MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN AGAMA BANGGAI

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TRIWULAN IV

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 Oktober S/D 31 Desember 2024) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Banggai

Pada hari Selasa 31 Desember 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 12 responden pada periode 1 Oktober s/d 31 Desember 2024 dan didapatkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 4. 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, 31 Desember 2024

Tim Survei

DAFTARISI

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

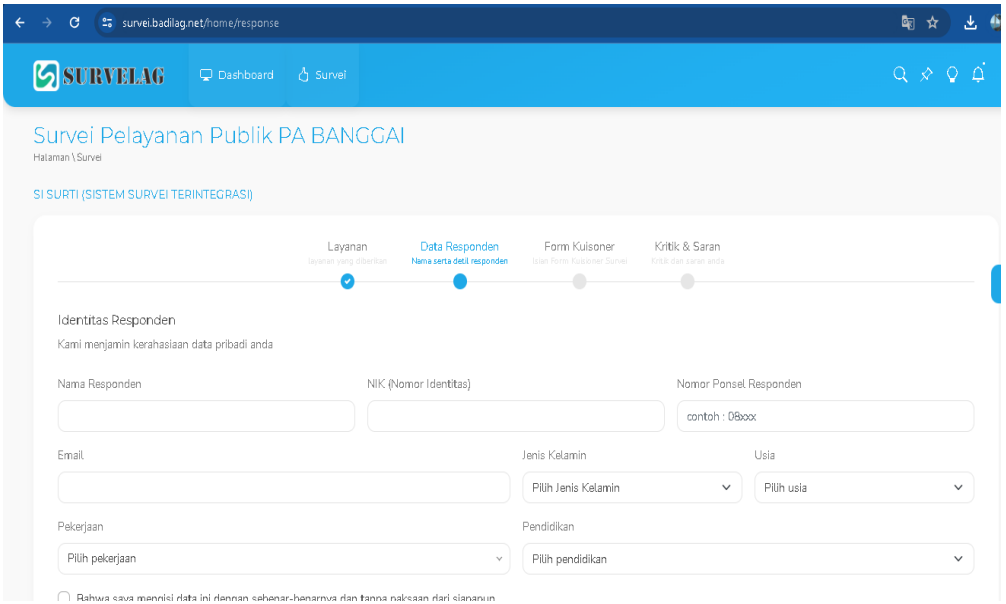
Pengadilan Agama Banggai telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Banggai. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Banggai, baik oleh masyarakat maupun instansi/unitterkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 1 Oktober s/d 31 Desember 2024 untuk laporan Survei Triwulan IV.

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

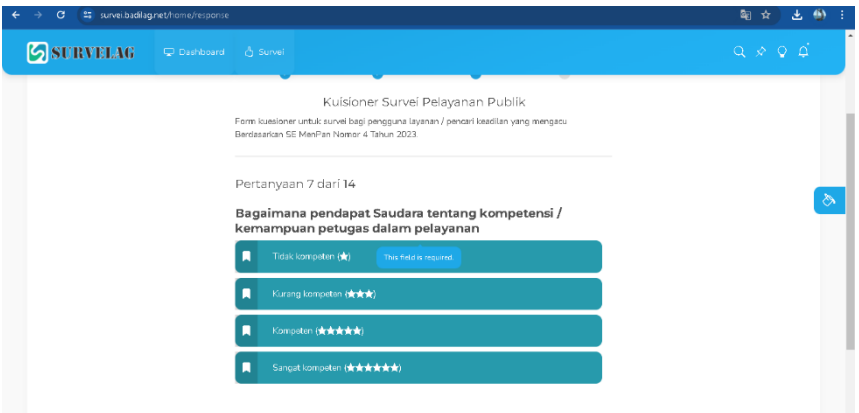
Berikut formyang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi Survelag Badilag
Adapun link untuk mengisi survey pelayanan bias diakses
Pada laman tautan **https://survei.badilag.net/**

Gambar1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag



1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



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 dating langsung kekantor 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

Tabel1: KategoriMutuPelayanan			
No	**Mutu Pelayanan**	**NilaiSPKP**	**Prosentase**
1	A (SangatBaik)	3,5324–4	88,31% -100%
2	B (Baik)	3,0644-3,532	76,61% - 88,30%
3	C (KurangBaik)	2,6000–3,064	65,00%-76,60%
4	D (TidakBaik)	1,0000–2,5996	25,00%-64,99%

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

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total JumlahBintang}}{\text{Responden x 48)}} \text{x4 (Jumlah}$$

$$\text{Prosentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{\text{4 (skala Penilaian)}} \text{x100\%}$$

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 Oktober s/d 31 Desember 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 4 atau 100% 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	4	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan Sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	4	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	4	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian Pelaksanaan yang	4	Sangat Baik (A)

No	PersepsiKualitas 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	4	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	4	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada Unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	4	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	SangatBaik (A)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indicator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Banggai menunjukkan bahwa mayoritas indicator memiliki indeks 4 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan public yang prima. Namun dari indicator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indicator 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:

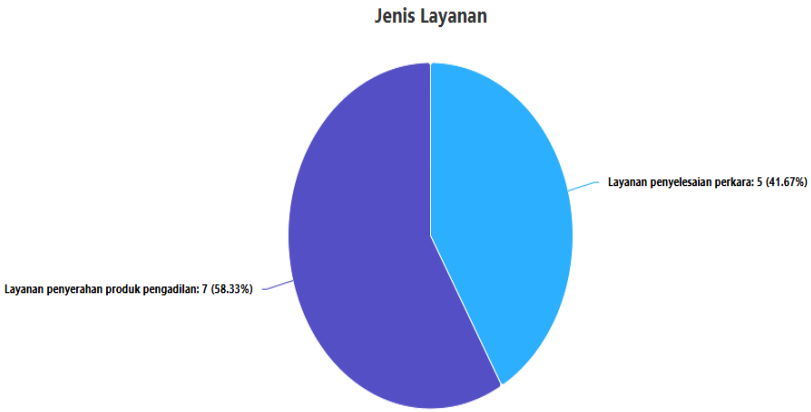
1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
   Melakukan kegiatan briefing bergantian oleh Panitera, Panitera Muda pada petugas layanan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.
   Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung guna penyempurnaan pelayanan yang paripurna.
2) 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 SURVEI

A. Data Responden

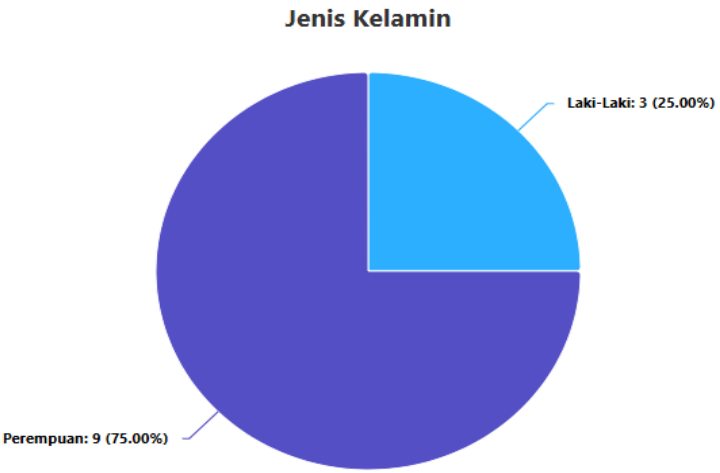
Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

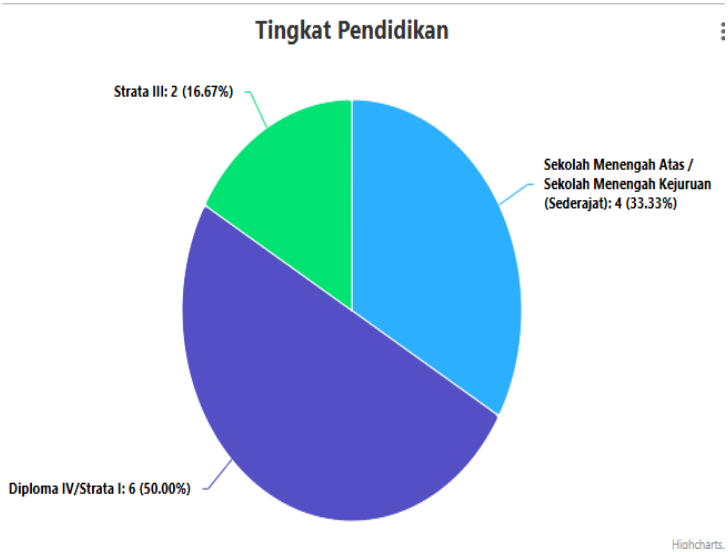


Jenis Layanan

Jenis Layanan	JumlahResponden
Layanan penyelesaian perkara	5
Layanan penyerahan produk pengadilan	7

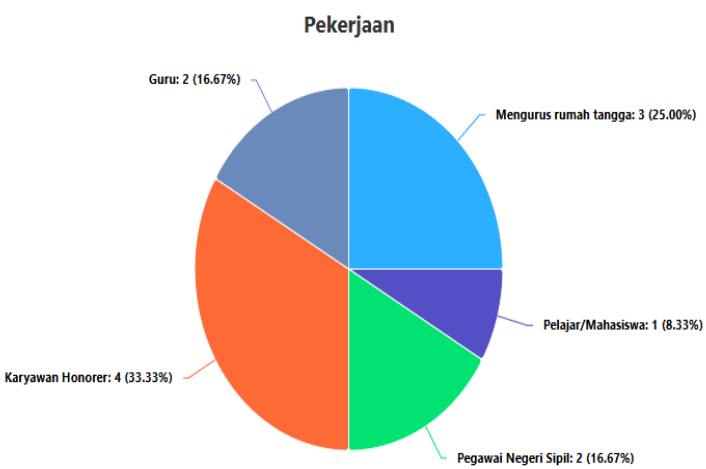


JenisKelamin	
JenisKelamin	**Total**
Laki-Laki	3
Perempuan	9



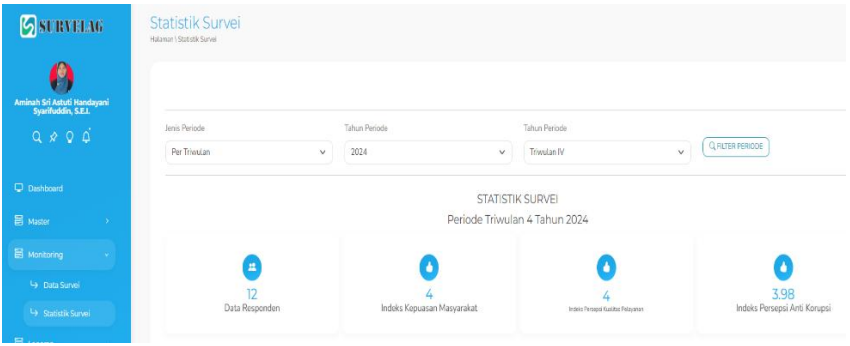
Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Menengah Atas / SekolahMenengahKejuruan (Sederajat)	4
Diploma IV/Strata I	6
Strata III	2



Pekerjaan	
Pekerjaan	**Total**
Mengurus rumah tangga	3
Pelajar/Mahasiswa	1
Pegawai Negari Sipil	2
Karyawan Honorer	4
Guru	2

B. Data Dukung Lainnya

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

Indeks Persepsi SPKP periode 1 Oktober s/d 31 Desember 2024