



20
25

LAPORAN

PEKAN SURVEI

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TANGGAL 8 APRIL S/D 30 JUNI 2025

Scan Me



Pengadilan Agama Banggai

Jl. Ri Hajar Dewantara, Timpone, WA, 0692-6251-0205
website: pa-banggai.go.id | e-mail: pa.banggai@yahoo.co.id
BANGGAI LAUT - 91893



PA Banggai MOLA
Mandiri, Objektif, Loyalitas & Adaptif

Lembar Pengesahan

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGADILAN AGAMA

BANGGAI

(8 April S/D 30 Juni) TAHUN 2025

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Banggai

Pada hari Senin 30 Juni 2025



Ketua Pengadilan Agama Banggai

Aminah Sri Astuti Handayani Syarifuddin, 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> 22 responden pada periode 8 April s/d 30 Juni 2025 dan didapatkan hasil survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,9. 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, 30 Juni 2025

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 8 April s/d 30 Juni 2025 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 form yang 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/>

Gambar 1.1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag

The screenshot shows the 'Form Responden' (Respondent Form) in the SURVELAG application. The page title is 'Survei Pelayanan Publik PA BANGGAI'. A progress bar at the top indicates the current step is 'Data Responden' (Respondent Data), with other steps being 'Layanan' (Service), 'Form Kuisioner' (Questionnaire Form), and 'Kritik & Saran' (Criticism & Suggestions). The form is titled 'Identitas Responden' (Respondent Identity) and includes a privacy notice: 'Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda.' (We guarantee the confidentiality of your personal data). The form fields are: 'Nama Responden' (Respondent Name), 'NIK (Nomor Identitas)' (NIK (Identity Number)), 'Nomor Ponsel Responden' (Respondent Phone Number) with an example '08000', 'Email', 'Jenis Kelamin' (Gender) with a dropdown 'Pilih Jenis Kelamin', 'Usia' (Age) with a dropdown 'Pilih usia', 'Pekerjaan' (Occupation) with a dropdown 'Pilih pekerjaan', and 'Pendidikan' (Education) with a dropdown 'Pilih pendidikan'. A checkbox at the bottom states 'Rahasia saya menjadi data ini dijamin sebenarnya dan tanpa rekaman dari sistem' (The confidentiality of this data is guaranteed to be true and without system recording).

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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

The screenshot shows a questionnaire question in the SURVELAG application. The title is 'Kuisioner Survei Pelayanan Publik' (Public Service Survey Questionnaire). The subtitle is 'Form kuisioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu Berdasarkan SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023.' (Questionnaire form for service users / justice seekers referring to SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023). The question is 'Pertanyaan 7 dari 14' (Question 7 of 14) and asks: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan' (What is your opinion on the competence / ability of staff in service). The response options are: 'Tidak kompeten (★)', 'Kurang kompeten (★★★)', 'Kompeten (★★★★★)', and 'Sangat kompeten (★★★★★★)'. A note indicates 'This field is required'.

Gambar1.2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei

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 statistik 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: Kategori Mutu Pelayanan			
No	Mutu Pelayanan	Nilai SPKP	Prosentase
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 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 8 April s/d 30 Juni 2025, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,97 atau 99,25% yang masuk dalam kualitas 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	3.95	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	3.91	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.91	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada Unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.95	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	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 3,9 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 indikator 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 Panitia, Panitia 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) 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.
- 3) Menganalisis hasil survey kepuasan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan biaya tariff pelayanan.
- 4) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana serta meningkatkan kualitas pelayanan.
- 5) Mengadakan pertemuan dengan tim untuk membahas hasil survey.

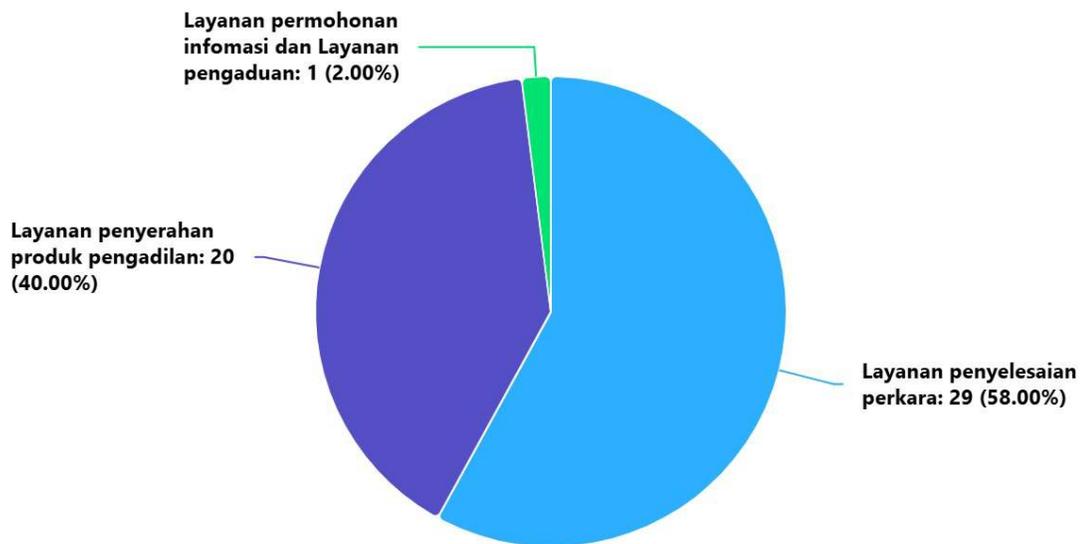
BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

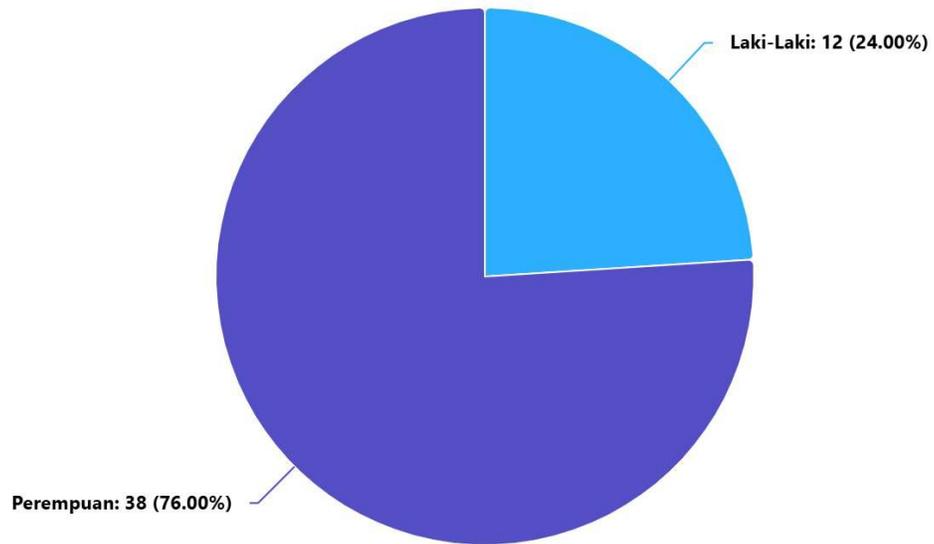
Jenis Layanan



Highcharts.com

Jenis Layanan	
Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	29
Layanan penyerahan produk pengadilan	20
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	1

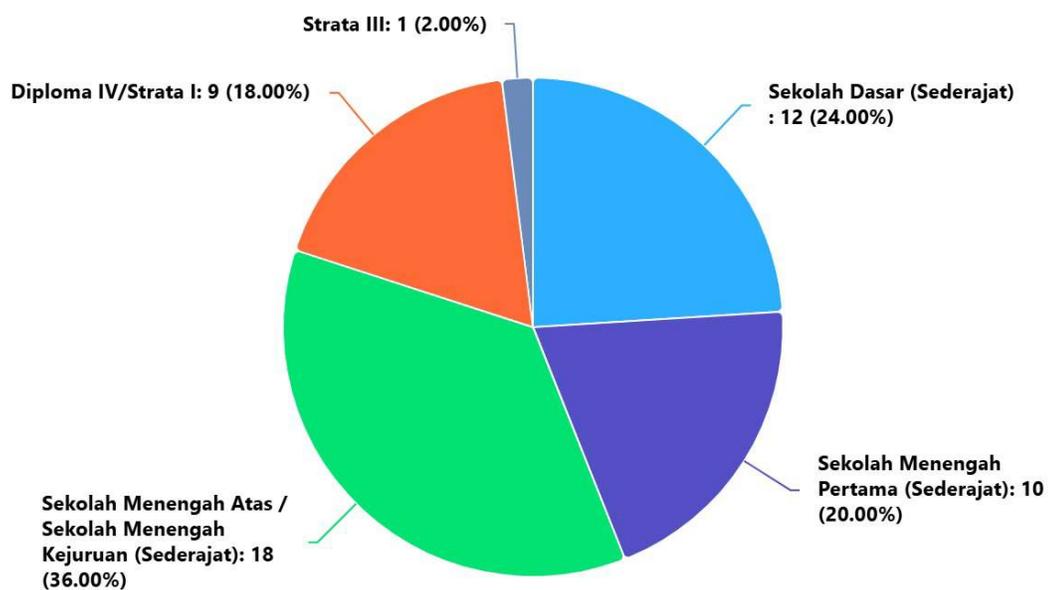
Jenis Kelamin



Highcharts.com

JenisKelamin	
JenisKelamin	Total
Laki-Laki	12
Perempuan	38

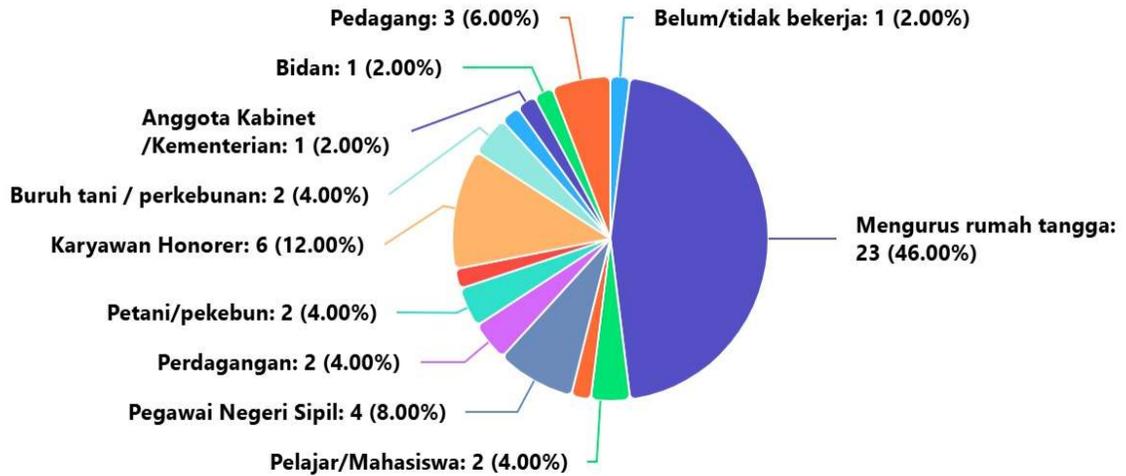
Tingkat Pendidikan



Highcharts.com

Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	12
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	10
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	18
Diploma IV/Strata I	9
Strata III	1

Pekerjaan



Highcharts.com

Pekerjaan	
Pekerjaan	Total
Belum/tidak bekerja	1
Mengurus rumah tangga	23
Pelajar/Mahasiswa	2
Pegawai Negeri Sipil	2
Perdagangan	2
Petani/pekebun	2
Karyawan Honoror	6
Buruhtani/Perkebunan	2
Anggota Kabinet / Kementerian	1
Bidan	1
Pedagang	3

B. Data Dukung Lainnya

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

Indeks Persepsi SPKP periode 8 April s/d 30 Juni 2025

