



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Periode Januari s.d Maret 2025

TRIWULAN I TAHUN 2025


LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Pengadilan Agama Bima
Periode Januari – Maret 2025

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

Bima, 8 April 2025

Ketua Tim Survei


IKHLAS

Wakil Ketua

Pengadilan Agama Bima



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, 8 April 2025

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 2025	16

BAB I

KUESIONER SURVEI

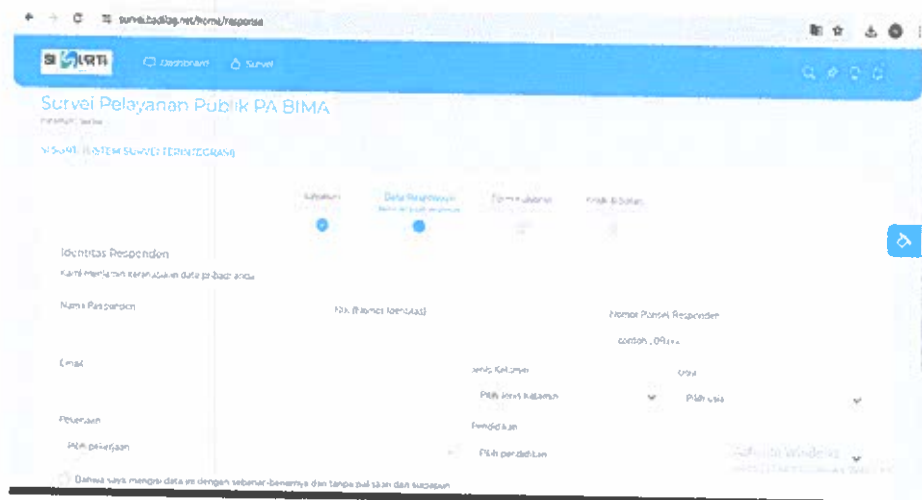
Pengadilan Agama Bima telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di Pengadilan Agama Bima sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima. Survei ini dilaksanakan selama triwulan I periode Januari - Maret 2025.

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 image shows a screenshot of a web browser displaying a survey form titled "Formulir Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)". The form is organized into several numbered sections, each containing a question and a set of five response options: "Sangat Buruk", "Buruk", "Cukup", "Baik", and "Sangat Baik".

- Section 1:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?"
- Section 2:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan?"
- Section 3:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan?"
- Section 4:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan?"
- Section 5:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan biaya pelayanan?"
- Section 6:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan prosedur pelayanan?"
- Section 7:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan informasi pelayanan?"
- Section 8:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan komunikasi pelayanan?"
- Section 9:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan sikap pelayanan?"
- Section 10:** "Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di bagian ini dapat meningkatkan ketepatan penampilan pelayanan?"

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:

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

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

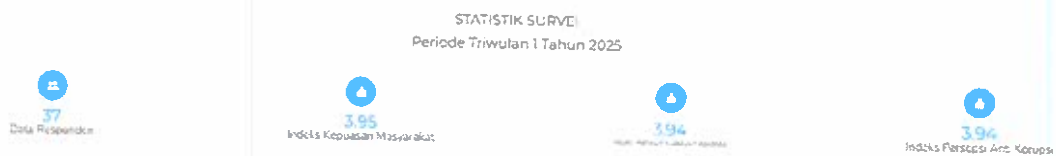
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

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 I periode bulan Januari s.d. Maret 2025, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu sebesar 3,94 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 3,94 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 I Tahun 2025
 Total Responden: 37 INDEKS: 7,96

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	Nilai	Kategori
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,97	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,97	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diakses / dilakukan	3,97	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana persampul Saudara mendapat informasi biaya / tarif dalam pelayanan	3,95	Sangat Baik (A)
5	Terdapat jaminan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan	3,86	Sangat Baik (A)
6	Semua prasarana pendukung pelayanan ini telah disediakan untuk layanan ini sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan	3,86	Sangat Baik (A)
7	Pertegas pelayanan/ informasi pelayanan online pada unit layanan ini mengenai keperluan (bapak/ibu) dengan cepat	3,87	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pemantauan yang diberikan unit layanan ini melalui digunakan maksimal	4	Sangat Baik (A)

Selamat pagi!

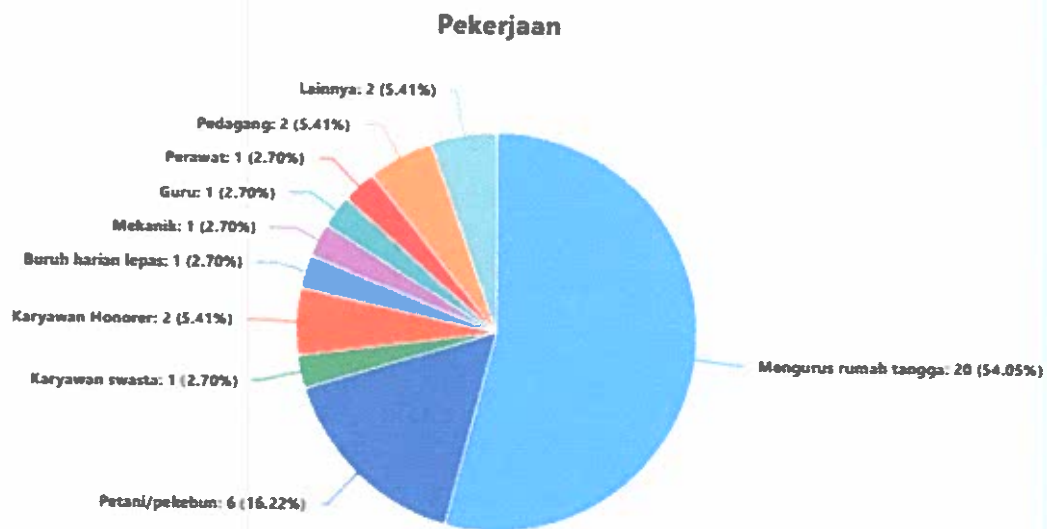
Tabel 3 Data Unsur Survei SPKP Pengadilan Agama Bima

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Pekerjaan

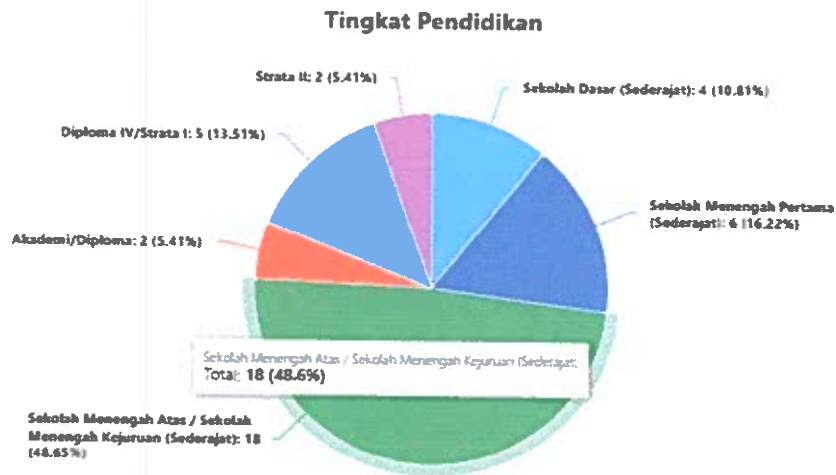
Karakteristik responden di Pengadilan Agama Bima berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Mengurus Rumah Tangga dengan persentase sebesar 54,05%.



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 2025, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/ SMK dengan persentase sebesar 48,65%.

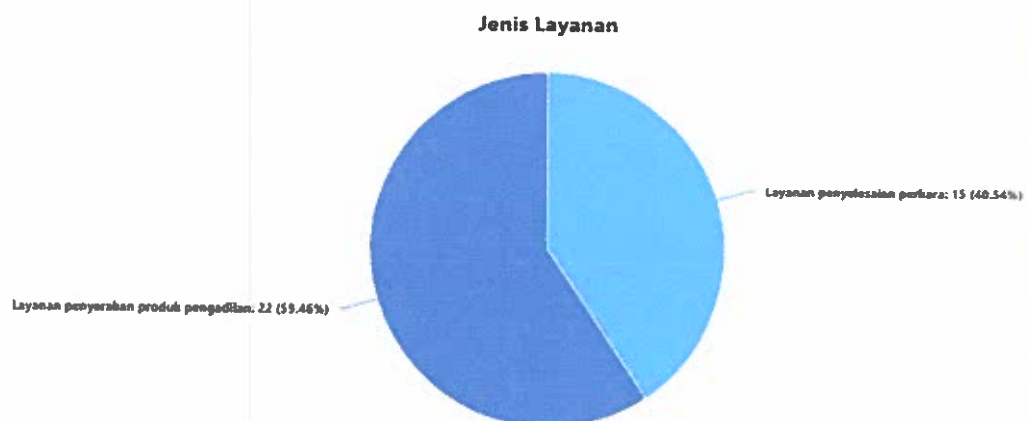


Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	4
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	6
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	18
Akademi/Diploma	2
Diploma IV/Strata I	5
Strata II	2

Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

3. Jenis Layanan

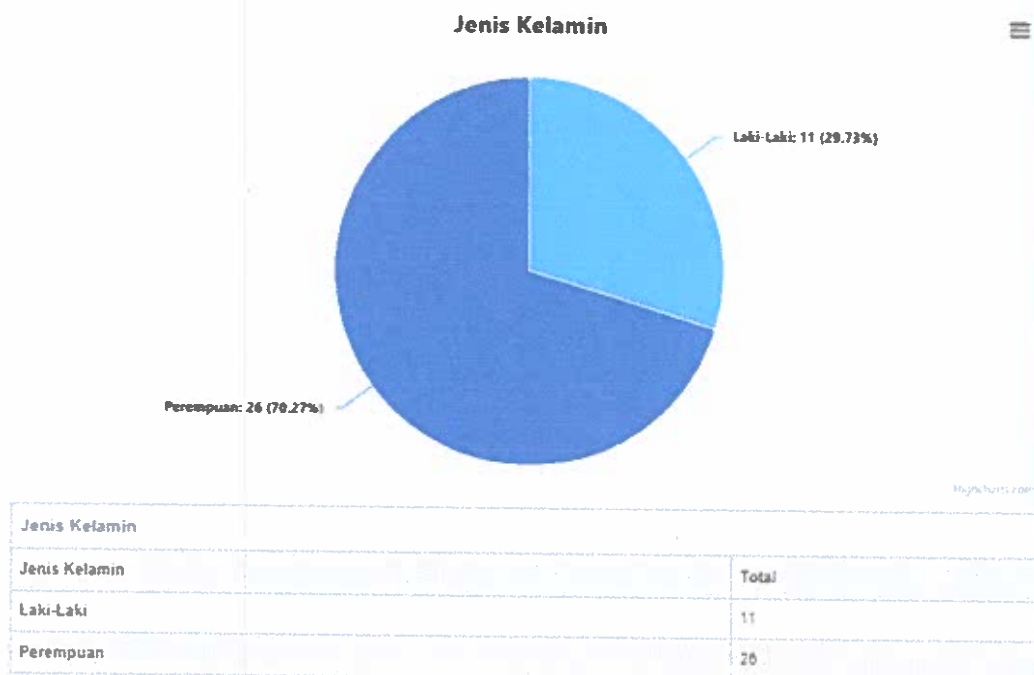
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut:



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 2025, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 70,27% 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 I Tahun 2025

Periode Januari - Maret 2025

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode Triwulan I Tahun 2025
Total Responden : 37 INDEKS : 3,94

Search

NO	NAMA	IDENTITAS		JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN								SARAN	
		TLHP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8		INDIKS
1	Sasa Anggraini	09*****3473	sa*****38@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tidak baik, perlu peningkatan kualitas layanan
2	Silvianus Hestawan	08*****5006	sa*****06@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tidak baik
3	Rahmat Aulia	09*****8421	ra*****06@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tidak enak sudah bisa lebih diperbaiki
4	Amanah	08*****8233	aa*****58@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,89	tidak pertahankan
5	Luca Sebastian	09*****8122	de*****81@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88	tidak baik
6	Gun Handriant	08*****3422	hd*****39@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	tidak cukup baik, lanjutkan terus
7	Linna	08*****2128	ln*****01@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	tidak enak bisa
8	Arisa Hristiana	08*****8417	ar*****18@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,63	tidak enak bisa
9	Hestu Kusnara	08*****7909	es*****04@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	19032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	tidak bagus, pertahankan tingkatnya terus pertahankan
10	Clara Rahmawati Luthi Mukti	08*****6256	cl*****95@gmail.com	Layanan pemeriksaan produk pengendalian	04032025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	

Showing : 10 of 37 records