

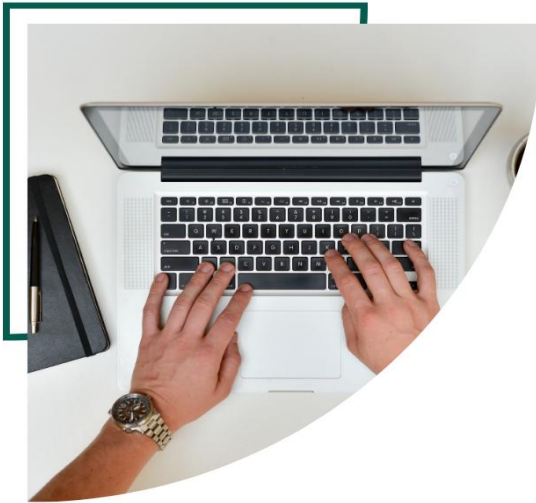


MAHKAMAH AGUNG RI  
PENGADILAN AGAMA BANGGAI



# LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
TRIWULAN II



2024



# bangga  
melayani  
bangsa  
**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Pengadilan Agama Banggai

## Lembar Pengesahan

# LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGADILAN AGAMA BANGGAI (1 April S/D 28 Juni 2024) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Banggai

Pada hari Jumat 28 Juni 2024



Ketua Pengadilan Agama Banggai

Aminah Sri Astuti Handayani, S.E.I.

## KATA PENGANTAR

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan public pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Pengadilan Agama Banggai melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap Survei yang dilakukan melalui aplikasi survelag pada laman tautan <https://survei.badilag.net/>, terdapat 51 responden pada periode 1 April s/d 28 Juni 2024 dan didapatkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,7. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Agama Banggai terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tetap berintegritas.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Agama Banggai.

Banggai, 6 Mei 2024

Tim Survei

## **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I KUESIONER SURVEI.....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	9
A. Kriteria Responden.....	9
B. Metode Pencacahan.....	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	11
A. Analisis Hasil Survei.....	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	12
BAB IV DATA SURVEI.....	14
A. Data Responden.....	14
B. Data Dukung Lainnya.....	16

## **BAB I KUESIONER SURVEI**

Pengadilan Agama Banggai telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Banggai. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Banggai, baik oleh masyarakat maupun instansi/uniterkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 April s/d 28 Juni 2024 untuk laporan Survei Mingguan.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survey meliputi seluruh proses pelayanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Penyusunan survey kepuasan terhadap Pengadilan Agama Banggai ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024.

### **1.1. Form Data Responden**

Berikut formyang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi Survelag Badilag  
Adapun link untuk mengisi survey pelayanan bias diakses  
Pada laman tautan <https://survei.badilag.net/>

**Gambar1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag**

The screenshot shows a web browser at the URL `survei.badilag.net/home/response`. The page header includes the SURVELAG logo and navigation links for 'Dashboard' and 'Survei'. The main heading is 'Survei Pelayanan Publik PA BANGGAI' with the subtext 'Halaman 1 Survei'. Below this is a progress indicator for 'SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)' with four steps: 'Layanan' (marked with a checkmark), 'Data Responden' (current step), 'Form Kuisioner', and 'Kritik & Saran'. The 'Data Responden' section is titled 'Identitas Responden' and includes a privacy notice: 'Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda'. The form contains several input fields: 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Identitas)', 'Nomor Ponsel Responden' (with a placeholder 'contoh : 08xxx'), 'Email', 'Jenis Kelamin' (dropdown menu), 'Usia' (dropdown menu), 'Pekerjaan' (dropdown menu), and 'Pendidikan' (dropdown menu). At the bottom, there is a checkbox labeled 'Rahwa saya menyetujui data ini diinnan sahanan-hanamu rfan tanna nakeaan rrtari ciananun'.

## 1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan yang didapat oleh responden.

The screenshot shows the 'Kuisisioner Survei Pelayanan Publik' section of the application. It includes the text: 'Form kuisioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu Berdasarkan SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023'. Below this, it indicates 'Pertanyaan 7 dari 14'. The question is: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan'. There are four radio button options for rating the competency: 'Tidak kompeten (★)', 'Kurang kompeten (★★★)', 'Kompeten (★★★★★)', and 'Sangat kompeten (★★★★★)'. The first option is selected, and a blue button next to it says 'This field is required'.

**Gambar1.2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei Badilag**

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **A. Kriteria Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Agama Banggai baik secara langsung *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan PTSP Online.

### **B. Metode Pencacahan**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode Pencacahan responden dilakukan melalui dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi Survelag badilag. Yang menjadi responden pada survey ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Banggai berperkara maupun permohonan informasi melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistic deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 s/d 4, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilainya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/angka absolute agar diketahui peningkatan /penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan

Yang diberikan.

Persepsi kualitas layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing masing indicator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsure berkisar antara 1 s/d 4 yg dikonversi keangka 0 s/d 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 s/d 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsi kualitas layanan semakin baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang prima”.

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

<b>Tabel1: Kategori Mutu Pelayanan</b>			
<b>No</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Nilai SPKP</b>	<b>Prosentase</b>
1	A (Sangat Baik)	3,5324–4	88,31% -100%
2	B (Baik)	3,0644-3,532	76,61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000–3,064	65,00%-76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000–2,5996	25,00%-64,99%

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{\text{Responden} \times 48} \times 4 \quad (\text{Jumlah})$$

$$\text{Prosentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{4 \text{ (skala Penilaian)}} \times 100\%$$



### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Hasil survey terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Banggai yang dilaksanakan pada 1 April s/d 28 Juni 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,7 atau 92,5% yang masuk dalam kualita pelayanan sangat baik

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk table dan diagram:

**Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Pengadilan Agama Banggai**

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.86	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan Sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.84	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.75	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian Pelaksanaan yang	3.67	Sangat Baik (A)

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
	Diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini		
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.2	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.63	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada Unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.71	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.96	Sangat Baik (A)

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Banggai menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks 3,7 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan public yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator biaya

memiliki indeks yang paling rendah diantara indicator lainnya. Oleh karena itu terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu harus adanya peningkatan atau memaksimalkan sarana/informasi digital maupun konvensional dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai:

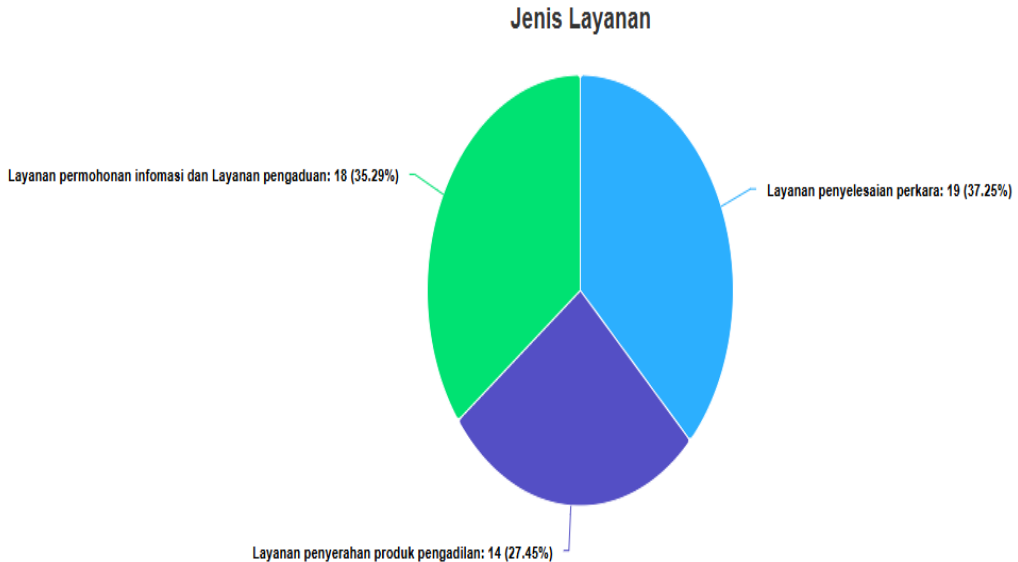
- 1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)  
Melakukan kegiatan briefing bergantian oleh Panitera, Panitera Muda pada petugas layanan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.
- 2) Bahwa Kewajaran biaya/tariff perkara dalam pelayanan memang masih dalam kewajaran karena masih sesuai dengan SK Panjar Biaya Perkara tidak ada biaya lain yang dibebankan kepada pihak lain.
- 3) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial  
Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Banggai melalui website dan platform media social seperti Youtube, Instagram dan Twitter.

# BAB IV DATA SURVE I

## A. Data Responden

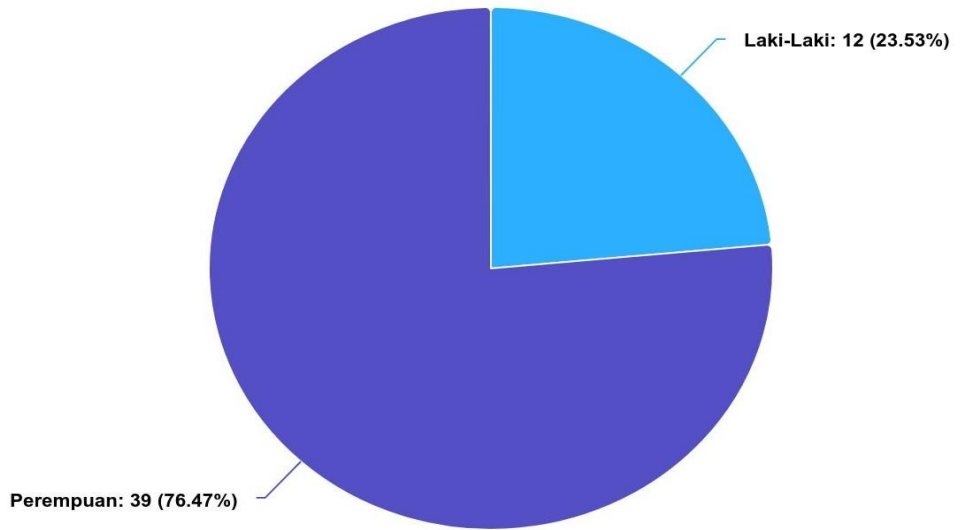
### Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



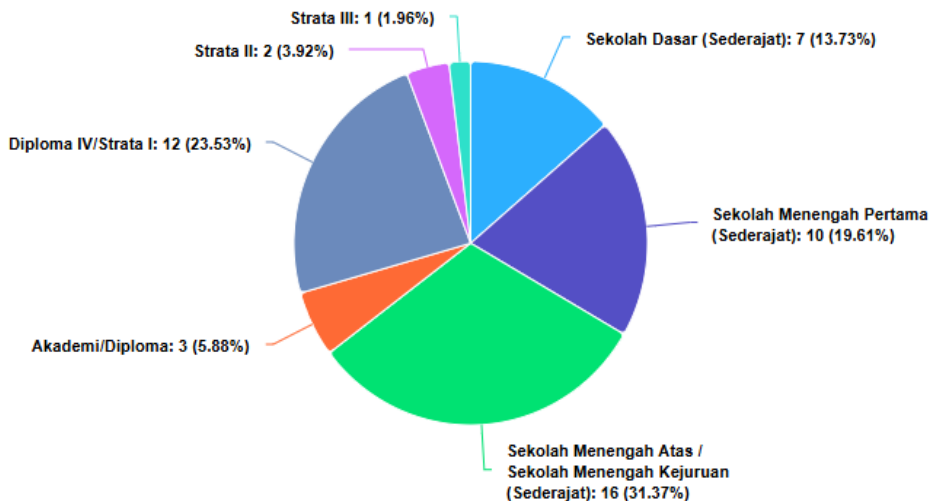
<b>Jenis Layanan</b>	
<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Layanan penyelesaian perkara	19
Layanan penyerahan produk pengadilan	14
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	18

## Jenis Kelamin



JenisKelamin	
JenisKelamin	Total
Laki-Laki	12
Perempuan	39

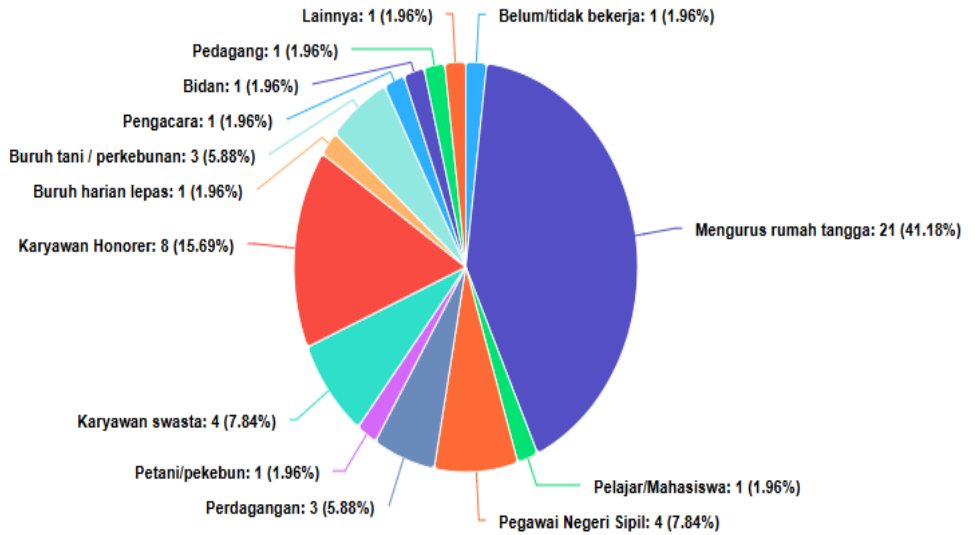
## Tingkat Pendidikan



### Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	7
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	10
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	16
Akademi/Diploma	3
Diploma IV/Strata I	12
Strata II	2
Strata III	1

## Pekerjaan



Pekerjaan	
Pekerjaan	Total
Belum/tidak bekerja	1
Mengurus rumah tangga	21
Pelajar/Mahasiswa	1
Pegawai Negeri Sipil	4
Perdagangan	3
Petani/pekebun	1
Karyawan swasta	4
Karyawan Honorer	8
Buruh harian lepas	1

<b>Buruhtani / perkebunan</b>	3
<b>Pengacara</b>	1
<b>Bidan</b>	1
<b>Pedagang</b>	1
<b>Lainnya</b>	1

## B. Data Dukung Lainnya

Berikut dokumen data dukung dari survey ini diantaranya data responden yang mengisi survei.

### Indeks Persepsi SPKP periode 1 April s/d 28 Juni 2024

