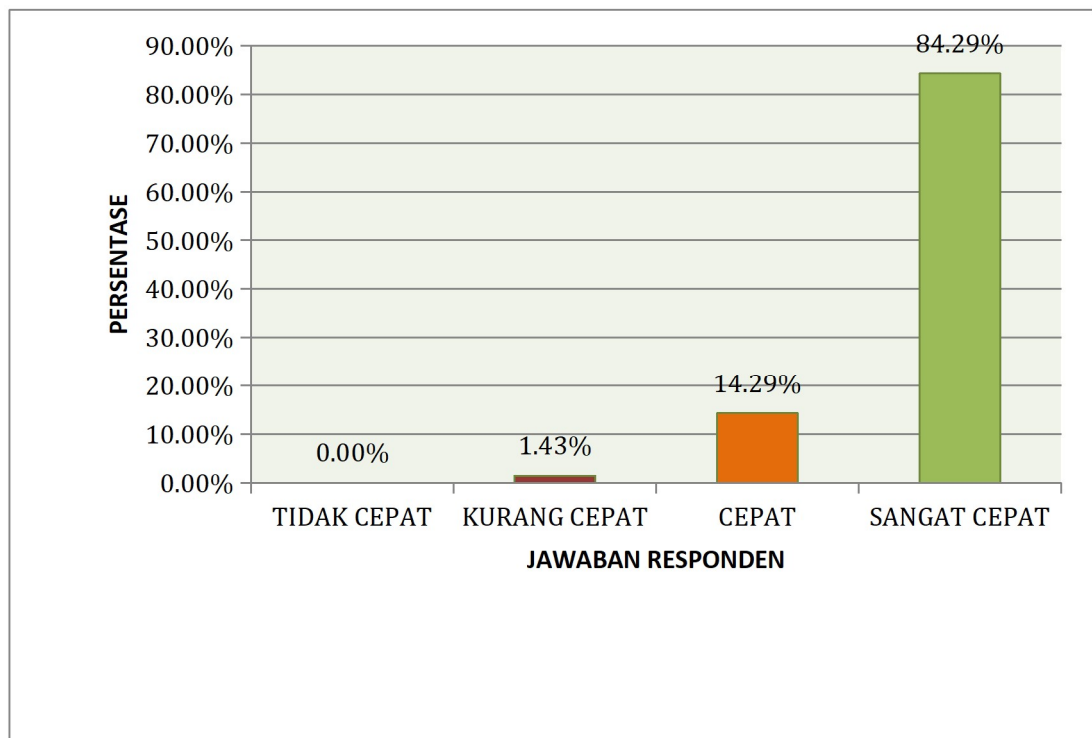
Pada Grafik 3.7. menunjukkan bahwa Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Palembang, berdasarkan hasil responden terbanyak adalah menyatakan sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 63 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 6 responden dan cukup dengan persepsi 2 sebesar 1 responden.

3. KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Tabel 3.9 Data unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	1
(★ ★ ★ ★ ★)	3	10
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	59
	Jumlah	70

Grafik 3.8 Persentase Unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan



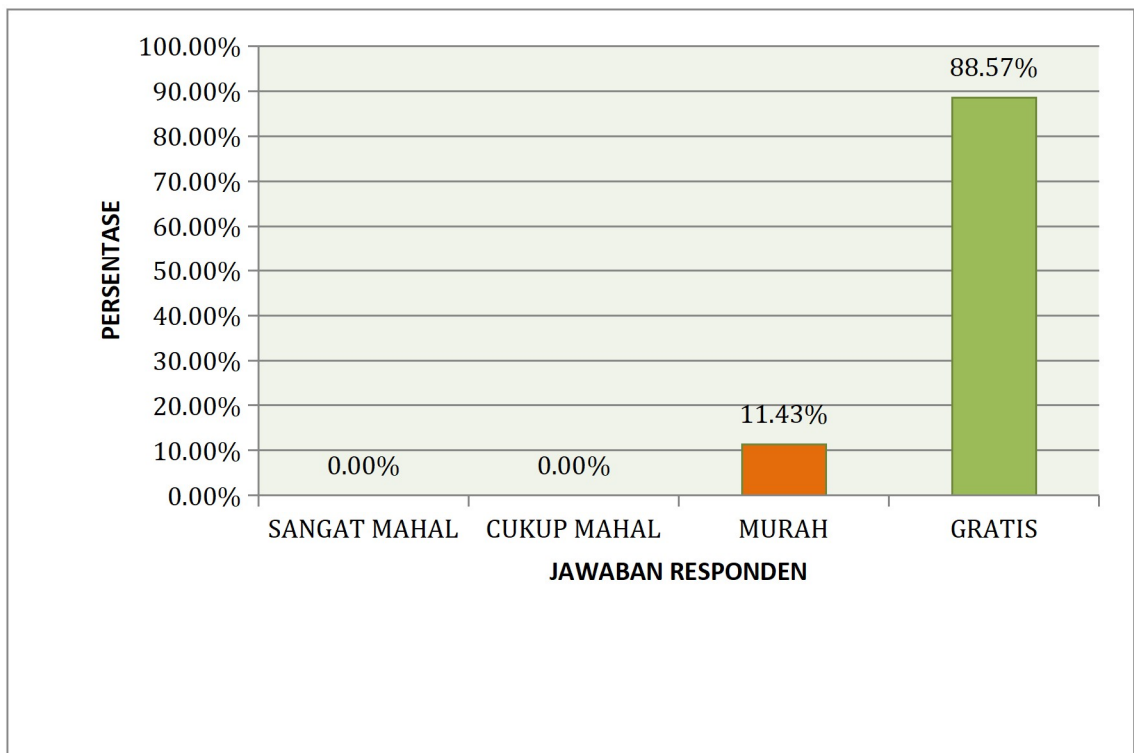
Pada Grafik 3.8. menunjukkan bahwa unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, berdasarkan responden terbanyak adalah menyatakan sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 59 responden dan baik dengan persepsi 3 sebesar 10 responden serta cukup dengan persepsi 2 sebanyak 1 responden.

4. KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN

Tabel 3.10 Data unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	8
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	62
	Jumlah	70

Grafik 3.9 Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan



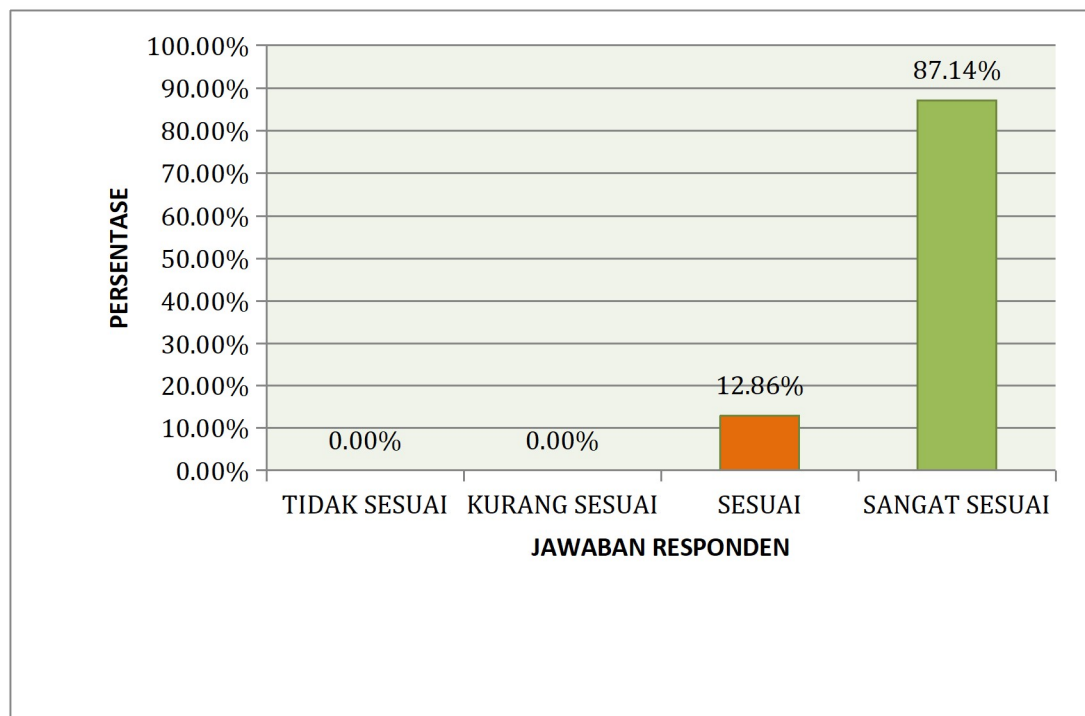
Pada Grafik 3.9. menunjukkan bahwa Unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan berdasarkan responden terbanyak adalah menyatakan sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 62 responden dan persepsi 3 sebesar 8 responden.

5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN ATAU KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN

Tabel 3.11 Data unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	9
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	61
	Jumlah	70

Grafik 3.10 Persentase Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



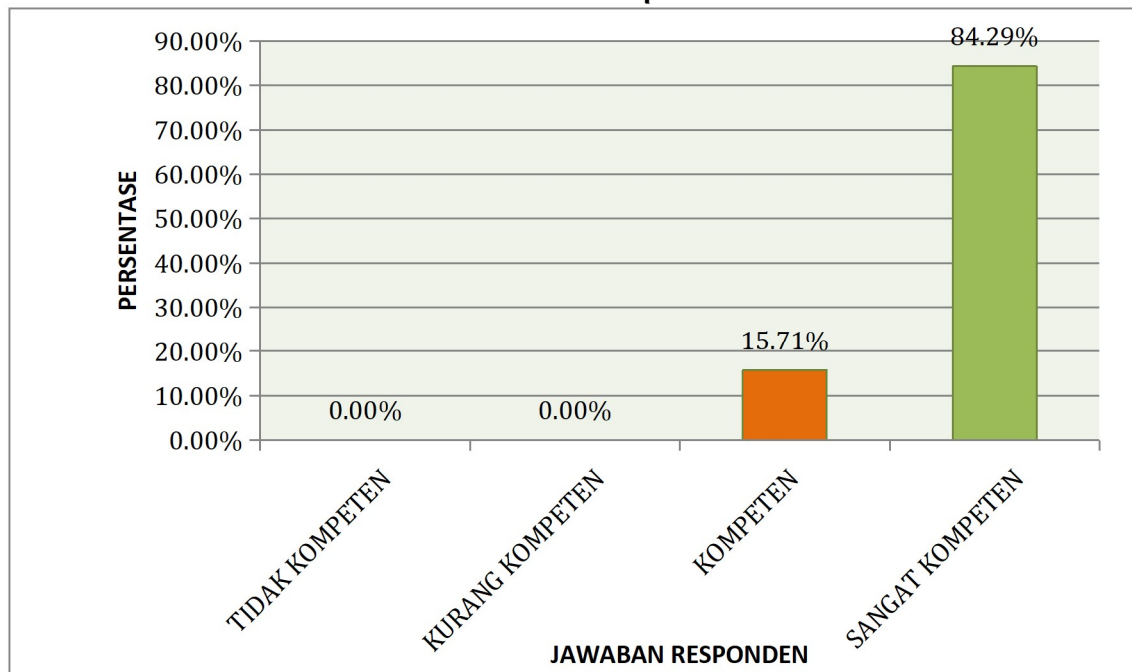
Pada Grafik 3.10. menunjukkan bahwa Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan, berdasarkan responden terbanyak adalah sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 61 responden, baik dan persepsi 3 sebesar 9 responden.

6. KOMPETENSI PELAKSANA

Tabel 3.12 Data unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	7
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	72
	Jumlah	79

Grafik 3.11 Persentase Unsur Kompetensi Pelaksana



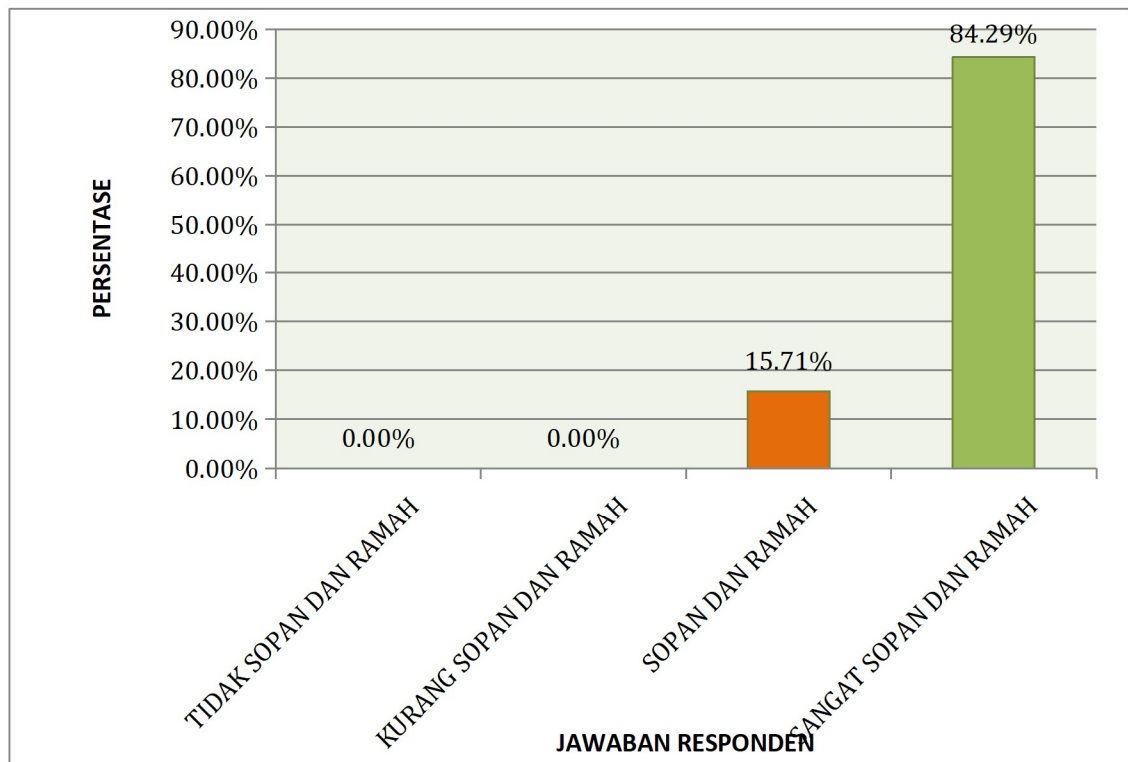
Pada Grafik 3.11. menunjukkan bahwa Unsur Kompetensi Pelaksana, berdasarkan responden terbanyak adalah sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 72 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 7 responden.

7. PERILAKU PELAKSANA

Tabel 3.13 Data unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	7
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	72
	Jumlah	79

Grafik 3.12 Persentase Unsur Perilaku Pelaksana



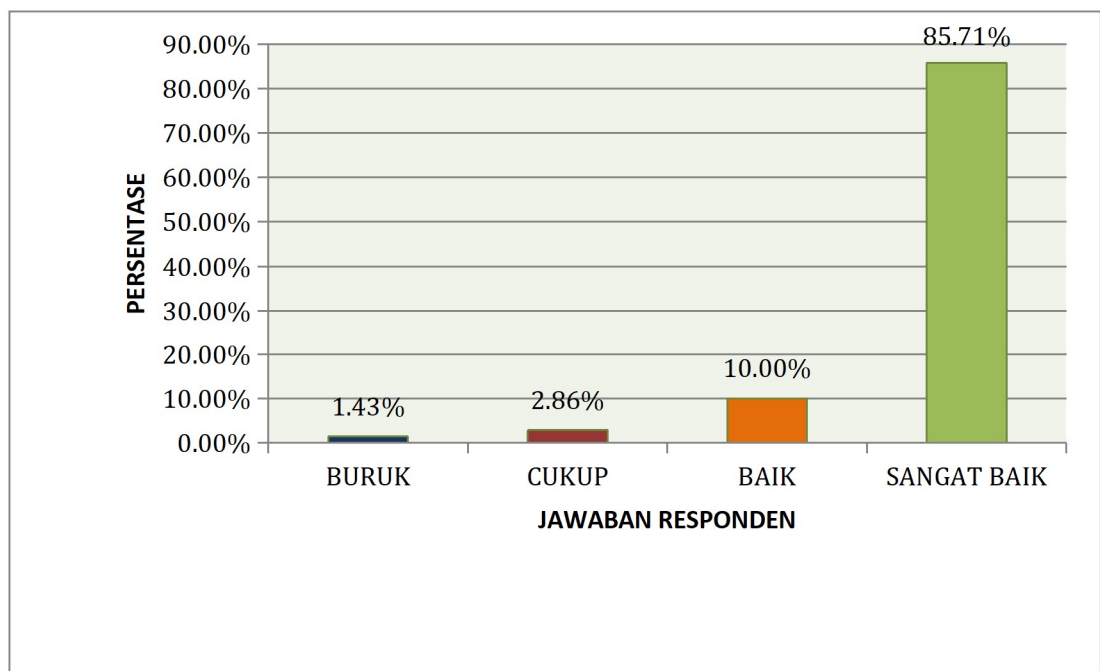
Pada Grafik 3.12. menunjukkan bahwa Unsur Perilaku Pelaksana, berdasarkan responden terbanyak adalah sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 72 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 7 responden.

8. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

Tabel 3.14 Data unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	3
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	76
	Jumlah	79

Grafik 3.13 Persentase Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana



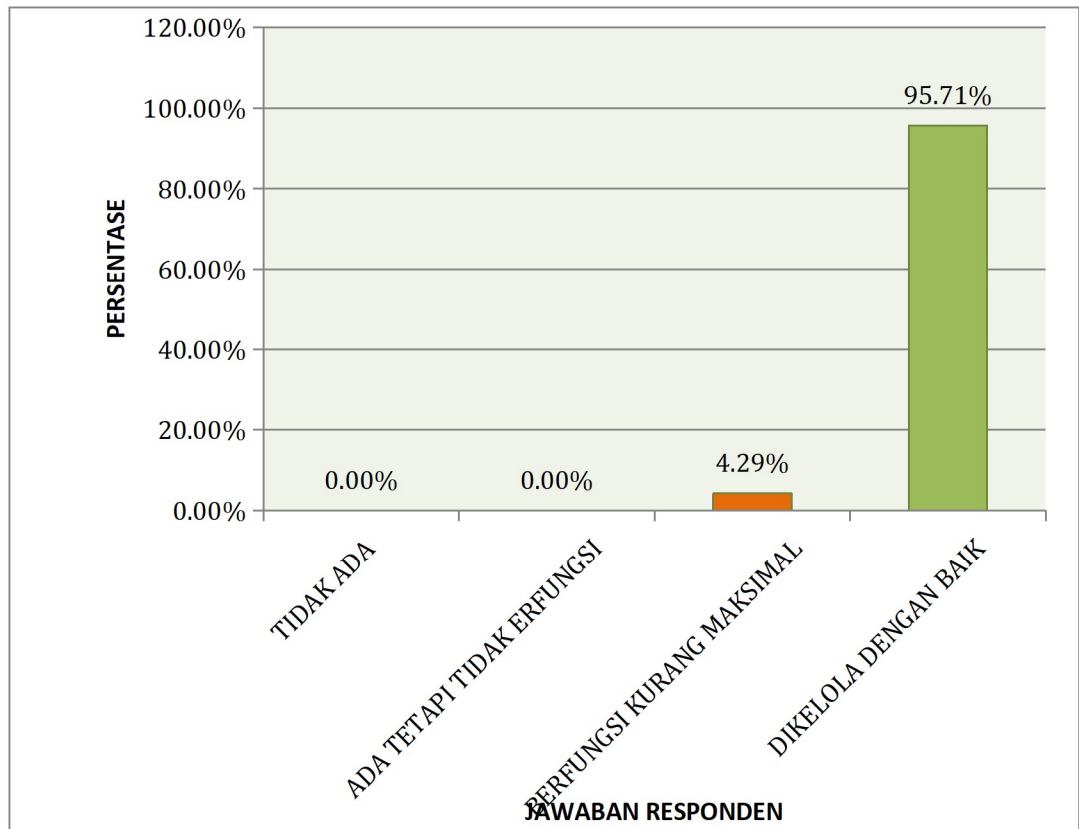
Pada Grafik 3.13. menunjukkan bahwa Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, berdasarkan responden terbanyak adalah sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 76 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 3 responden.

9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Tabel 3.14 Data unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kategori	Nilai	Jumlah Responden
(★)	1	0
(★ ★ ★)	2	0
(★ ★ ★ ★ ★)	3	1
(★ ★ ★ ★ ★ ★)	4	78
	Jumlah	79

Grafik 3.13 Persentase Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan



Pada Grafik 3.13. menunjukkan bahwa Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan, berdasarkan responden terbanyak adalah sangat baik dengan persepsi 4 sebesar 78 responden, baik dengan persepsi 3 sebesar 1 responden.

Tabel 3.15 Saran Responden

NO	SARAN
1	Semoga PTA Palembang terus lebih baik
2	Sangat setuju dan pelayanan prima, ketua pengadilan bapak Sutomo memberikan banyak perubahan positif utk pelayanan di pengadilan tinggi
3	Agar terus dipertahankan
4	Kami sangat puas dengan pelayanan, terus dipertahankan
5	Tetap amanah, inovatif, lugas dan tetap jaga integritas
6	Kiranya untuk memberikan layanan penilaian kinerja satker secara rutin per triwulan sebelum rilis penilaian badilag agar bisa untuk isi kolom nilai prestasi pada satker di kinsatker, seperti triwulan empat tahun 2024 belum ada apresiasi/ penghargaan dari PTA Palembang, demikian terimakasih
7	Layanan pembinaan dan pengawasannya sangat luar biasa
8	Pelayanan sudah sangat baik
9	Semoga tetap selalu dapat memberikan pelayanan yg terbaik
10	Pertahankan dan tetap menjadi contoh terbaik bagi satker diwilayahnya
11	PTA Palembang tetap meningkatkan mutu pelayanan, pembinaan/ pengawasan serta tetap mengukir prestasi dan inovasi yang baik untuk kemajuan bersama.
12	Sangat bagus dan puas dan lebih ditingkatkan lagi
13	Saya sebagai Waka PA Sekayu mohon agar hasil Baperjakat yang kami ajukan dalam penambahan pegawai di satker PA Sekayu dapat dikabulkan, kurangnya hakim, kualitas panmud, Kasub bag kepegawaian dan Ortala yang kosong, tidak ada panitera pengganti dan staf analisis perkara yang kurang, dan staf di Kepaniteraan
14	Pelayanan berkualitas, Terimakasih
15	Tingkatkan pelayanan
16	Agar pelayanan lebih baik lagi
17	Pertahankan Pelayanan yang baik
18	Is good
19	Pertahankan apa yang sudah diraih, dan tingkatkan lebih baik.
20	Agar bisa dipertahankan kebaikannya
21	Tetap konsisten dan komitmen dalam memberikan pelayanan

22	Tetap memberi yang terbaik untuk pelayanan, dan demi kemajuan PTA Palembang,
23	Tetap meningkatkan pelayanan dengan baik
24	The Best
25	PTA Palembang adil melayani
26	Terus memberikan pelayanan yg terbaik
27	Excellent. Pertahankan hal hal yang baik
28	Layanannya sangat memuaskan
29	Pelayanan sudah sangat bagus dan sesuai dengan harapan
30	Lanjutkan layanan sudah baik
31	Semoga pelayanan PTA Palembang tetap terjaga dan terus meningkat
32	Semoga Pengadilan Tinggi Agama Palembang meraih WBBM tahun 2025.. Aamiin Ya Rabbal'alam...
33	Semoga Pelayanannya di pertahankan dan memperbaiki jika masih perlu di perbaiki.
34	Tetap dipertahankan

C. Tindak Lanjut Hasil Survey

Amanah UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik yang menguatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan berkualitas bagi setiap pengguna layanan.

Unsur terendah berdasarkan survei kepuasan masyarakat adalah **unsur kualitas sarana dan prasarana**. Unsur tersebut memiliki nilai 3,80 kategori sangat baik. Sehubungan dengan itu, Pengadilan Tinggi Agama Palembang berupaya untuk meningkatkan Layanan atas unsur terendah tersebut dengan menjaga kebersihan dan kerapian gedung serta kelengkapan alat di ruang PTSP terhadap setiap jenis layanan sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi:
2. Pengadaan dan pembaruan perangkat keras (hardware) penunjang pelayanan online seperti komputer, server, dan jaringan internet.
3. Penambahan titik akses Wi-Fi di area layanan publik untuk mempermudah akses pengguna terhadap layanan online.

4. Pelatihan dan Penguatan SDM:

- 1) Menyelenggarakan pelatihan teknis bagi petugas layanan agar lebih siap mendampingi masyarakat dalam menggunakan layanan digital.
- 2) Meningkatkan kompetensi teknis melalui workshop atau pelatihan mengenai pelayanan digital.



5. Peningkatan Aksesibilitas dan Kenyamanan Fisik:

Penataan ulang ruang layanan publik agar lebih ramah pengguna dan inklusif, termasuk bagi penyandang disabilitas. Penambahan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu nyaman, layar informasi digital, dan alat bantu layanan mandiri.



BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 4.1 Data Responden

No	Nama	Telp	Email
1	Dwi Husna Sari	081362986825	dwihusnasari1984@gmail.com
2	ALMUALLIF	082182895168	islamal9202@gmail.com
3	hendri suryana	0821-7891-9241	fadhilrisyah@gmail.com
4	Nanda Rahda Izaty	081225911300	nandarahdaizaty@gmail.com
5	ALMUALLIF	082182895168	islamal9202@gmail.com
6	Hendri Suryana	082178919241	fadhilrisyah@gmail.com
7	MUHAMMAD MIFTAH MUTTAQIEN	083842780040	mmiftahmuttaqien@gmail.com
8	Taufiqsaleh	085268576115	Taufiqsaleh1979@gmail.com
9	Muhammad Firdaus	081373459132	f1rd4us79@gmail.com
10	Muhammad Aji Taufan	085269986316	auliaizzatunnisataufan@yahoo.co.id
11	MARYANTO, S.Kom	085378887770	maryanto.s.kom@gmail.com
12	Edy Gunawan	085268312599	edygunawan343@gmail.com
13	Rosmaladaya	085273179094	rosmaladaya.speed@gmail.com
14	Noviendri.sh	081273539455	noviendrieen@gmail.com
15	Firdaus, S.H.I.,	082180824418	firdausputrabungsu1811@gmail.com
16	Rusydi Bidawan	081271337149	erbi1331@gmail.com
17	Ardi sh	081273739336	Ardi061074@gmail.com
18	Akhyaruddin	081383235294	akhyar_ska@yahoo.com
19	Ardi sh	081273739336	Ardi061074@gmail.com
20	Ajeng puspa rini	085279064321	raffaraisha15@gmail.com
21	Uut Muthmainah, S.H.I., M.H.	081321217767	muthmainah.ute@gmail.com

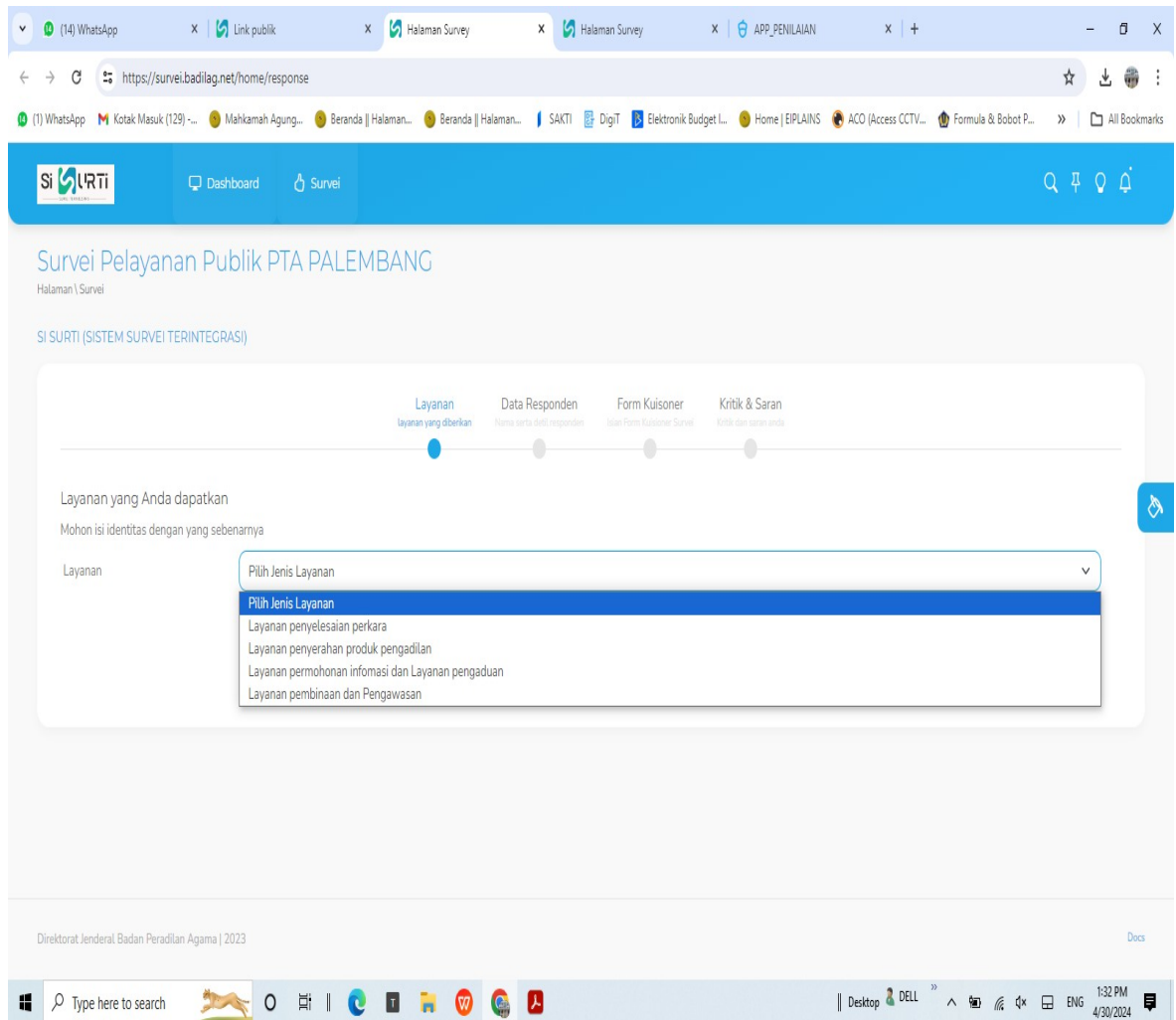
22	Yuli Suryadi	081368673007	yuli.suryadi67@gmail.com
23	Achmad fikri oslami	081373441719	fikri.oslami@yahoo.com
24	Zarbani, SH	085102318845	ranikuyung@gmail.com
25	Sutarja	082177613891	sutarja.m2@gmail.com
26	Neno Ramadhani Swarga	08218478251.	nenoramadhani@gmail.com
27	Agus Priyono, S.H.	082112121230	aguspriyono121212@gmail.com
28	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com
29	Rufia	081278933135	rufia.nardi77@gmail.com
30	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com
31	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com
32	Pahrudin Ritonga, S.H.I., M.H.	081362213677	pahrudinhakim@gmail.com
33	Edy Gunawan	085268312599	edygunawan343@gmail.com
34	Yeni Kurniati	085356744455	azka_yeni@yahoo.com
35	Muhammad Arifin	081932132112	arifin@gmail.com
36	Fajar Wijanarko	085764592592	fajarwijanarko25@gmail.com
37	Yudha Pranata	081995804177	yudhap86@gmail.com
38	Miftahul Jannah	082185333181	hauraelrahman@gmail.com
39	Yulita Fifprawati	08117712433	yfifprawati@gmail.com
40	Feriyanto	085769656897	feriyantolaw@gmail.com
41	Luthfi Hadisaputra	082375039991	luthfifrf@gmail.com
42	MUHAMMAD SYAIFUDIN AMIN	081527476124	ymsay81@gmail.com
43	Noviendri.sh	081273539455	noviendrieen@gmail.com
44	Slamet Riady	085326967689	slamettlg3@gmail.com
45	Fahrizal, S.H.I.	081373742877	Panmud.F@yahoo.com
46	Ahkam Riza Kafabih	085640814637	ahkamrizakafabih@gmail.com
47	Armi Herawati	08137433254	armi.herawati73@gmail.com

48	Sri handayani	085617799999	sri.handayani@yahoo.co.id
49	Mursit Arifin	081380035363	mursitarifin4@gmail.com
50	Rosmaladaya	085273179094	rosmaladaya.speed@gmail.com
51	Sahim	082175184072	drssahim552@gmail.com
52	Ricca Alfiatul Arafah	082181948231	riccaalfiatul@gmail.com
53	Badrudin, SHI., MH.	085270200394	badru_manis@yahoo.com
54	Zulfahmi Mulyo Santoso	085266005151	zulfahmimulyosantoso@gmail.com
55	H. Muhammad Zazili	082178802208	muhammadzazili1973@gmail.com
56	Annihrir	085279598889	annihrir@gmail.com
57	Annihrir	085279598889	annihrir@gmail.com
58	Annihrir	085279598889	annihrir@gmail.com
59	Annihrir	085279598889	annihrir@gmail.com
60	Muhammad Basri, S.Ag., S.H.	083161875860	muhammadbasri1974@gmail.com
61	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com
62	Nita Risnawati	08572817265	nithandreata@gmail.com
63	Mawardi Kusumawardani	085352590550	mawardi.kusumah@gmail.com
64	Damai Liza,S.ag.	081396224565	lizadamai9@gmail.com
65	M. Reyhan Fuadhi	081369243432	mreyhanfuadhi@gmail.com
66	Pera Yuniati	081368053100	uchu1828@gmail.com
67	H.Aman,S,Ag, SE, SH, ,MH, ,MM	082283433398	amansag69@gmail.com
68	Dahsi Oktoriansyah	08114901306	dahsi_ektoriansyah@yahoo.com
69	Taufikarahman	082175441150	taufikarahmanshi03@gmail.com
70	Sri Roslinda	081368618381	sriroslinda.hk@gmail.com

B. Data Dukung Lainnya

1. Hasil Screen shoot aplikasi SI SURTI

a. Tampilan e-survei pada aplikasi SI SURTI



Gambar 4.1 Screenshot Tampilan Survei Aplikasi SISURTI

b. Data Tabulasi Responden

Muslimawati, S.E.

Dashboard

Master

Monitoring

Data Survei

Statistik Survei

Monitoring Satker

Request Penghapusan

Laporan

Tabulasi Responden dan Respon

Unsur Penilaian Survei

Pengaturan

Satuan Kerja

PTA PALEMBANG

Jenis Survei

Survei Kepuasan Masyarakat

Visibilitas Email & Nomor

Samarkan Nomor HP dan Email

Jenis Periode

Per Triwulan

Tahun Periode

2025

Tahun Periode

Triwulan II

FILTER PERIODE

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Triwulan 2 Tahun 2025

Total Responden : 70 INDEKS : 3.87

Copy CSV Excel Print

Search:

NO	IDENTITAS			JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										INDEKS	SARAN
	NAMA	TELP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	Dwi Husna Sari	08*****6825	dw*****84@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	26/06/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	pelayanan excicent	
2	ALMUALLIF	Aj****alif	is*****02@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlian	26/06/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4		
3	hendri suryana	08*****9241	fa*****ah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	25/06/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan yang di berikan PTA Palembang sangat memuaskan	
4	Nanda Rahda Izaty	08*****1300	na*****ty@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/06/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.22	Sudah sangat baik dan pertahankan	
5	ALMUALLIF	08*****5168	is*****02@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/06/2025	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.89	semoga hasil survey ini akan menambah bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan pada lembaga Peradilan	
6	Hendri	08*****07.11	da*****d@gmail.com	Layanan pembinaan	25/06/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	ci wccc	

Gambar 4.2 Screenshot Tampilan Data Tabulasi Responden Survei Aplikasi SISURTI

Tabel 4.2 Data Tabulasi Responden

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indeks	Saran
1	Dwi Husna Sari	081362986825	dwihsnasari1984@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	pelayanan excejent
2	ALMUALLIF	082182895168	islama19202@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
3	hendri suryana	0821-7891-9241	fadhilrisyah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pelayanan yang di berikan PTA Palembang sangat memuaskan
4	Nanda Rahda Izaty	081225911300	nandarahdaiaty@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,22	Sudah sangat baik dan pertahankan
5	ALMUALLIF	082182895168	islama19202@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,89	semoga hasil survey ini akan menambah bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan pada lembaga
6	Hendri Suryana	082178919241	fadhilrisyah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	SUKSES
7	MUHAMMAD MIETAH	083842780040	mmilhamuttaqien@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
8	Taufiqsaleh	085268576115	Taufiqsaleh1979@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
9	Muhammad Firdaus	081373459132	firdaus79@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pertahankan
10	Muhammad Aji Taufan	085269986316	auliaizzatunnisatufan@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	sudah sangat baik
11	MARYANTO, S.Kom	085378887770	maryanto.s.kom@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Teruslah memberikan pelayanan terbaik
12	Edy Gunawan	085268312599	edygunawan343@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
13	Rosmaladaya	085273179094	rosmaladaya.speed@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pertahankan semua yang sudah baik
14	Noviendri.sh	081273539455	noviendrieen@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pertahankan yg sudah baik
15	Firdaus, S.H.I.,	082180824418	firdausputrabungsu1811@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
16	Rusydi Bidawan	081271337149	erbi1331@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
17	Ardi sh	081273739336	Ardi061074@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Sudah sangat bagus semoga tetap dipertahankan..brapo PTA Palembang..Kito Pacak..
18	Akhyaruddin	081383235294	akhyar_ska@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
19	Ardi sh	081273739336	Ardi061074@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Sudah sangat bagus semoga tetap dipertahankan.

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indeks	Saran
20	Ajeng puspita rini	085279064321	raffaraisha15@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Sangat baik
21	Uut Muthmainah, S.H.J., M.H.	081321217767	muthmainah.ute@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Tetap pertahankan.pelayanan yang terbaik
22	Yuli Suryadi	081368673007	yuli.suryadi67@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Notifikasi pemberitahuan kepada konsumen agar lebih kereen lagi
23	Achmad fikri oslami	081373441719	fikri.oslami@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	PTA Palembang luar biasa dan mantap serta berintegritas
24	Zarbani, SH	085102318845	ranikuyung@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Tetap pelayanan yang paling utama untuk para pencari keadilan
25	Sutarja	082177613891	sutarja.m2@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,67	sudah sangat baik
26	Neno Ramadhani Swarga	08218478251	neno.ramadhani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Tetap terus pertahankan dan selalu memberikan inovasi baru
27	Agus Priyono, S.H.	082112121230	aguspriyono121212@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
28	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Terimakasih
29	Rufia	081278933135	rufia.nardi77@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Semakin mantap
30	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Terimakasih
31	Danang Prastowo	082307558133	danangprastowo86@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Terimakasih..
32	Pahruddin Ritonga, S.H.J., M.H.	081362213677	pahruddinhakim@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pembinaan dan Pengawasan tetap ditingkatkan agar lebih baik lagi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
33	Edy Gunawan	085268312599	edygunawan343@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	semoga tetap dipertahankan
34	Yeni Kurniati	085356744455	azka_yeni@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Semoga semakin baik lagi
35	Muhammad Arifin	081932132112	arifin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Tingkatkan lagi Pelayanan yang berkualitas
36	Fajar Wijanarko	085764592592	fajarwijanarko25@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	terus tingkatkan
37	Yudha Pranata	081995804177	yudhap86@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Pertahankan dan terus berinovasi agar pelayanan semakin berkualitas

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indeks	Saran
38	Miftahul Jannah	082185333181	hauraelrahman@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11	Lanjutkan apa yang sudah menjadi pedoman untuk pelayanan lebih baik
39	Yulita Fifprawati	08117712433	yulififprawati@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,11	Tingkatkan terus pelayanan di PTA Palembang
40	Feriyanto	085769656897	feriyantolaw@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	PTA Palembang Mantap
41	Luthfi Hadisaputra	082375039991	luthfifrf@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,22	
42	MUHAMMAD SYAIFUDIN AMIN	081527476124	ymsay81@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	pelayanan sudah sangat bagus, terus ditingkatkan
43	Noviendri.sh	081273539455	noviendrieen@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,89	Pertahankan yang sudah baik
44	Slamet Riady	085326967689	slametilg3@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
45	Fahrizal, S.H.I.	081373742877	Panmud.F@yahoo.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	semoga Pelayanan tetap dipertahankan dan ditingkatkan.
46	Ahkam Riza Kafabih	085640814637	ahkamrizakafabih@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Semoga PTA Palembang terus memberikan bimbingan dan pendampingan
47	Armi Herawati	08137433254	armi.herawati73@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
48	Sri handayani	085617799999	srihandayani@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	Lumayan la...
49	Mursit Arifin	081380035363	mursitarifin4@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
50	Rosmaladaya	085273179094	rosmaladaya.speed@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,67	Lanjutkan melayani masyarakat sepenuh hati
51	Sahim	082175184072	drssahim552@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,22	Tingkatkan pelayanan dan jangan sampai membuat pihak pencari keadilan kecewa dan bosan dalam mencari

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indeks	Saran
66	Pera Yuniati	081368053100	uchu1828@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
67	H.Aman,S.Ag. SE, SH, ,MH, ,MM	082283433398	amansag69@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	PTA Palembang dalam memberikan layanan sangat baik dan memuaskan ,dan layanan ini harus dapat
68	Dahsi Oktoriansyah	08114901306	dahsi_ektoriansyah@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tetaplah memberikan pelayan yang berkualitas dan excellent
69	Taufikarahman	082175441150	taufikarahmanshi03@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Agar terus selalu memberikan Pelayanan terbaik dan menjadi panutan bagi kami satker dibawahnya ????
70	Sri Roslinda	081368618381	sriroslinda.hk@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tidak ada kritik semoga PTA Palembang semakin Oke dan Mantap..