



# **LAPORAN**

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

**Periode Januari s.d Maret 2026**

**TRIWULAN I TAHUN 2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil  
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)  
Pengadilan Agama Bima  
Periode Januari – Maret 2026

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

Bima, 6 Maret 2026

Ketua Tim Survei

Ketua

Pengadilan Agama Bima



IKHLAS



MUH MUKRIM

## 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, 6 Maret 2026

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 I Tahun 2026.....	16

# BAB I

## KUESIONER SURVEI

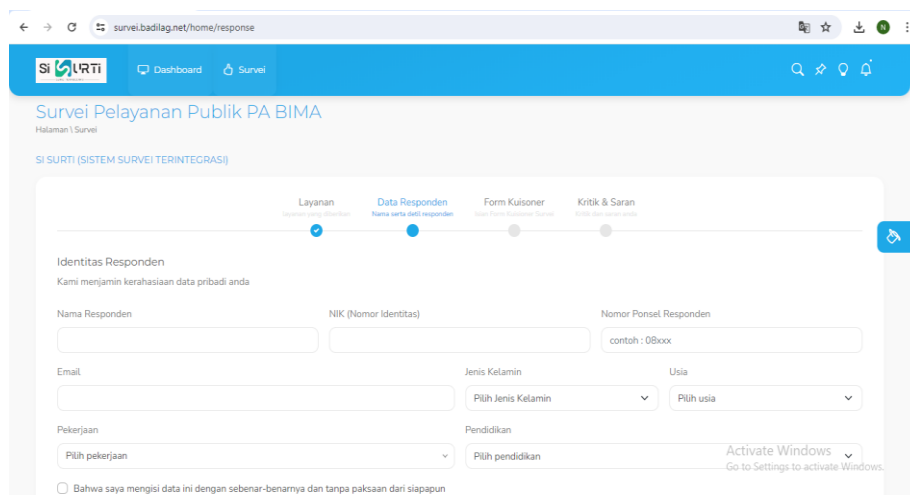
Pengadilan Agama Bima telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di Pengadilan Agama Bima sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima. Survei ini dilaksanakan selama triwulan I periode Januari – Maret 2026.

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>).



**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 displays a web browser window with the URL <https://survei.badiag.net/home/response>. The page contains a survey form with 15 numbered questions. Each question is followed by a 5-point Likert scale (1 to 5) and a radio button for selection. The questions are in Indonesian and relate to service quality perception. The browser address bar shows <https://survei.badiag.net/home/response>. An "Activate Windows" watermark is visible in the bottom right corner of the browser window.

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

## 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:

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

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

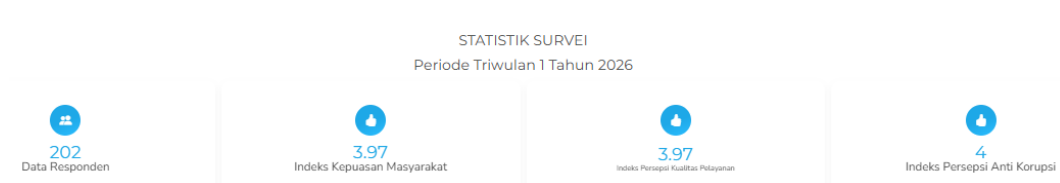
### BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

## 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 I periode bulan Januari s.d Maret 2026, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu sebesar 3,97 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 3,97 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 1 Tahun 2026  
 Total Responden : 202 INDEKS : 3.97

[Copy](#)   [CSV](#)   [Excel](#)   [Print](#)

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
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	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	4	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,77	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	4	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	4	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

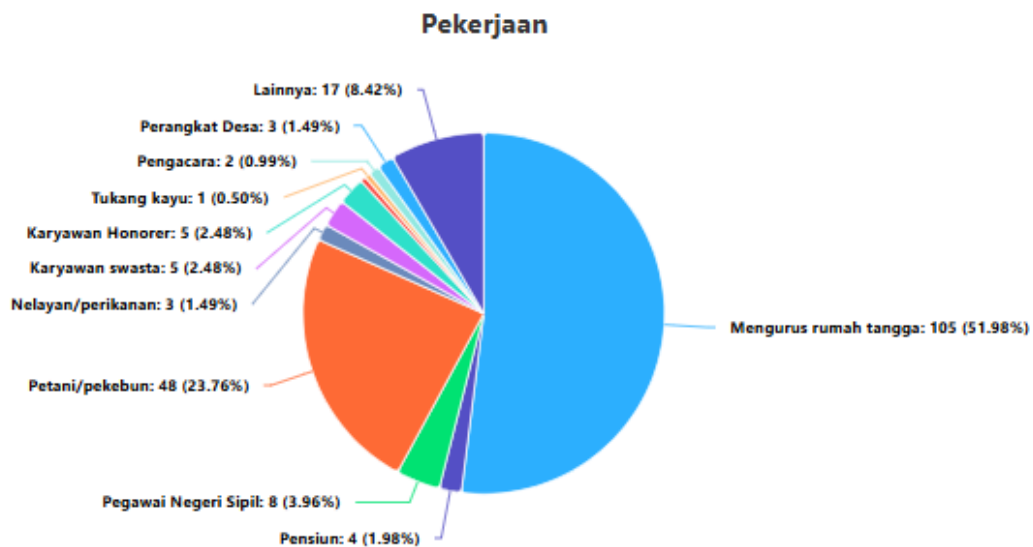
**Tabel 3 Data Unsur Survei SPKP Pengadilan Agama Bima**

## 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 51,98%.

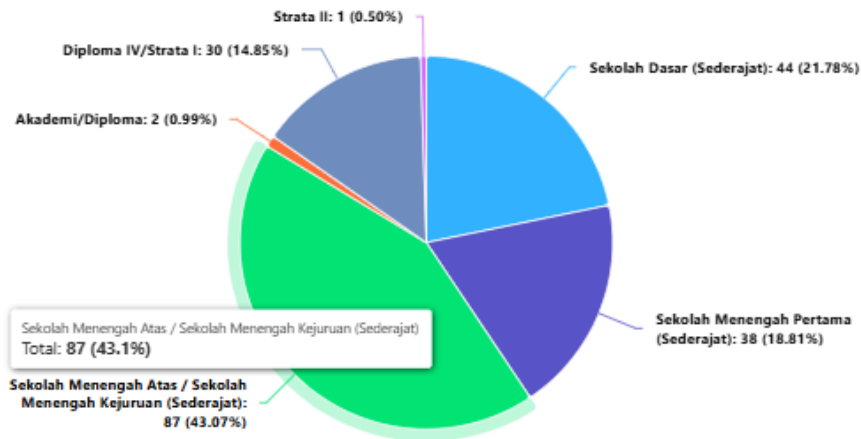


**Gambar 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

#### 2. Pendidikan

Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan I periode bulan Januari sampai dengan Maret 2026, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/ SMK dengan persentase sebesar 43,07%.

### Tingkat Pendidikan



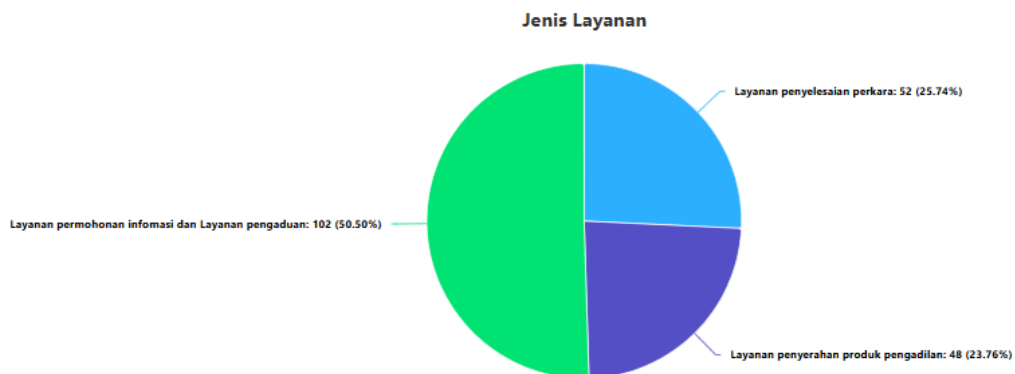
Highcharts.com

Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	44
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	38
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	87
Akademi/Diploma	2
Diploma IV/Strata I	30
Strata II	1

**Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan**

### 3. Jenis Layanan

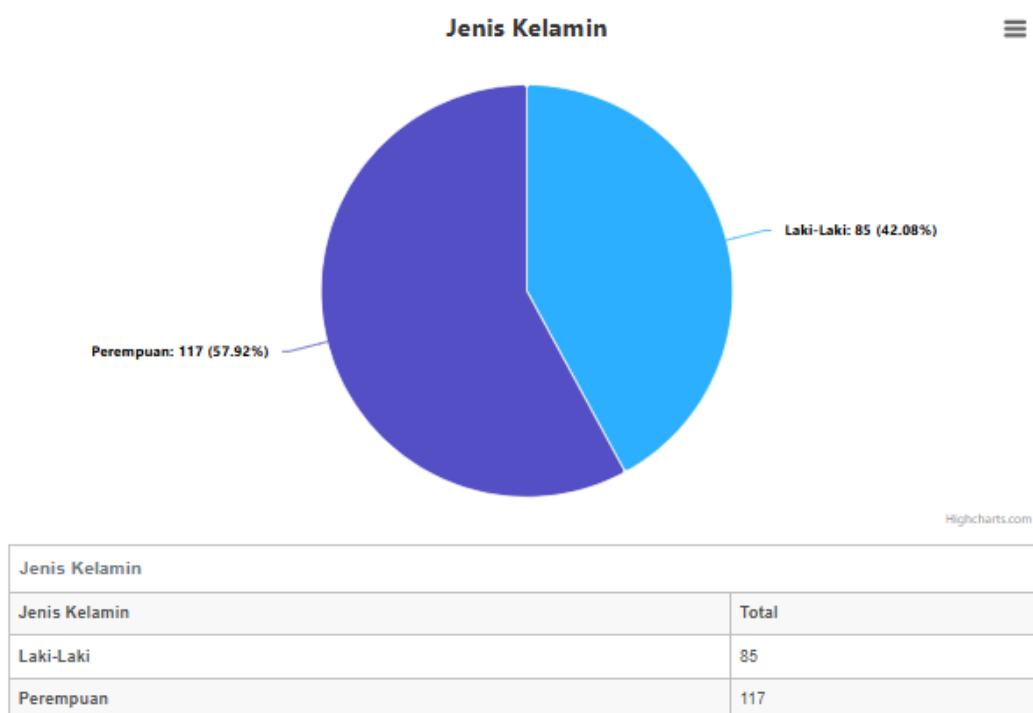
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



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

#### 4. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima oleh Pengadilan Agama Bima selama triwulan I periode bulan Januari sampai dengan Maret 2026, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 57,92% 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 Survei Triwulan I Tahun 2026**

**Periode Januari - Maret 2026**

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
Periode Triwulan 1 Tahun 2026  
Total Responden : 202 INDEKS : 3.97

Copy

CSV

Excel

Print

Search:

NO	NAMA	IDENTITAS		JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN								INDEKS	SARAN
		TELP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Kalisom binti Ibrur	08*****1154	nu*****66@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	
2	Kalisom binti Ibrur	08*****1154	nu*****66@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
3	Dewi Romantika binti Ruslan	0*****9338	ko****su@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
4	Siti Asmah binti H. Muhdar	08*****1536	si*****54@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	
5	Siti Asmah binti H. Muhdar	08*****1536	si*****54@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
6	Ibrahim bin Ahmad	08*****4325	to****43@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	
7	Mega sartika binti Sanusi	08*****8409	az*****g3@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
8	Ibrahim bin Ahmad	08*****4325	to****43@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
9	Mega sartika binti Sanusi	08*****8409	az*****g3@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
10	Saidin bin Samsut	08*****0971	he*****17@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	06/03/2026	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	

Showing 1 to 10 of 202 entries

