



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI

KUALITAS

PELAYANAN (SPKP)

Dalam Rangka Pekan Survei

Periode 22 April s.d 03 Mei 2024

TRIWULAN I TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A
Triwulan I (22 April - 03 Mei 2024)

Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Bima
Pada hari Senin, 06 Mei 2024

Tim Survei

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan publik secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di suatu instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Pengadilan Agama Bima Kelas I A mengadakan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan. Survei ini dilakukan secara online melalui aplikasi Simtalak Badilag berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Dalam pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, dapat diartikan bahwa persepsi kualitas pelayanan dalam hal pelayanan ke masyarakat bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi kualitas pelayanan yang diterima dengan persepsi kualitas pelayanan yang diinginkan/ diharapkan. Survei ini menanyakan opini masyarakat pencari keadilan mengenai pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

Penulis menyadari bahwa laporan hasil survei ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, apapun kritik dan saran untuk kebaikan laporan ini kedepannya akan sangat kami terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga laporan ringkas ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membutuhkannya. Adapun kurang lebihnya laporan ini kami mohon maaf dan atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Bima, 06 Mei 2024

Tim Survei

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	12
A. Data Responden.....	12
B. Data Dukung Lainnya	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Si Surti	8
Gambar 2 Pertanyaan Survei pada Aplikasi Survei Si Surti	8
Gambar 3 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	12
Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	13
Gambar 5 Diagram Persentase Responden PA Bima berdasarkan Jenis Layanan.....	13
Gambar 6 Indeks Persepsi Triwulan I Tahun 2024	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan	10
Tabel 2 Hasil Survei SPKP PA Bima	11
Tabel 3 Tabel Responden Triwulan I Tahun 2024.....	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

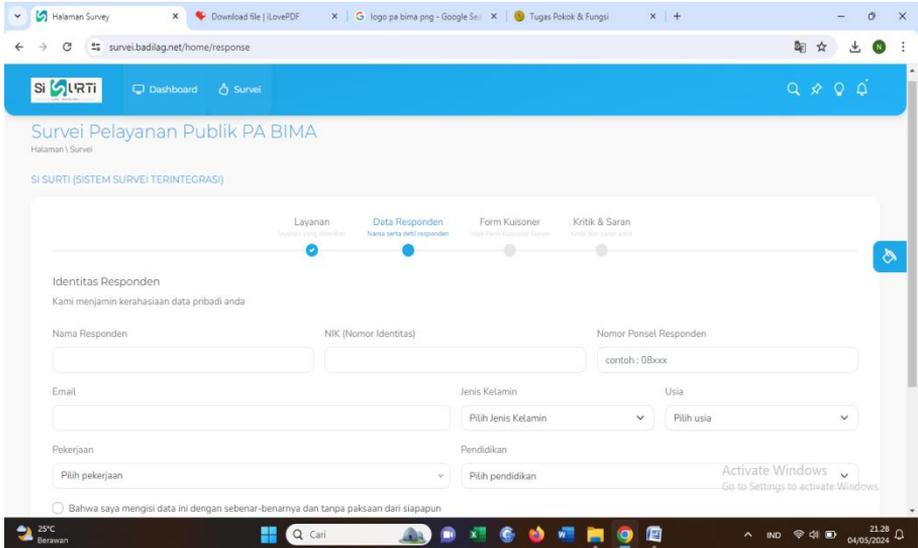
Pengadilan Agama Bima telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Bima baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 22 April – 03 Mei 2024 untuk Pekan Survei laporan triwulan I.

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

Form Data Responden

Berikut form yang data respondennya diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi Si Surti.

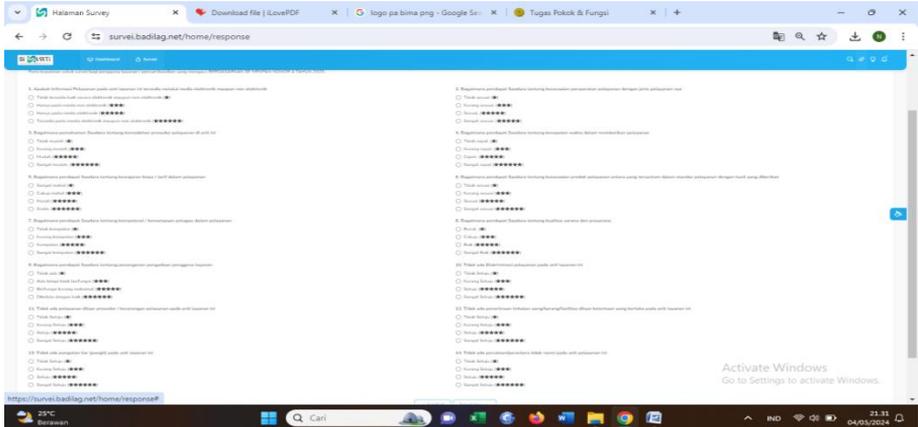
Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan berikut: (<https://survei.badilag.net/main>).



Gambar 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Si Surti

Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



Gambar 2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei Si Surti

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Agama Bima baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung.

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 Si Surti. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Bima 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 sd 6, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilainya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan 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 berkisaran antara 1 sd 4 yang dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 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 1 Kategori Mutu Pelayanan

Tabel 1 : 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 :

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

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

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 Bima yang dilaksanakan pada 22 April sd 03 Mei 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,8 yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil survei:

Tabel 2 Hasil Survei SPKP Pengadilan Agama Bima



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

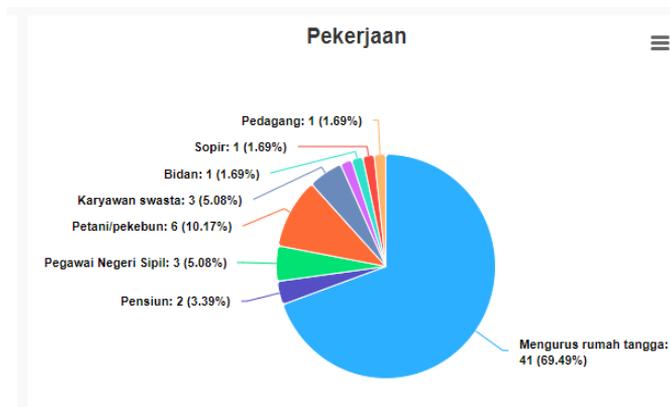
Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap kualitas pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Bima menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks 3,8 atau masuk pada persepsi kualitas pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Pekerjaan

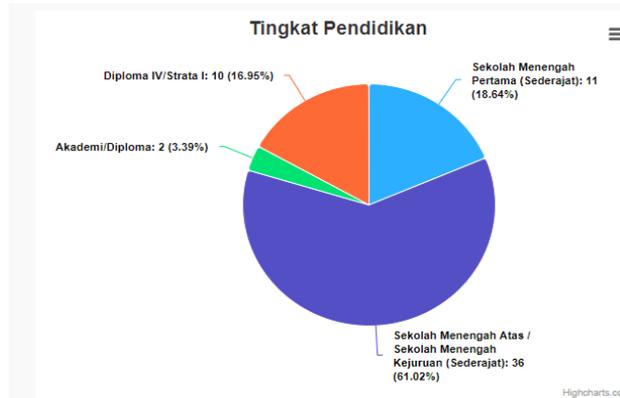
Karakteristik responden di Pengadilan Agama Bima berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Mengurus Rumah Tangga dengan persentase 69,49%.



Gambar 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

2. Pendidikan

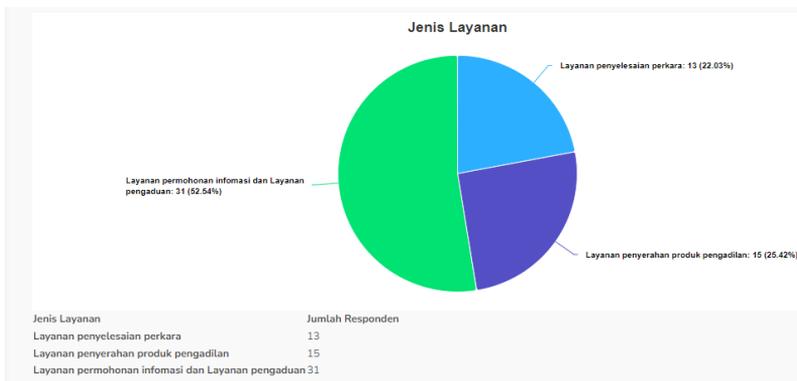
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/SMK dengan 61,02%



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

3. Jenis Layanan

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



Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan

B. Data Dukung Lainnya

Berikut dokumen data dukung dari survei ini diantaranya data responden yang mengisi survei :

Tabel 3 Responden Pekan Survei Triwulan I Tahun 2024 Periode (22/4 – 3/5/2024)

1	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Susi Wulandari binti Adnan NIK 527202303010001 NO HP: 085239051090	<p>Survei: 30 April 2024 11:02:27</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: Layanan sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
2	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nurani binti H. Muhsdar NIK 5206194512930001 NO HP: 081352738870	<p>Survei: 29 April 2024 10:54:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: layanan sudah bagus</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
3	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nur Bulqis Khatimah binti Drs. Ibrahim, M.Si NIK 5206084203001002 NO HP: 085238852642	<p>Survei: 29 April 2024 10:52:25</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: layanan sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
4	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Feby Inda Ermawati binti Haenuddin NIK 5272014802000002 NO HP: 085333771849	<p>Survei: 30 April 2024 11:02:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: layanan sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
5	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Gyarifuddin bin Ahmad NIK 5206052605080001 NO HP: 082341027811	<p>Survei: 30 April 2024 10:58:20</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: pelayanan sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
6	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Ainun Hikmahul Hayati binti Gunawan NIK 527203503980003 NO HP: 085238865029	<p>Survei: 29 April 2024 10:54:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: pelayanan sudah bagus</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
7	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nurhayati binti Muhtar NIK 5272024404940004 NO HP: 081339736829	<p>Survei: 29 April 2024 10:54:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
8	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Ida Rosida alias Ida Rosida binti Muhamad Iyaz NIK 5206116610950001 NO HP: 082339411599	<p>Survei: 30 April 2024 10:57:27</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: perbaikan layanan supaya lebih baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
9	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Fitriani binti M. Salah NIK 5206124411941005 NO HP: 085253809995	<p>Survei: 30 April 2024 10:54:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: layanan ditingkatkan lagi</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>
10	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Ruma Komalasari binti Umar NIK 5206035906041007 NO HP: 08533768893	<p>Survei: 30 April 2024 10:57:26</p> <p>SKM: </p> <p>SPKR: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan: layanan sudah baik</p> <p>[Edit] [Hapus]</p>

51	PA BIMA (Layanan penyerahan produk pengadilar)	NAMA : Iwan Sandi bin Alimudin NIK: 52069421613010001 NO HP: 082130137220	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : tingkatkan Layanan</p> <p>Edit Hapus</p>
52	PA BIMA (Layanan penyerahan produk pengadilar)	NAMA : Alnun Hikmatul Hayati binti Gunawan NIK: 5272025303980003 NO HP: 08523865020	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : terus tingkatkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik lagi</p> <p>Edit Hapus</p>
53	PA BIMA (Layanan penyelesaian perkara)	NAMA : Alnun Hikmatul Hayati binti Gunawan NIK: 5272025303980003 NO HP: 08523865020	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : terus tingkatkan layanan PA Bima</p> <p>Edit Hapus</p>
54	PA BIMA (Layanan penyelesaian perkara)	NAMA : Dini Akstafaningih binti Dedi NIK: 52069034110021006 NO HP: 085253131082	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : tingkatkan terus layanan</p> <p>Edit Hapus</p>
55	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nining binti Baco NIK: 5272035107990004 NO HP: 082144965845	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : tingkatkan lagi dalam memberikan layanan</p> <p>Edit Hapus</p>
56	PA BIMA (Layanan penyelesaian perkara)	NAMA : Jaeda binti Usman Ibrahim alias H Usman NIK: 520612440900002	<p>Seni 29 April 2024 15:48:47</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Edit Hapus</p>
55	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nining binti Baco NIK: 5272035107990004 NO HP: 082144965845	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : tingkatkan lagi dalam memberikan layanan</p> <p>Edit Hapus</p>
56	PA BIMA (Layanan penyelesaian perkara)	NAMA : Jaeda binti Usman Ibrahim alias H Usman NIK: 520612440900002 NO HP: 081236453971	<p>Seni 29 April 2024 15:48:47</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : tingkatkan Layanan</p> <p>Edit Hapus</p>
57	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : Nining binti Baco NIK: 5272035107990004 NO HP: 082144965845	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : Tingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan</p> <p>Edit Hapus</p>
58	PA BIMA (Layanan penyerahan produk pengadilar)	NAMA : Nurul Auliyah S. IP binti Arif Buyung Nasution NIK: 5272014108930003 NO HP: 085338894567	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : Jangan cepat puas dengan yang ada tingkatkan terus pelayanan bravo PA Bima</p> <p>Edit Hapus</p>
59	PA BIMA (Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan)	NAMA : gigit NIK: 2106200204390002 NO HP: 085324152622	<p>Seni 29 April 2024 15:19:06</p> <p>SKM: </p> <p>SPKP: </p> <p>SPAK: </p> <p>Pesan dan Kesan : terus tingkatkan pelayanan</p> <p>Edit Hapus</p>

Showing 51 to 59 of 59 entries (filtered from 17,171 total entries)

Prev 1 2 3 4 5 **6** Next

Gambar 6 Indeks SPKP Pekan Survey Triwulan I Tahun 2024
Periode (22/4 – 3/5/2024)



