

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Periode April s.d Juni 2024

TRIWULAN II TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Pengadilan Agama Bima
Periode April - Juni 2024

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

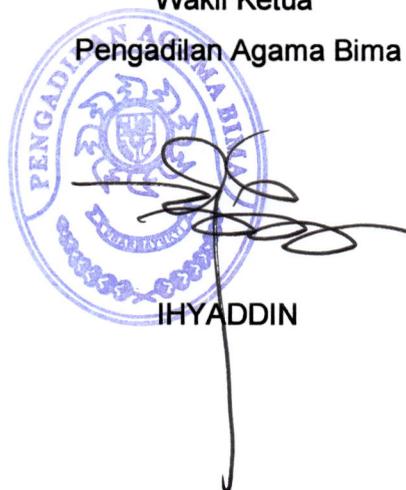
Bima, 1 Juli 2024

Ketua Tim Survei



IKHLAS

Wakil Ketua
Pengadilan Agama Bima



IHYADDIN

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 mengadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Survei ini dilakukan secara online melalui aplikasi Si Surti (Survelag) 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 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.

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 penulis mohon maaf dan atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Bima, 1 Juli 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 dan Analisa Data	9
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	11
A. Analisa Hasil Survei	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	11
BAB IV DATA SURVEI	13
A. Data Responden	13
B. Data Dukung Lainnya	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Si Surti (Survelag)	7
Gambar 2 Form Survei pada Aplikasi Survei Si Surti (Survelag)	8
Gambar 3 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	13
Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Gambar 5 Diagram Persentase Responden berdasarkan Jenis Layanan.....	14
Gambar 6 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan.....	10
Tabel 2 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	11
Tabel 3 Data Unsur Survei	12
Tabel 4 Tabel Responden Triwulan II Tahun 2024.....	16

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 pelayanan di Pengadilan Agama Bima sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima. Survei ini dilaksanakan selama triwulan II periode April – Juni 2024.

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

Form Data Responden

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

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



The screenshot shows a web browser window with the URL survei.badilag.net/home/response. The page header includes the 'Si Surti' logo and navigation links for 'Dashboard' and 'Survei'. The main content area is titled 'Survei Pelayanan Publik PA BIMA' and 'SI Surti (Sistem Survei Terintegrasi)'. A navigation menu at the top has four items: 'Layanan', 'Data Responden' (which is highlighted with a blue dot), 'Form Kuesioner', and 'Brida & Saran'. Below the menu, the 'Identitas Responden' section contains fields for 'Nama Responden', 'Email', 'Pekerjaan', and 'Pilih pekerjaan'. The 'Informasi Responden' section contains fields for 'NIK (Nomor Identitas)', 'Agama', 'Pilih jenis kelamin', 'Pilih pendidikan', 'Nomor Ponsel Responden', and 'Pilih usia'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'.

Gambar 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Si Surti (Survelag)

Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan:

The image shows a screenshot of a web browser displaying a survey form. The browser's address bar shows the URL 'survei.badilag.net/home/responsa'. The survey form is titled 'Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)'. It consists of several sections, each containing a question followed by five Likert-scale response options: 'Sangat Buruk', 'Buruk', 'Cukup', 'Baik', and 'Sangat Baik'. The questions are numbered 1 through 10. The form is presented in a clean, professional layout with a light blue header and a white background for the questions.

Gambar 2 Form Pertanyaan Survei pada Aplikasi Survei Si Surti (Survelag)

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima 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 menggunakan dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan/ atau pengisian mandiri oleh para responden melalui aplikasi Si Surti (Survelag). 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 dan Analisa Data

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Yaitu 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 persepsi kualitas pelayanan yang semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor/ angka absolut agar diketahui peningkatan/ penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan yang diberikan.

Persepsi kualitas pelayanan 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 pelayanan antara 1 s.d. 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsi kualitas pelayanan 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 DATA SURVEI

A. Analisa Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif dengan menghubungkan angka dan variabel penilaian. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Agama Bima yang dilaksanakan pada triwulan II periode bulan April s.d. Juni 2024, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu sebesar 3,91 yang masuk dalam kategori sangat baik dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan.

Berikut hasil survei:

Tabel 2 Hasil Survei SPKP Pengadilan Agama Bima



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap unsur/ indikator terhadap kualitas pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Bima menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks rata-rata sebesar 3,91 atau masuk pada kategori sangat baik dalam upaya anti korupsi, namun walaupun demikian Pengadilan Agama Bima akan secara terus menerus mengevaluasi apapun kekurangan yang ada, sekecil apapun itu, demi mewujudkan kepuasan masyarakat penerima layanan yang tidak sekedar puas tapi menjadi sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Bima.

DATA UNSUR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Triwulan 2 Tahun 2024

Total Responden : 260 INDEKS : 3,91

Copy CSV Excel Print

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,97	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,95	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3,92	Sangat Baik (A)
4	jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditorensi Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,87	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,8	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,93	Sangat baik (A)
7	Pelayanan/pelayanan sistem pelayanan online pada unit layanan ini meresponi keperluan Bapak/ibu dengan cepat	3,9	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pemgdeuan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,95	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries

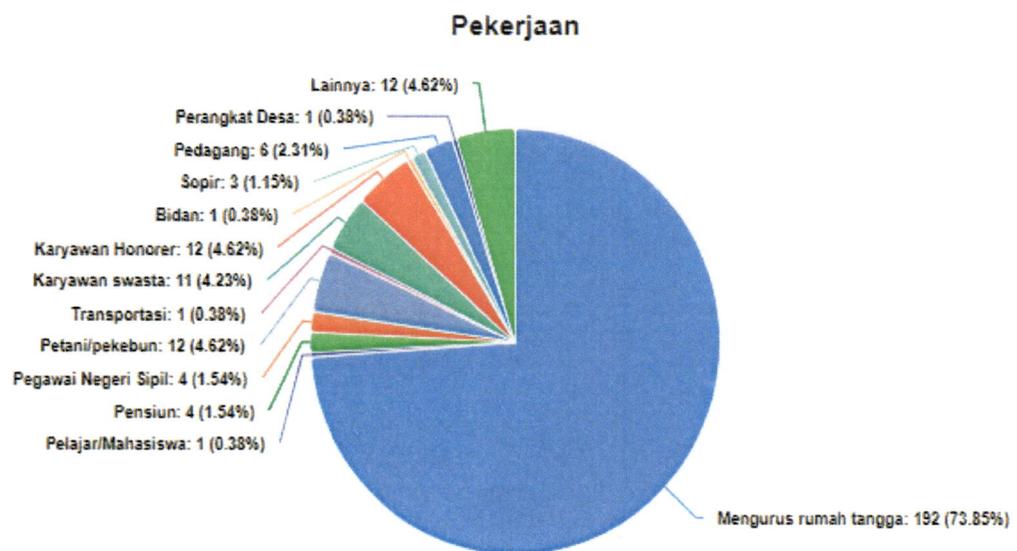
Tabel 3 Data Unsur Survei SPKP Pengadilan Agama Bima

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Pekerjaan

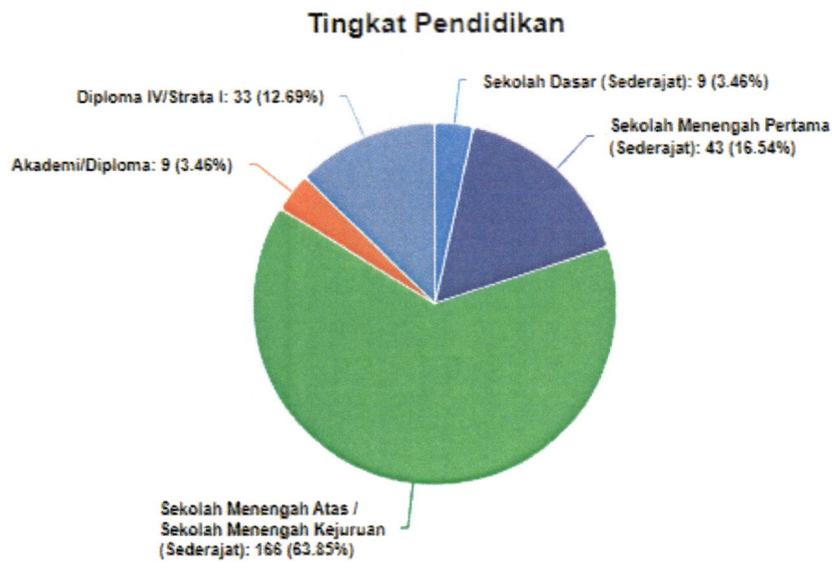
Karakteristik responden di Pengadilan Agama Bima berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Mengurus Rumah Tangga dengan persentase sebesar 73,85%.



Gambar 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

2. Pendidikan

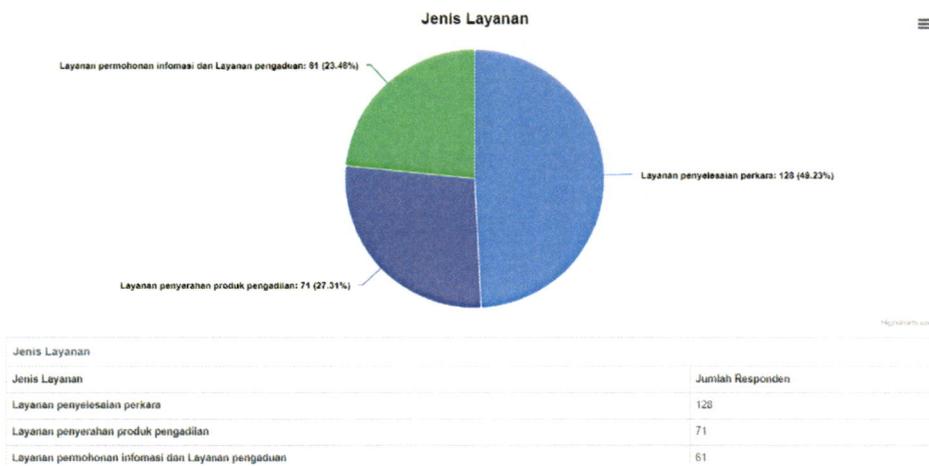
Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan II periode bulan April sampai dengan Juni 2024, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/ SMK dengan persentase sebesar 63,85%.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

3. Jenis Layanan

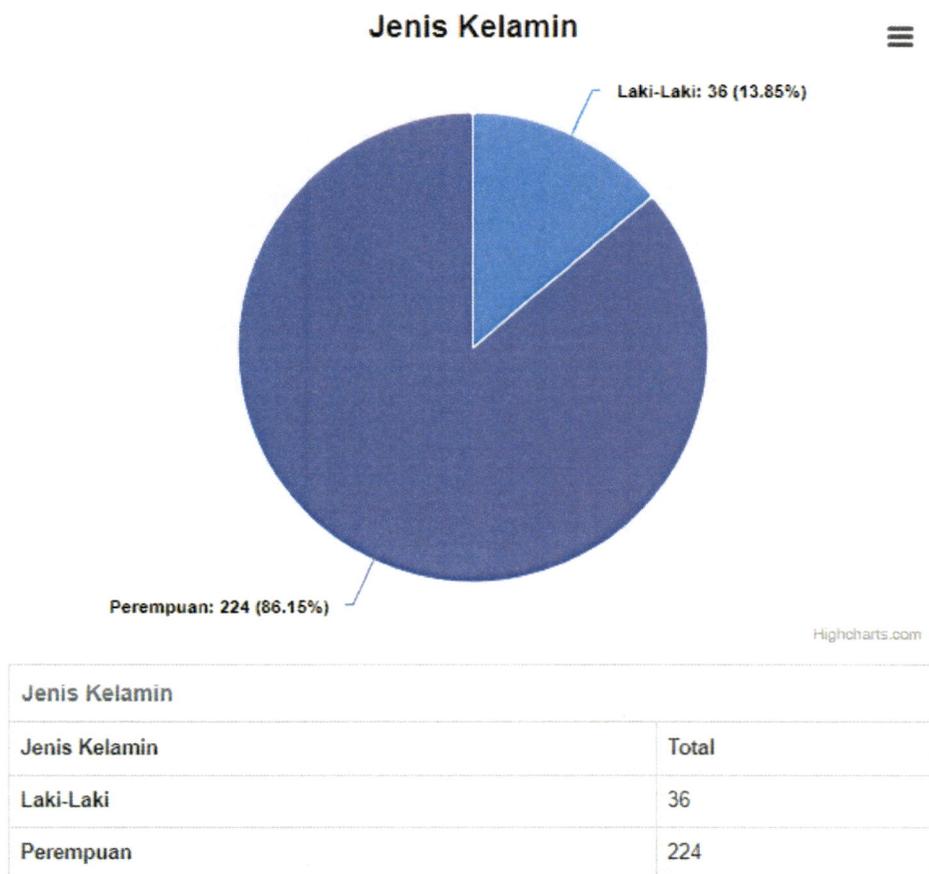
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



Gambar 5 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan

4. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan II periode bulan April sampai dengan Juni 2024, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 86,15% seperti pada gambar diagram dibawah ini:



Gambar 6 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Data Dukung Lainnya

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

Tabel 4 Responden Pekan Survei Triwulan II Tahun 2024

Periode April – Juni 2024

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode Triwulan 2 Tahun 2024
Total Responden : 260 INDEKS : 391

Search

NO	NAMA	IDENTITAS		JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN									SARAN
		TELP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8	INDEKS	
1	Ayu Listiani binti Afandi	01*****8757	ay*****94@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	27/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
2	Dewi Nuriliah Sukmawati, S.Pd binti Sulaeman	08*****2189	D*****3@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	26/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
3	Nurmalia binti Yusuf Fauziah FRI Ratna atas Fauza Fitri Ratana binti Ibrahim	08*****5043	nu*****23@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	26/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
4	Fauziah FRI Ratna atas Fauza Fitri Ratana binti Ibrahim	08*****8038	Fa*****22@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	26/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
5	Hidayati binti H. Abbas	08*****6527	h*****@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	26/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
6	Hidayati binti H. Abbas	08*****6527	h*****@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	26/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
7	Ida Mawarni binti Anwar		id*****99@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	25/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
8	Ida Mawarni binti Anwar		id*****99@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	25/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
9	Misnah binti Abdolilah	08*****8302	mi*****88@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	25/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
10	Megarwati binti Anwar	08*****5203	me*****13@gmail.com	Layanan penyediaan produk pengaditan	24/06/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Tingkatkan terus pelayanannya

Showing 1 to 10 of 260 entries

