



# **LAPORAN**

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

**Periode Juli s.d September 2024**

**TRIWULAN III TAHUN 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

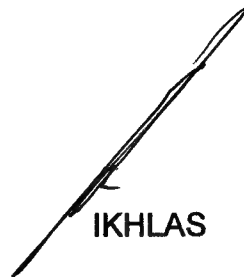
Laporan Hasil  
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)  
Pengadilan Agama Bima  
Periode Juli – September 2024

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

Bima, 3 Oktober 2024

Ketua Tim Survei

Wakil Ketua  
Pengadilan Agama Bima

  
IKHLAS

  
IKHLAS

## **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, 3 Oktober 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 III 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 III periode Juli – September 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](https://survei.badilag.net/home/response). The page header includes the 'SI Surti' logo and navigation links for 'Daftar Isi' and 'Home'. The main title is 'Survei Pelayanan Publik PA BIMA' with the subtitle 'Mekanisme Survei'. Below this, it identifies the system as 'SI Surti (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)'. A horizontal menu contains 'Layanan', 'Data Responden', 'Form Kustomer', and 'Kritik & Saran', with 'Data Responden' being the selected tab. The form content is divided into two main sections: 'Identitas Responden' and 'Demografi Responden'. The 'Identitas Responden' section includes a consent statement: 'Kami menghormati kerahasiaan data pribadi anda', followed by input fields for 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Kependudukan)', 'Email', and 'Pekerjaan' (with a 'Pilih pekerjaan' dropdown). The 'Demografi Responden' section includes dropdown menus for 'Juris Keltamin' (with 'Pilih Jenis Keltamin' below it), 'Usia' (with 'Pilih usia' below it), and 'Pendidikan' (with 'Pilih pendidikan' below it). A 'Nomor Ponsel Responden' field is also present with a 'Cari' icon and a '08xxx' placeholder. At the bottom, a disclaimer reads: '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 screenshot shows a web browser displaying a survey form. The browser's address bar shows the URL 'survei.bsdlag.ac.id/home/respone'. The form itself is a list of 14 numbered questions, each followed by a set of five radio buttons for a Likert scale response. The questions are as follows:

1. Sikap dan perilaku staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
2. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
3. Kecepatan pelayanan staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
4. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
5. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
6. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
7. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
8. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
9. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
10. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
11. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
12. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
13. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)
14. Perilaku dan sikap staf/petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah baik/buruk.  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)  
Tidak Setuju (TS)    Tidak Setuju (TS)  
Sangat Tidak Setuju (S)    Sangat Setuju (SS)

**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 III periode bulan Juli s.d. September 2024, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu sebesar 3,92 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 3,92 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 3 Tahun 2024

Total Responden : 190 INDEKS : 3.92

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	3.97	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.87	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit Layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.95	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/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.77	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries

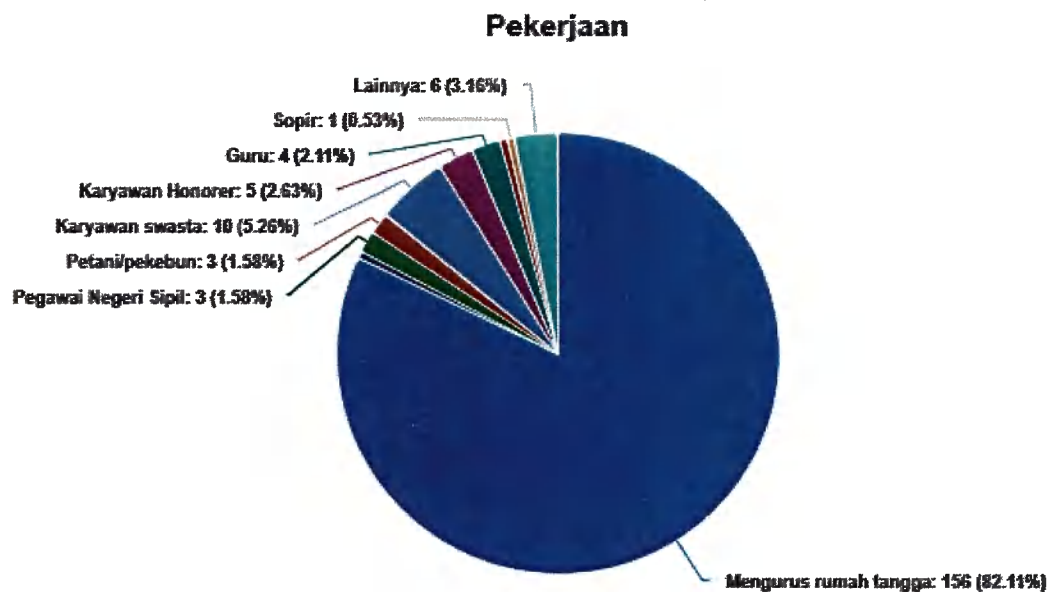
### Tabel 3 Data Unsur Survei SPKP Pengadilan Agama Bima

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

#### 1. Pekerjaan

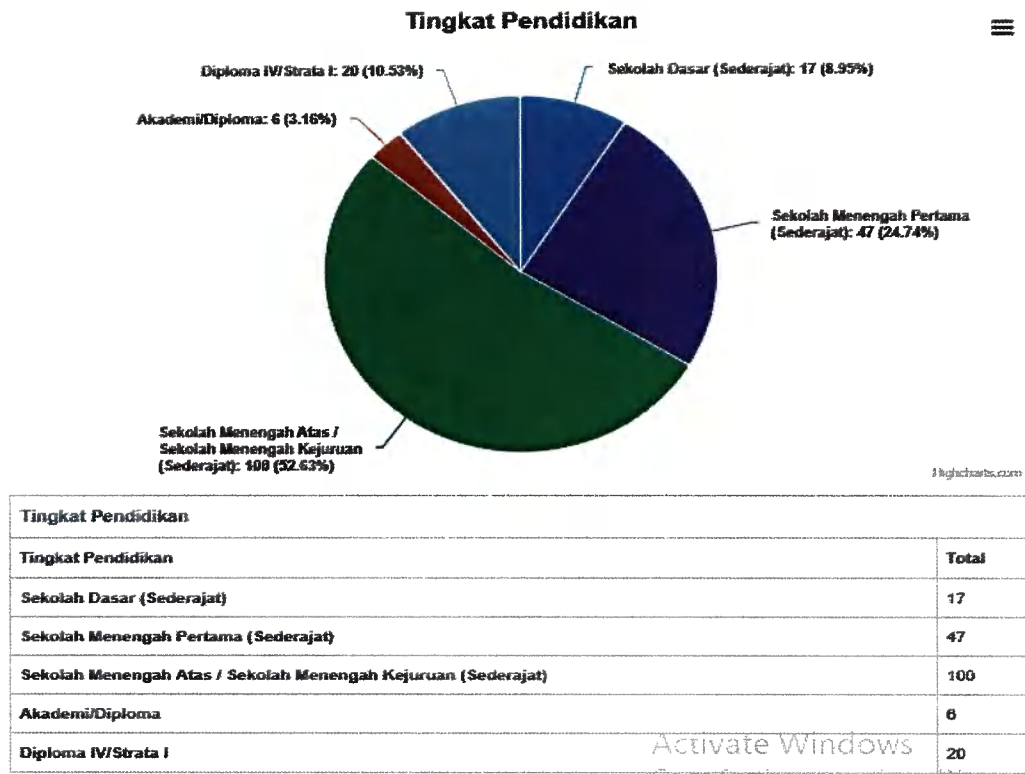
Karakteristik responden di Pengadilan Agama Bima berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Mengurus Rumah Tangga dengan persentase sebesar 82,11%.



**Gambar 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

#### 2. Pendidikan

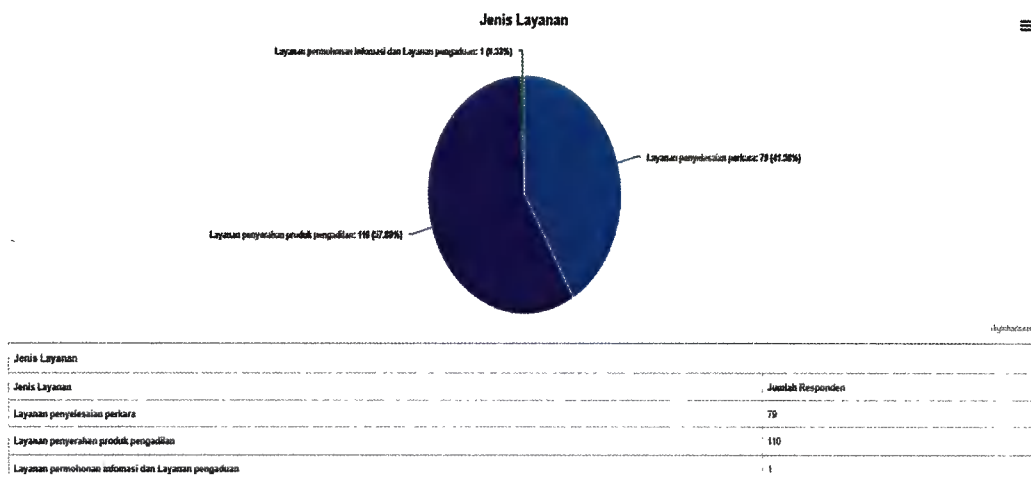
Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan III periode bulan Juli sampai dengan September 2024, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/ SMK dengan persentase sebesar 52,63%.



**Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan**

### 3. Jenis Layanan

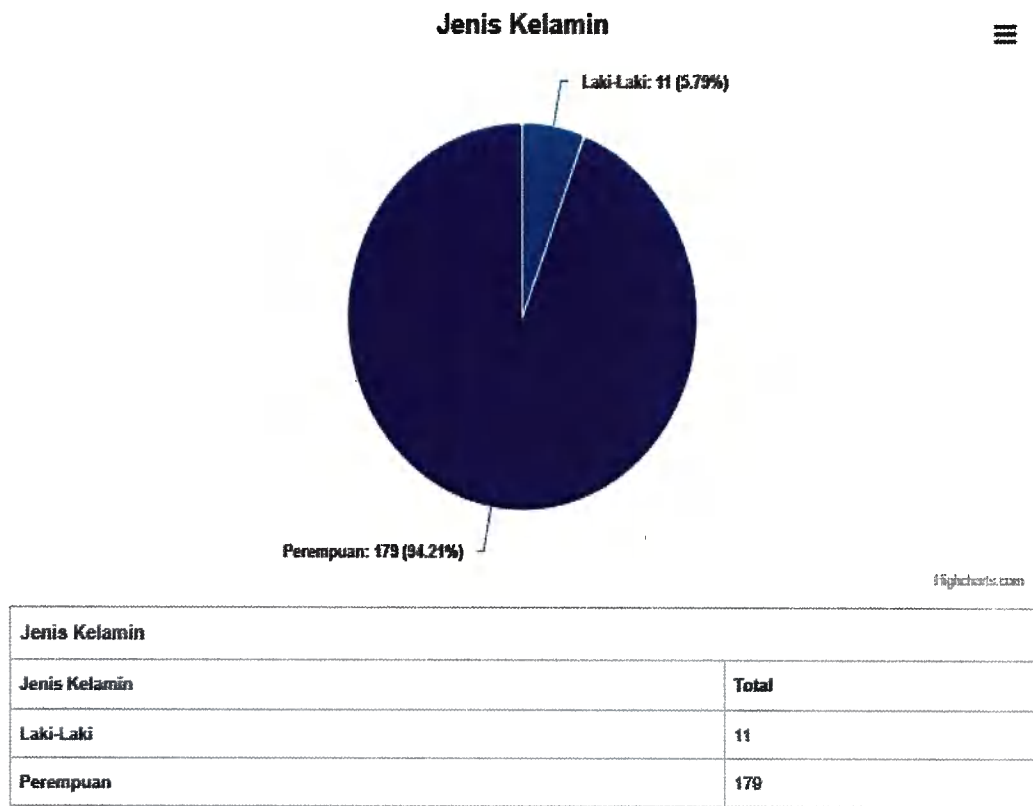
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



**Gambar 5 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan**

#### 4. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan III periode bulan Juli sampai dengan September 2024, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 94,21% 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 Juli – September 2024**

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
Periode Triwulan 3 Tahun 2024  
Total Responden : 190 INDEKS : 3,93

Copy CSV Excel Print

Search:

NO *	IDENTITAS			JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN								SARAN	
	NAMA	TELP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8		INDEKS
1	Astri binti Abidin		a**@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	26/09/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Tingkatkan terus pelayanannya
2	Firdi Winarni binti H. Syamsudin	08*****8187	ra*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	24/09/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Tingkatkan terus pelayanannya
3	Firdi Winarni binti H. Syamsudin	08*****8187	ra*****12@gmail.com	Layanan permotanan asformal dan Layanan pengadlan	24/09/2024	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88	Pelayanan sudah baik
4	Asmah binti Abdul Wahid	08*****6707	As***78@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	24/09/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
5	Murjidayah, S. Pd binti Syamsudin	08*****5579	su*****5@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	24/09/2024	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88	Tingkatkan terus pelayanannya
6	Sri Megawati binti Jahandien	08*****8431	eg*****09@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	23/09/2024	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88	Pelayanan sudah baik
7	Rahmatun binti Arsyad	08*****7887	ec*****dk@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	23/09/2024	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.75	Pelayanan sudah baik
8	Catu Fitriwangsih binti Saalwan	08*****5349	Cu*****4@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	22/09/2024	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.75	Pelayanan sudah baik
9	Astuti binti Amanan	08*****4747	as*****22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadlan	23/09/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik
10	Firiani binti M. Yusuf	08*****7886	at*****9@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	19/09/2024	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan sudah baik

Showing 1 to 10 of 190 entries



