



**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ZI
(SPKP ZI)
PERIODE 6 APRIL s.d 24 APRIL
TAHUN 2026**

PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG
JALAN LETNAN MUCHTAR SALEH NO 119
KAYUAGUNG, OGAN KOMERING ILIR 30611
WEBSITE:<http://pn-kayuagung.go.id/new> TELP:0712-323884

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI

INDEKS ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP ZI)

PERIODE 6 APRIL S.D 24 APRIL 2026

DI PENGADILAN NEGERI KAYU AGUNG

KELAS 1B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Di sahkan di Kayu Agung

Tanggal : 24 April 2026

Ketua Pengadilan Negeri Kayu Agung

Dody Rahmanto, S.H., M.H.

Nip. 197803032001121004



Penanggung Jawab

Nofita Dwi Wahyuni, S.H., M.H.
Nip. 197811252002122002

Ketua Tim Survei

Sofyan, S.H., M.H.
Nip. 198101102005021002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) pada Pengadilan Negeri Kayuagung periode 6 – 24 April tahun 2026 ini.

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pemakaian sarana dan prasarana olahraga. Dengan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Pengadilan Negeri Kayuagung selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Pengadilan Negeri di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Ogan Ilir, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pengadilan Negeri Kayuagung melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER), yang mudah diakses oleh publik kapanpun dan dimanapun.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Ogan Ilir yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) 6 – 24 April tahun 2026 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Zona Integritas (SPKP ZI) ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Kayuagung.

Kayuagung, 24 April 2026

KETUA,

DODY RAHMANTO, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I KUISIIONER SURVEI	3
 BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Kriteria Responden	7
B. Metode Pencacahan.....	10
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	10
 BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	11
A. Analisis Hasil Survei.....	11
 LAMPIRAN DATA SPKP ZI	14

BAB I
KUESIONER SURVEI

PENGADILAN NEGERI KAYU AGUNG KELAS IB
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :(boleh inisial atau tidak diisi)
2. Umur/Jenis Kelamin :(Wajib Disi)
3. Nomor HP :(Wajib Disi)
4. Domisili :
5. Pendidikan : 1. Tidak sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
 2. SD 6. Sarjana (S1)
 3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
 4. SLTA
7. Pekerjaan : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
 2. TNI/Polri 6. Pedagang
 3. Pegawai Swasta 7. Pelajar / Mahasiswa
 4. Wiraswasta 8. Lainnya.....
8. Jenis Layanan : 1. Pidana 4. Umum
 2. Perdata 5. Informasi
 3. Hukum 6. E-Court

KUISIONER :

1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?
 - a. Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
 - b. Hanya pada media non elektronik
 - c. Hanya pada media elektronik
 - d. Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
 - a. Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - b. Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
 - c. Syarat yang diminta petugas kurang jelas
 - d. Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?
 - a. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
 - b. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
 - c. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
 - d. Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti

4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
 - a. Sesuai

- b. Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
 - c. Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)
 - d. Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)
5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?
- a. Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
 - b. Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
 - c. Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas
 - d. Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas
6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?
- a. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
 - b. Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah
 - c. Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
 - d. Tidak ada layanan online pada pengadilan
7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?
- a. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

- b. Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan
 - c. Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan
 - d. Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah
8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?
- a. Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi
 - b. Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi
 - c. Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi
 - d. Tidak ada layanan pengaduan

Kesan dan Pesan :

.....

.....

.....

.....

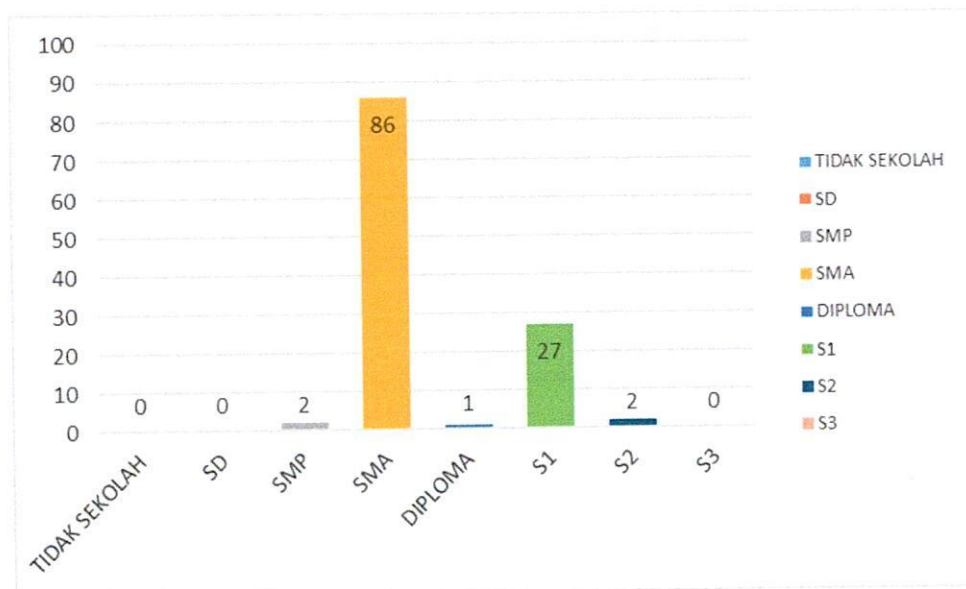
BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

1. Tingkat Pendidikan Responden

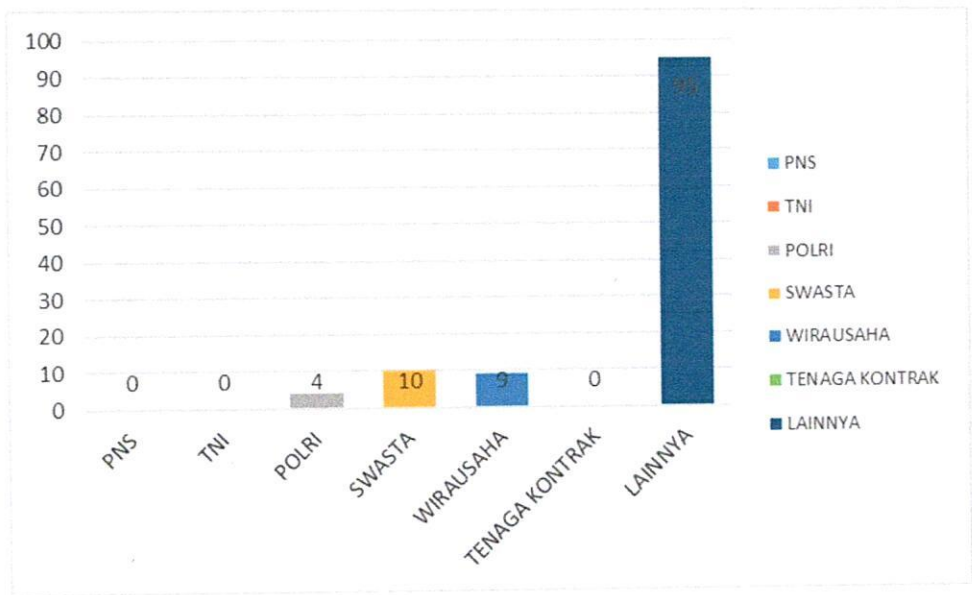
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kayu Agung, tidak/belum sekolah sejumlah 0 orang, mengenyam pendidikan SD sejumlah 0 orang, SMP sejumlah 2 orang, SMU sejumlah 86 orang, Diploma 1 sejumlah 0 orang (tidak ada), Diploma 2 sejumlah 0 orang (tidak ada), Diploma 3 sejumlah 1 orang, S1 sejumlah 27 orang, S2 sejumlah 2 orang, S3 sejumlah 0 orang.



2. Pekerjaan Responden

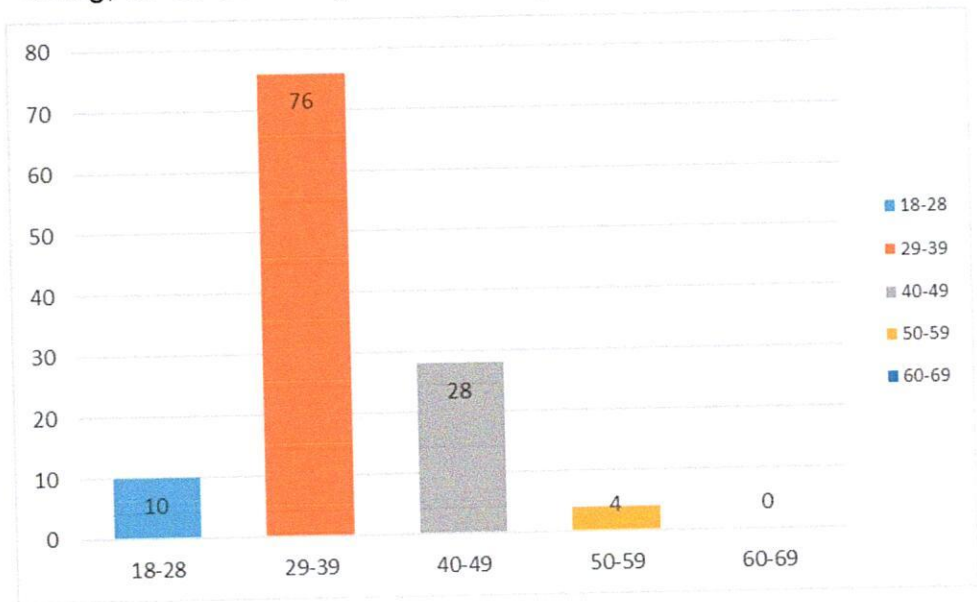
Dari sisi jenis pekerjaan pengguna layanan, sebanyak 118 pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Kayu Agung memiliki pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS sejumlah 0 orang, TNI sejumlah 0 orang, Polri sejumlah 4 orang, Swasta sejumlah 10 orang, Wirausaha sejumlah 9 orang, Tenaga Kontrak sejumlah 0 orang, dan Lainnya sejumlah 95 orang, yang mengakses layanan Kepaniteraan Pidana, Perdata, Hukum maupun Bagian

Umum pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Kayu Agung.



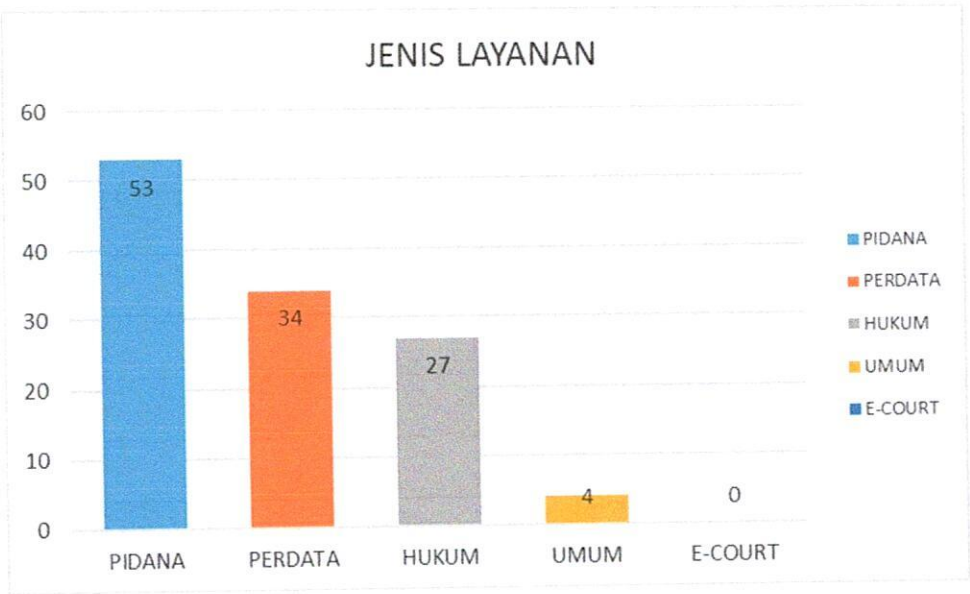
3. Kelompok Usia Responden

Grafik Usia Responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Kayu Agung berada dalam kelompok usia yaitu pada rentang antara usia 18-28 tahun sejumlah 10 orang, 29-39 tahun sejumlah 76 orang, 40-49 tahun sejumlah 28 orang, 50-59 tahun sejumlah 4 orang, 60-69 tahun sejumlah 0 orang.



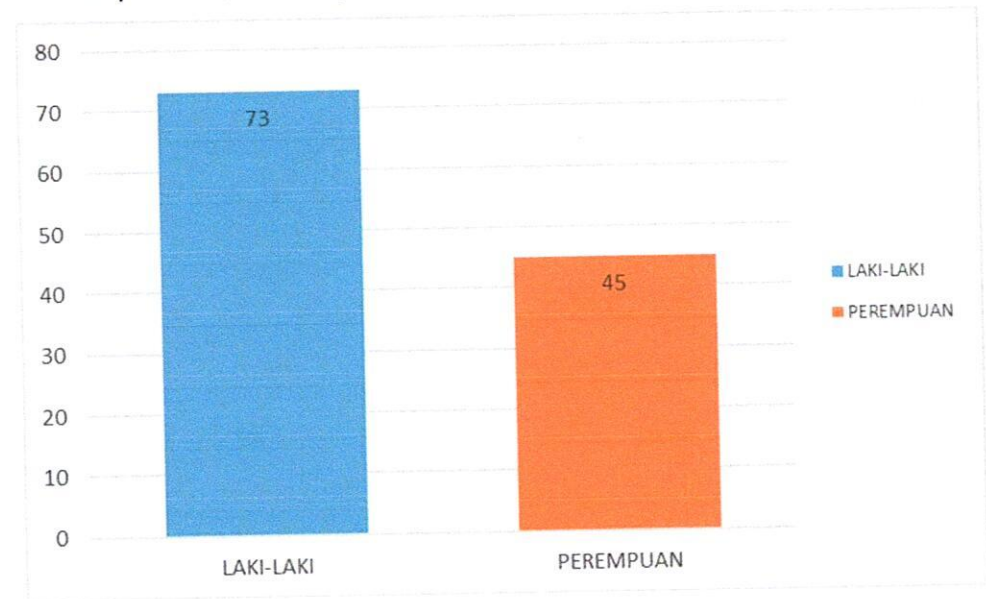
4. Jenis Layanan

Grafik Jenis Layanan pada Pengadilan Negeri Kayu Agung meliputi Layanan Pidana sejumlah 53 Layanan, Layanan Perdata sejumlah 34 Layanan, Layanan Hukum/ Informasi sejumlah 27 Layanan, Layanan Administrasi Umum Sejumlah 4 layanan dan Layanan ecourt sebanyak 0 layanan.



5. Jenis Kelamin

Grafik Jenis kelamin pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Kayu Agung berjumlah 118 Orang meliputi Laki-laki sejumlah 73 Responden, Perempuan sejumlah 45 Responden.



B. Metode Pencacahan

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dan analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kayu Agung menggunakan analisis statistik deskriptif. Adapun pemberian skor menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Kayu Agung ditentukan sebagai berikut.

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner diisi oleh 118 responden yang terdiri dari PNS sejumlah 0 orang, TNI sejumlah 0 orang, Polri sejumlah 4 orang, Swasta sejumlah 10 orang, Wirausaha sejumlah 9 orang, Tenaga Kontrak sejumlah 0 orang, dan Lainnya sejumlah 95 orang.

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Unsur

a. Performa

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Performa ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975

b. Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

c. Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

d. Waktu

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Waktu ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

e. Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Biaya ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

f. Sarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Sarana ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

g. Respon

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Performa ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

h. Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi pengguna layanan pada unsur Pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,975.

2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Dari seluruh unsur tersebut nantinya akan dimuarakan menjadi satu penilaian dan penghitungan indeks persepsi kualitas pelayanan. Hasil dari serangkaian nilai tersebut akan menggambarkan posisi pelayanan dari Pengadilan Negeri Kayu Agung. Secara keseluruhan, Pengadilan Negeri Kayu Agung mendapatkan total nilai **3,97**. dalam skala **4,00** atau **99,36%**. Apabila nilai tersebut di integrasikan dengan tabel 1 yaitu kategori mutu pelayanan, maka Pengadilan Negeri Kayu Agung mendapatkan **nilai A** atau **Sangat Baik**, yang merupakan komponen **PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA**.

Nilai 3 (tiga) unsur terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Periode 6 – 24 April Tahun 2026, yaitu:

Tabel 2. Unsur Terendah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1.	Performa “Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?”	469	3,975
2.	Persyaratan Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	469	3,975

3.	Prosedur Apakah prosedur/alur proses yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?	469	3,975
----	--	-----	-------

LAMPIRAN

Preview Publikasi Indeks

Print [Tutup](#)



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG
JL. LETNAN MUCHTAR SALEH NO. 119 KAB. OGAN KOMERING ILIR
SUMATERA SELATAN
<http://pn-kayuagung.go.id>



PUBLIKASI INDEKS ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode 6 April 2026 sampai 24 April 2026

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
NILAI INDEKS
3,97 / 99,36%

Jumlah	118 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 73	
	PEREMPUAN : 45	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0	
	SD : 0	Diploma 3 : 1
	SMP : 2	S1 : 27
	SMU : 86	S2 : 2
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 0	SWASTA : 10
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 9
	POLRI : 4	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 95	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :		
1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?	3,975	
2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?	3,975	
3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	3,975	

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :
DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan.
Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

24 April 2026
Ketua Pengadilan Negeri

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI KAYUAGUNG

NILAI INDEKS

3,97 / 99,36 %

Periode 6 April 2026 sampai 24 April 2026

JUMLAH	118 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 73 ORANG	
	PEREMPUAN : 45 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	
	Diploma 2 : 0 ORG	
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 2 ORG	S1 : 27 ORG
	SMU : 86 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 0 ORG	SWASTA : 10 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 9 ORG
	POLRI : 4 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 95 ORG	

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

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan / Detil

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Perhitungan Indeks Survey ZI SPKP

Register ini berisi perhitungan indeks atas survey persepsi kualitas pelayanan oleh para pencari keadilan.

Keterangan :

RL

NRR

IPKP

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/8)

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

2026

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	SUMATERA SELATAN	116
2	BENGKULU	1
3	LAMPUNG	1

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan / Detil

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Perhitungan Indeks Survey ZI SPKP

Register ini berisi perhitungan indeks atas survey persepsi kualitas pelayanan oleh para pencari keadilan.

Keterangan :

RL

NRR

IPKP

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/8)

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

2026

Tampilkan Data

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	10		8,47		
29 - 39 Th	76		64,41		
40 - 49 Th	28		23,73		
50 - 59 Th	4		3,39		
60 - 69 Th	0		0,00		

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Total	118	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan / Detil

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Perhitungan Indeks Survey ZI SPKP

Register ini berisi perhitungan indeks atas survey persepsi kualitas pelayanan oleh para pencari keadilan.

Keterangan :

RL

NRR

IPKP

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/8)

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

2026

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	53
2	Layanan Perdata	34
3	Layanan Hukum / Informasi	27
4	Layanan Administrasi Umum	4

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan / Detil

Perhitungan Indeks ZI Persepsi Kualitas Pelayanan

Perhitungan Indeks Survey ZI SPKP

Register ini berisi perhitungan indeks atas survey persepsi kualitas pelayanan oleh para pencari keadilan.

Keterangan :

RL

NRR

IPKP

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x (1/8)

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

2026

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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	Keterangan
Jumlah	469	469	469	469	469	469	469	469	
NRR Per RL	3,975	3,975	3,975	3,975	3,975	3,975	3,975	3,975	31,797
NRR Tertimbang	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	0,497	3,975
ZI IPKP Unit Pelayanan									99,36

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur
1	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, b
2	Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?
3	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?