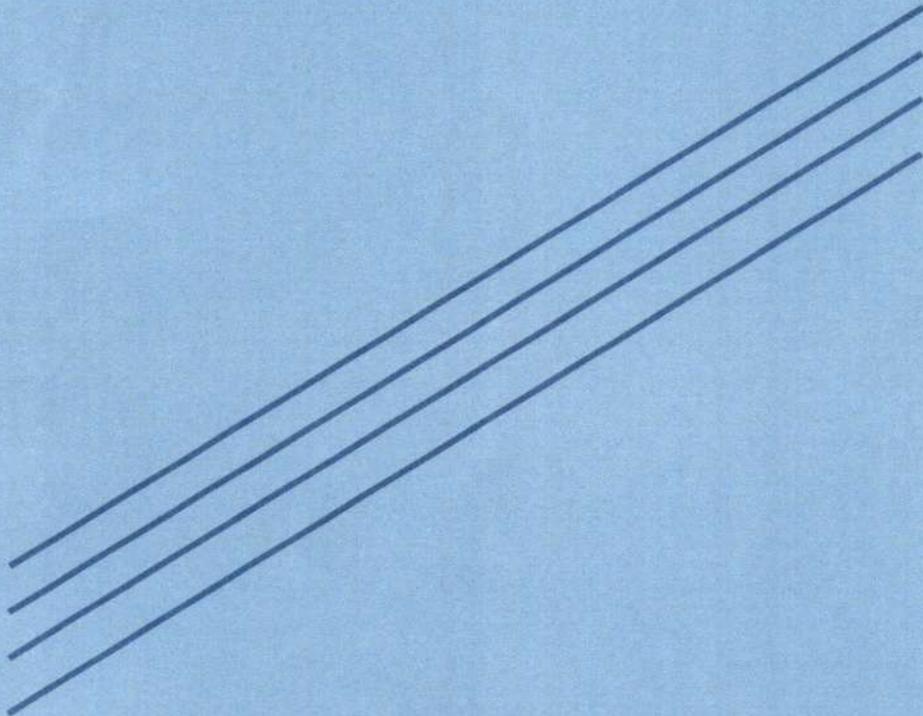
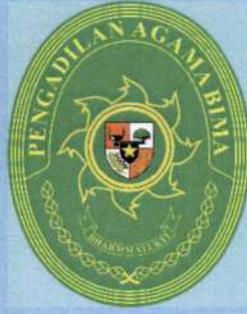




PENGADILAN AGAMA BIMA



**LAPORAN
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP) Triwulan IV
Tahun 2023**



PENGADILAN AGAMA BIMA

LAPORAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) Periode Oktober – Desember 2023

Jl. Gatot Subroto No. 10 Kota Bima
Nusa Tenggara Barat 84119
Telp. (0374) 6191134
www.pa-bima.go.id
bima_pa@yahoo.co.id



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN AGAMA BIMA
KELAS I A

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
No. 04 Tahun 2023
Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas
Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi
dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

Bima, 9 Januari 2024

Ketua Tim Survey,


Drs. H. Ikhlas
NIP. 19681231.199303.1.042

Wakil Ketua Pengadilan Agama Bima,


Ihyaddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19690417.199903.1.003

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. Survey 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 dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat diartikan bahwa kepuasan para pihak pencari keadilan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Bima Kelas I A bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi kualitas pelayanan yang diterima dengan persepsi kualitas pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Survey ini menanyakan opini masyarakat pencari keadilan mengenai pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

Penulis menyadari bahwa laporan hasil survey online 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, 9 Januari 2024

Tim Survey

DAFTAR ISI

	Hal.
Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Grafik dan Gambar.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I - 1
1.2 Peraturan Perundangan	I - 2
1.3 Maksud dan Tujuan	I - 3
1.4 Sasaran	I - 3
1.5 Ruang Lingkup	I - 3
1.6 Manfaat.....	I - 4
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN	
2.1 Pengertian.....	II - 1
2.1.1 Pengertian Umum	II - 1
2.1.2 Pengertian Khusus	II - 2
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan.....	II - 3
a. Persiapan	II - 3
b. Pengumpulan Data.....	II - 6
c. Pengolahan Data.....	II - 6
d. Analisa Data	II - 6
e. Evaluasi dan Program	II - 6
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Organisasi.....	III - 1
3.2 Profil Responden	III - 6
3.2.1 Pelayanan	III - 6
3.2.2 Karakteristik Responden	III - 7
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III - 11
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	IV - 1
4.2 Saran.....	IV - 1

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Jadwal Kegiatan.....	II - 5
Tabel 2. Nilai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	II - 7
Tabel 3. Jenis Layanan PA. Bima.....	III - 6
Tabel 4. Persentase Jenis Kelamin Responden PA. Bima	III - 7
Tabel 5. Persentase Pendidikan Responden PA. Bima.....	III - 8
Tabel 6. Persentase Pekerjaan Responden.....	III -10
Tabel 7. Nilai Persepsi	III - 11
Tabel 8. Saran Terhadap PA. Bima.....	III - 12
Tabel 9. Hasil Rekap Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	III - 13

DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

	Hal.
Grafik 1. Persentase Jenis Layanan.....	III -6
Grafik 2. Persentase Jenis Kelamin Responden	III - 7
Grafik 3. Persentase Tingkat Pendidikan Responden	III - 9
Grafik 4. Persentase Pekerjaan Utama Responden.....	III - 11
Gambar 1. Alur Pelayanan.....	III - 4
Gambar 2. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Bima.....	III - 5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan secara langsung, khususnya oleh Para Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan masyarakat. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Para Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap para pencari keadilan. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan

perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Para Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Para Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintah terutama sdm asn dan fasilitas sarana dan prasarananya.

1.2 Peraturan Perundang-undangan

Dasar dari penyusunan SPKP ini adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pengadilan Agama Bima Kelas I A dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/opini masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja instansi Pengadilan Agama Bima Kelas I A, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan baru dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan ini yaitu:

1. Terwujudnya peningkatan kinerja dari Unit Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya kepuasan masyarakat;
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mumpuni, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara lebih cepat, namun tetap berkualitas dan berdaya guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Mengevaluasi pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Bima Kelas I A guna memaksimalkan efektifitas dan efisiensi pelayanan;
5. Menghasilkan sejumlah nilai pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan survey ini adalah pada seluruh proses pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Bima Kelas I A, yaitu antara lain: 1) Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan, 2) Layanan Penyerahan Produk Pengadilan serta 3) Layanan Penyelesaian Perkara.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data hasil survey SPKP yang digelar secara periodik ini, maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan baru yang perlu diambil dan diupayakan demi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya.
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Bima Kelas I A yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Bima Kelas I A yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang ataupun masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai atau aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, pencari keadilan, para pihak berperkara terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pengambilan survey sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

2.1.2 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan public yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan public yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan publik yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka serta buang air kecil atau besar.

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Persepsi Kualitas Pelayanan meliputi:

a) Penyusunan kuesioner

Kuesioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang akan diterima oleh responden.
- Bagian II : Identitas responden, meliputi: nama responden, email responden, usia, tingkat pendidikan, nomor ponsel responden, jenis kelamin, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Kritik dan saran.

b) Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SPKP dilakukan melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia di banyak media informasi dan up to date.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Bima Kelas I A, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

c) Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Bima Kelas I A. Dan untuk triwulan 4 tahun 2023 ini didapat jumlah responden sebanyak 654 responden.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di ruang PTSP Pengadilan Agama Bima Kelas I A pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Masyarakat yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Bima Kelas I A dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

d) Penyusunan Jadwal

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Tanggal Kegiatan
1	Persiapan Tim	16 Februari 2023
2	Survey SPKP	Oktober - Desember 2023
3	Pengolahan Data	Desember 2023
4	Penyusunan Laporan	Januari 2024
5	Publikasi	Januari 2024

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah didapat, dilakukanlah pengumpulan informasi dengan menggunakan survey online melalui aplikasi Simtalak Badilag (<https://simtalak.badilag.net/survey/307928>) mengenai unsur pelayanan yang telah diberikan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

c. Pengolahan Data

Pengolahan data dari aplikasi survey online Simtalak Badilag (<https://simtalak.badilag.net/survey/307928>) tersebut selanjutnya akan diolah menjadi sebuah informasi mengenai besaran nilai kepuasan masyarakat dari pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

d. Analisa Data

Analisa data berdasarkan dari data hasil survey online melalui aplikasi Simtalak Badilag (<https://simtalak.badilag.net/survey/307928>) tersebut akan menghasilkan output seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil survey SPKP pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A. Tim survey SPKP akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan, terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah, sehingga diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Bima Kelas I A pada Para Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 telah dilakukan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A. Survey ini dilakukan secara online dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat sekitar yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Bima Kelas I A.

3.1. Profil Organisasi

Nama Instansi	:	Pengadilan Agama Bima Kelas I A
Alamat	:	Jl. Gatot Subroto No.10 Kelurahan Lewirato Kecamatan Mpunda Kota Bima Kode Pos 84119
No. Telp.	:	(0374) 6191134
E-mail & Website	:	info@pa-bima.go.id www.pa-bima.go.id
Waktu Pelayanan	:	Senin – Kamis = Jam 07.30 – 16.00 WITA Khusus Jumat = Jam 07.30 – 16.30 WITA
Tempat Layanan	:	Ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pengadilan Agama Bima Kelas I A

Produk dan Layanan pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A, antara lain:

- a) Perkawinan
- Izin kawin
 - Hadhanah
 - Wali adhal
 - Cerai talak
 - Itsbat nikah
 - Cerai gugat
 - Izin poligami
 - Harta bekas istri
 - Harta bersama
 - Asal-usul anak
 - Dispensasi nikah
 - Pembatalan nikah
 - Penguasaan anak
 - Pengesahan anak
 - Pencegahan nikah
 - Nafkah anak oleh ibu
 - Ganti rugi terhadap wali

- Penolakan kawin campur
 - Pencabutan kekuasaan wali
 - Pencabutan kekuasaan orang tua
 - Penunjukan orang lain sebagai wali
- b) Ekonomi Syari'ah
- Bank Syari'ah
 - Bisnis Syari'ah
 - Asuransi Syari'ah
 - Sekuritas Syari'ah
 - Pegadaian Syari'ah
 - Reasuransi Syari'ah
 - Reksadana Syari'ah
- Pembiayaan syari'ah
 - Lembaga keuangan mikro syari'ah
 - Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
 - Obligasi syari'ah, dll.
- c) Waris
- Gugat Waris
 - Penetapan Ahli Waris
- d) Infaq
- e) Hibah
- f) Wakaf
- g) Wasiat
- h) Zakat
- i) Shadaqah, dll.

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Wakil Ketua Pengadilan Agama Bima Kelas I A Nomor 125/WKPA.W22-A4/HK.2.6/IX/2023 tentang Panjar Biaya Perkara pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A tanggal 1 September 2023.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan.

Jumlah Pengunjung : ± 15 - 50 orang/hari

Visi Misi:

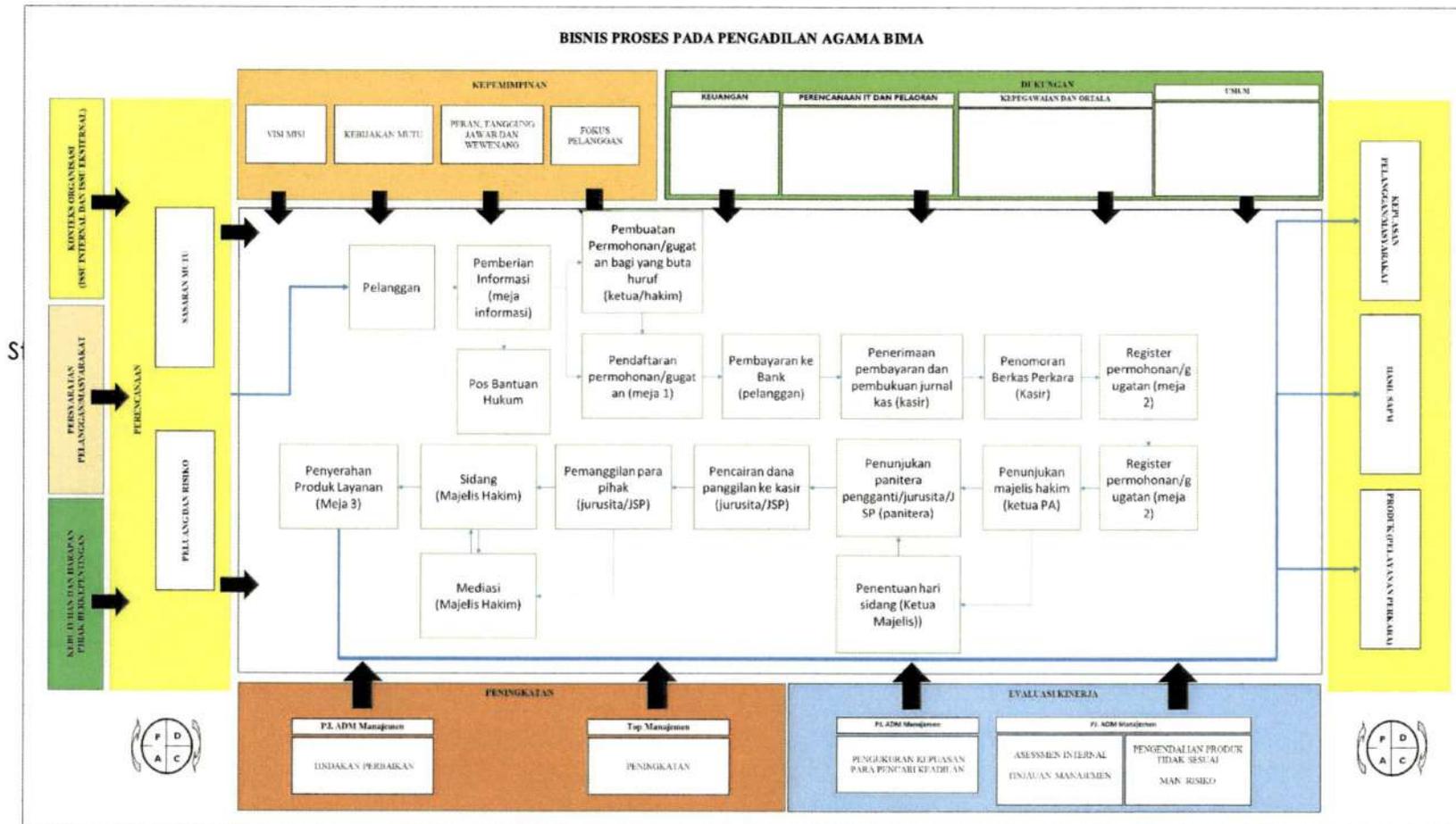
Visi

"Terwujudnya Pengadilan Agama Bima yang Profesional dan Modern dalam Rangka Mewujudkan Badan Peradilan yang Agung."

Misi

- ❖ Menjaga kemandirian badan peradilan Mahkamah Agung RI;
- ❖ Memberi pelayanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan;
- ❖ Terwujudnya aparat Pengadilan Agama Bima yang profesional, berintegritas dan bertaqwa;
- ❖ Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang modern, efektif dan efisien; serta
- ❖ Melaksanakan pengawasan dan pembinaan berkelanjutan.

Gambar 1. Alur Pelayanan

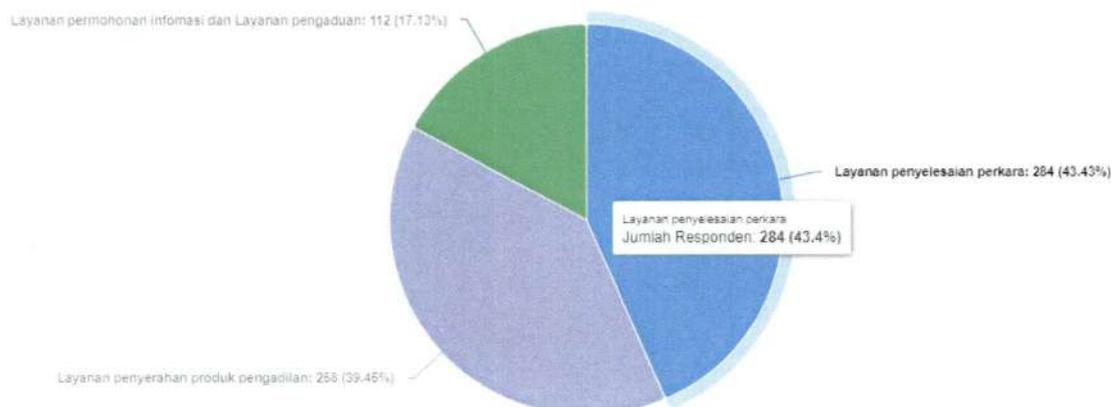


3.2. Profil Responden

3.2.1. Pelayanan

Pengadilan Agama Bima Kelas I A memberikan pelayanan dengan menyediakan survey online di tahun 2023 untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Bima Kelas I A kepada para pihak pencari keadilan. Dari survey online tersebut telah didapatkan bahwa sebagian besar responden adalah responden yang telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan perkara, penyerahan produk pengadilan (Akta/Salinan Putusan) hingga permohonan informasi dan pengaduan.

GRAFIK 1.
JENIS LAYANAN

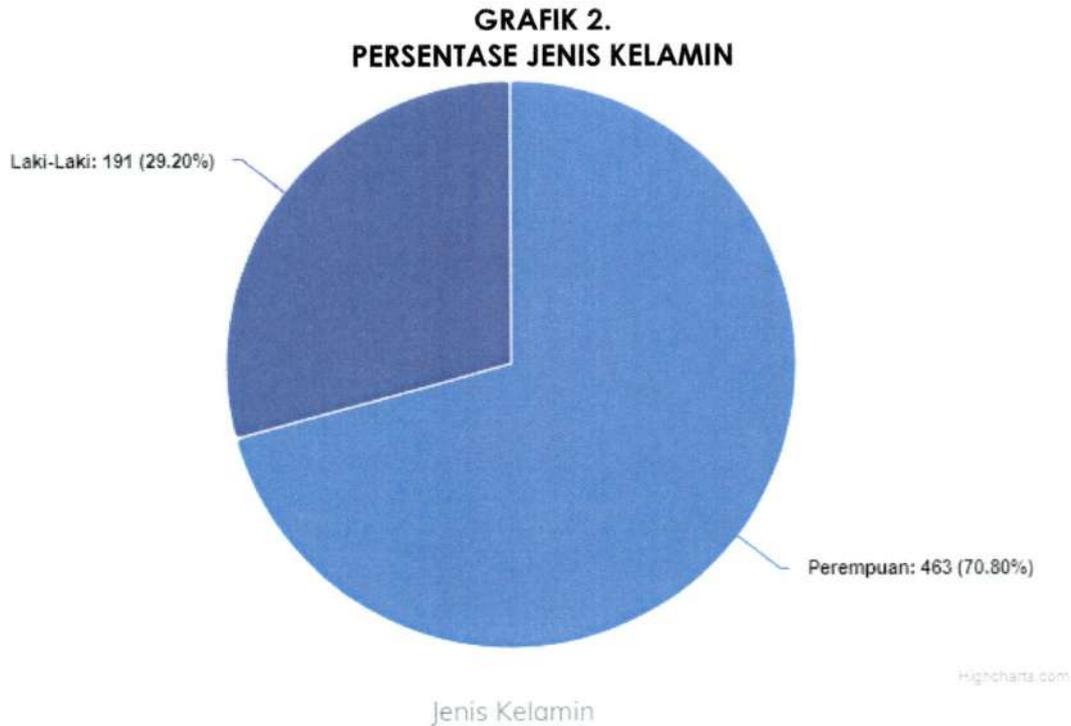


**TABEL 3. JENIS LAYANAN
PENGADILAN AGAMA BIMA**

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Layanan Penyelesaian Perkara	284
2	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan	258
3	Layanan Permohonan Informasi & Pengaduan	112
Jumlah		654

3.2.2 Karakteristik Responden

Dari 654 responden pengambilan survey online, didapatkan data karakteristik responden sbb:



**TABEL 4. PERSENTASE JENIS KELAMIN RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BIMA**

No.	Jenis Kelamin	Persentase
1	Laki-laki	29,20 %
2	Perempuan	70,80 %
Jumlah		100,00 %

Untuk kategori gender, selama pelaksanaan survey online di Pengadilan Agama Bima Kelas I A ini didapat bahwa pihak perempuanlah yang lebih sering berperkara dengan jumlah sebesar 70,80% daripada pihak laki-laki yang hanya sebesar 29,20%. Fakta dari survey ini menunjukkan bahwa

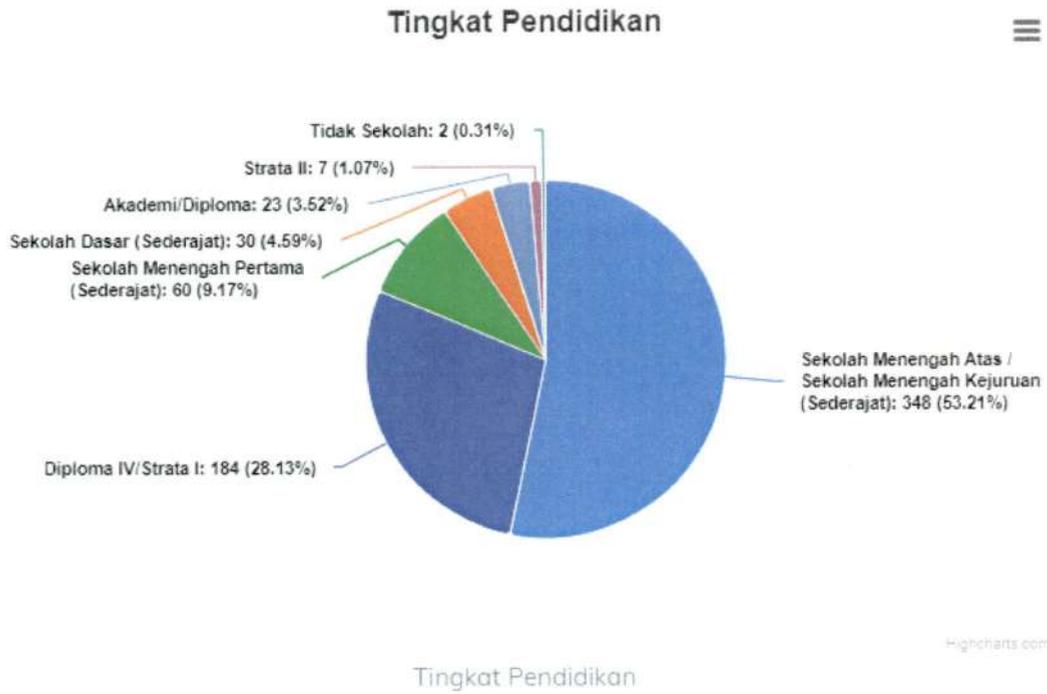
perempuan semakin paham akan hukum, bahwa mereka mempunyai hak yang sama dengan laki-laki di dalam hukum. Namun fakta ini masih dapat digali kembali untuk mengetahui apa yang menyebabkan perempuan lebih dominan berperkara di Pengadilan Agama Bima Kelas I A ini.

TABEL 5.
PERSENTASE PENDIDIKAN RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BIMA

No.	Pendidikan Terakhir	Persentase
1	Tidak sekolah	0,31%
2	SD	4,59%
3	SMP	9,17%
4	SMA/SMK	53,21%
5	D1/D2/D3	3,52%
6	D4/S1	28,13%
7	S-2	1,07%
Jumlah		100,00%

Para pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Bima Kelas I A dalam hal pendidikan didominasi oleh tingkat SMA/SMK dengan persentase sebesar 53,21%. Sedangkan persentase terkecil ditempati oleh pihak yang tidak sempat mengenyam pendidikan sekolah yaitu dengan skor 0,31%.

GRAFIK 3.
PERSENTASE TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

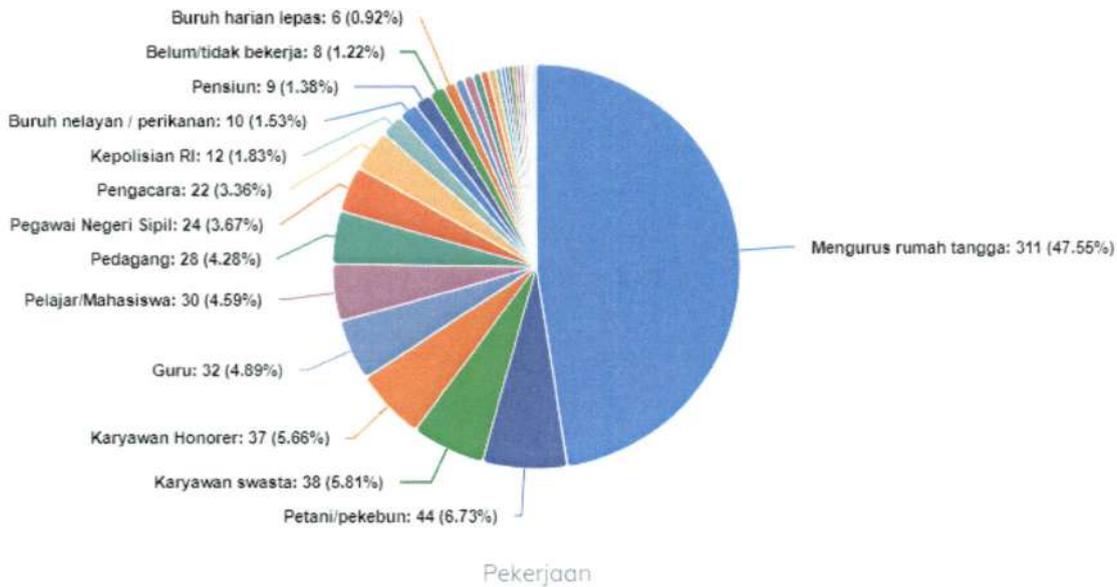


TABEL 6.
PERSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN

No.	Pekerjaan	Persentase
1	Mengurus Rumah Tangga	47,55%
2	Pelajar/Mahasiswa	4,59%
3	Petani/Pekebun	6,73%
4	Pengacara	3,36%
5	Karyawan swasta	5,81%
6	Guru	4,89%
7	Karyawan honorer	5,66%
8	Polisi	1,83%
9	PNS	3,67%
10	Pedagang	4,28%
11	Buruh nelayan/perikanan	1,53%
12	Belum/tidak bekerja	1,22%
13	Buruh Harian Lepas	0,92%
14	Pensiun	1,38%
Jumlah		100,00%

Karakteristik responden pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A berdasarkan pekerjaan didominasi oleh para pihak yang bekerja sebagai Mengurus Rumah Tangga yaitu sebesar 47,55%.

GRAFIK 4.
PERSENTASE PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN



3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil dari Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A untuk Triwulan 4/2023, masuk kedalam kategori sangat baik, yaitu dengan perolehan nilai sebesar 3,89 dari 4, dengan tingkat persentase sebesar 97.36% serta dengan mutu pelayanan "A".

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval SPKP, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut PERMENPAN RB No. 14 tahun 2017.

Tabel 7. Nilai Persepsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tabel 8.
Saran Responden Terhadap Pengadilan Agama Bima

No.	Masukan/ Opini/ Pendapat Responden
1	Pelayanan sudah cukup bagus tapi agar dipercepat kedepannya, sehingga yang dilayani merasa terpuaskan;
2	Tempat parkir kendaraan, panas dan di pinggir jalan, belum ada semacam tempat yang teduh agar jok motor tidak panas;
3	Terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, tingkatkan sosialisasi untuk masyarakat yang ada di pelosok, yang kurang paham tentang layanan online;
4	Terus mempertahankan integritas dan mental birokrasi yang bersih dan melayani;
5	Semoga pelayanan di PA Bima semakin maju dan kedepannya lebih baik lagi.

Tabel 9.
Hasil Rekap Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

No ^	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.91	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.9	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.91	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.89	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.88	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.88	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.9	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.89	Sangat Baik (A)

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data Survey Persepsi Kualitas Pelayanan melalui survey online atau e-Survey pada aplikasi Simtalak Badilag maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Bima Kelas I A untuk Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan nilai yang tinggi dan masuk dalam kategori nilai "SANGAT BAIK", yaitu dengan nilai sebesar 3,89 dari total nilai 4. Nilai ini menunjukkan trend kenaikan yang signifikan dibandingkan dengan hasil survey di triwulan sebelumnya yakni dengan nilai 3,84.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh dari survey online melalui aplikasi Simtalak Badilag Tahun 2023 Triwulan IV ini adalah:

Terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, tingkatkan sosialisasi untuk masyarakat yang ada di daerah pelosok yang kurang paham tentang layanan online.