



# **LAPORAN** **SURVEI PERSEPSI** **KUALITAS PELAYANAN** **TRIWULAN III 2024**

*Pengadilan Agama Maumere*

## Lembar Pengesahan

**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

**PENGADILAN AGAMA MAUMERE**

**TRIWULAN III 2024**

**1 JULI 2024 – 30 SEPTEMBER 2024**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Maumere

Pada hari Senin 30 September 2024



Ketua ZI PA Maumere

*[Handwritten Signature]*  
Ari'had Iftauddin, S.Ag.

## KATA PENGANTAR

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama 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 dalam kegiatan Pekan Survey Nasional pada aplikasi SURVELAG Ditjen Badilag, terdapat 42 responden selama periode 1 Januari – 3 Mei 2024 dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,77 atau konversi 94,25. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Agama Maumere 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 Maumere.



Maumere, 30 September 2024

Ketua ZI PA Maumere

Achmad Iftauddin, S.Ag.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR TABEL.....	6
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

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan .....	10
Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP PA Maumere.....	11
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	14
Tabel 4. 2 Tabel Responden PSN.....	16

## **BAB I KUESIONER SURVEI**

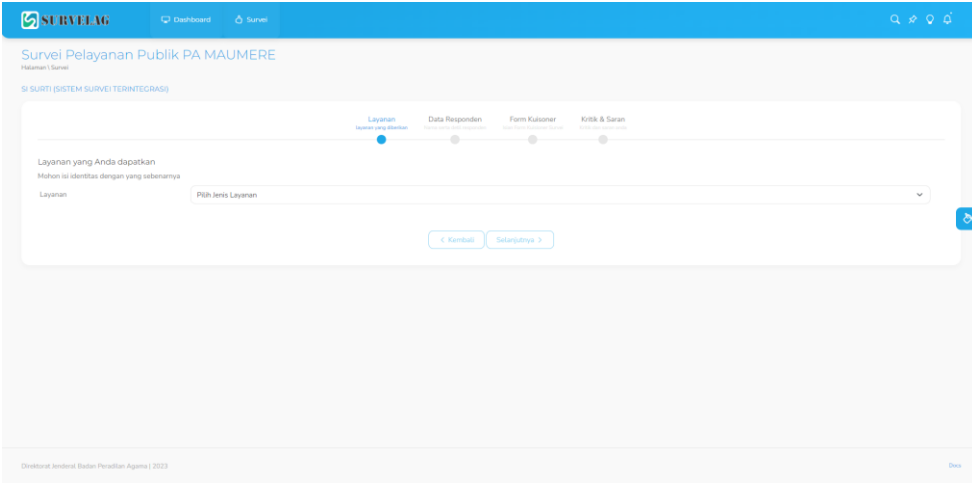
Pengadilan Agama Maumere telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Maumere. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Maumere, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari sd 3 Mei 2024 dalam rangka Pekan Survei Nasional.

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

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

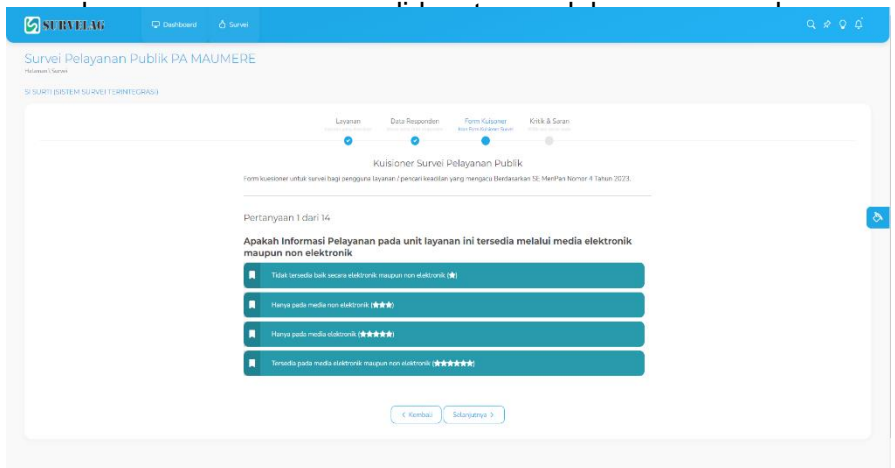
Berikut form yang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi e-survei SURVELAG Badilag.

Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan **<https://survei.badilag.net/response>**



**Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Survelag Badilag**

**1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**  
 Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas



**Gambar 1. 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 Maumere baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan Halo PTSP+ Pengadilan Agama maumere.

### **B. Metode Pencacahan**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode pencacahan responden dilakukan melalui metode pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi SURVELAG Ditjen Badilag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Maumere melalui Halo 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 statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 sd 4, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilai nya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/angka absolut 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 indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 sd 4 yg dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsikualitas layanan semakin baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil "Pelayanan Publik yang prima".

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

<b>Tabel 1 : 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 :

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

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

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Maumere yang dilaksanakan pada 1 Juli – 30 September 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,88 atau 97% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

**Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Ditjen Badilag**

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	4	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,86	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,85	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang	3,85	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	3,87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,86	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,87	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,87	Sangat Baik (A)

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Maumere menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks bervariasi mulai 3,5 sampai atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator yaitu

Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu harus adanya informasi terkait tarif/biaya pelayanan baik itu panjar biaya perkara maupun penyerahan produk harus mudah diakses secara maksimal baik secara online maupun secara langsung.

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

- 1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)  
Melakukan kegiatan briefing secara rutin kepada Petugas PTSP, untuk selalu mengingatkan kepada Petugas PTSP agar senantiasa memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu perlu dilakukan optimalisasi penggunaan Halo PTSP+ Pengadilan Agama Maumere.
- 2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial  
Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Maumere terkait prosedur pelayanan di pengadilan.
- 3) Bagian Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik  
Melakukan pembaharuan media informasi baik yang bersifat cetak maupun elektronik tentang prosedur berperkara di pengadilan yang diletakkan di PTSP maupun Ruang Tamu Terbuka Pengadilan Agama Maumere.

## BAB IV DATA SURVEI

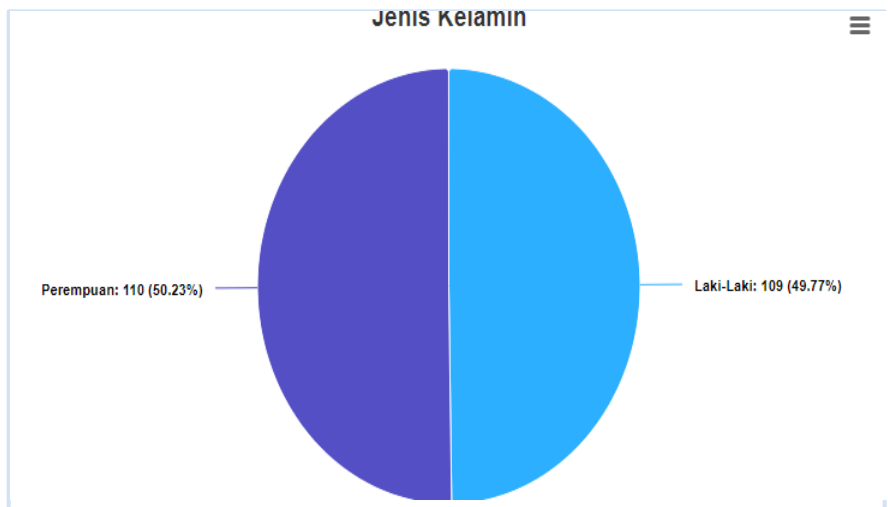
### A. Data Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

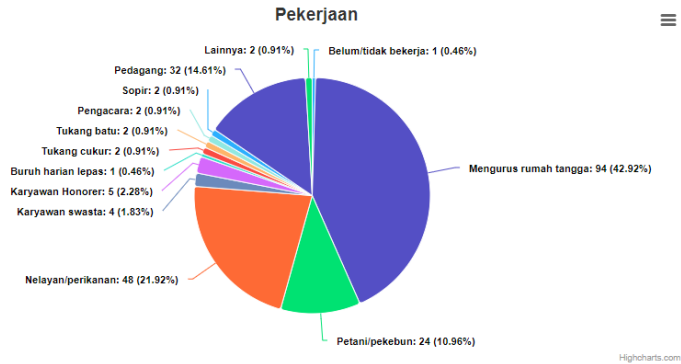
**Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	109	49,77%
Wanita	110	50,23%
<b>Jumlah</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>



**Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

2. Pekerjaan  
 Karakteristik responden di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Nelayan dan Mengurus Rumah Tangga.



**Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

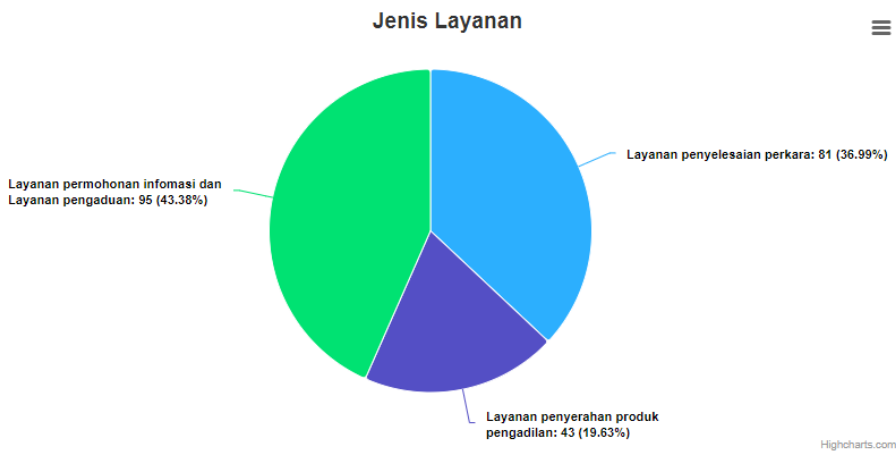
3. Pendidikan  
 Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Sekolah Menengah Atas dengan 25,58%



**Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan**

#### 4. Jenis Layanan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Ditjen Badilag Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan**

#### B. Data Dukung Lainnya

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

*Terlampir*

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**

CAKAP. EFEKTIF. EFISIEN. RAMAH.  
**CERDAS**  
DINAMIS. AKUNTABEL. SINERGITAS

**' / GREEN / FICE**  
— 3 \$ 0 \$ 8 0 ( 5 ( —

3 ( 1 \* \$ ' , / \$ 1 \$ \* \$ 0 \$ 0 \$ 8 0 ( 5 (

- D00Q' ISRQHURUR . HO: R0P DUDQJ . HF \$ 0N%DUDW. DE 6 LND  
1 XVD7HQJJDUD7IP XU



SD P DXP HUJ JR IG



SD P DXP HUJ# JP DQFRP