

**SURVEI PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN**



# LAPORAN PEKAN SURVEI SPKP

2024

**PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Jalan Jogogu Zakaria, Dusun Tinakin  
Darat, Desa Lampa, Kec. Banggai,  
Kab. Banggai Laut, Sulawesi Tengah  
94891



[pa-banggai.go.id](http://pa-banggai.go.id)



[@Pengadilan. Agama. Banggai](https://www.facebook.com/Pengadilan.Agama.Banggai)



[@pa.banggai.official](https://www.instagram.com/pa.banggai.official)



[pa.banggai@yahoo.co.id](mailto:pa.banggai@yahoo.co.id)



[@AgamaBanggai](https://twitter.com/AgamaBanggai)



[PA.BANGGAI](https://www.youtube.com/channel/UC...)

# **Lembar Pengesahan**

**LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

**PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

**(22 April S/D 3 Mei 2024) TAHUN 2024**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di  
Banggai

Pada hari Senin 6 Mei 2024

Wakil Ketua Pengadilan Agama Banggai

Aminah Sri Astuti Handayani, SEI,

## KATA PENGANTAR

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Pengadilan Agama Banggai melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Zona Integritas guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap Survei yang dilakukan melalui aplikasi surveilag pada laman tautan <https://survei.badilag.net/>, terdapat 34 responden pada periode 22 April s/d 3 Mei 2024 dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,55. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Agama Banggai terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tetap berintegritas.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Agama Banggai.

Banggai, 6 Mei 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I KUESIONER SURVEI.....	7
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	9
A. Kriteria Responden.....	9
B. Metode Pencacahan .....	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	11
A. Analisis Hasil Survei.....	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	12
BAB IV DATA SURVEI .....	14
A. Data Responden.....	14
B. Data Dukung Lainnya.....	16

# **BAB I**

## **KUESIONER SURVEI**

Pengadilan Agama Banggai telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Banggai. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Banggai, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 22 April sd 3 Mei 2024 untuk laporan triwulan IV.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Banggai.

Penyusunan survei kepuasan terhadap Pengadilan Agama Banggai ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

### **1.1. Form Data Responden**

Berikut form yang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi Survelag Badilag Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan <https://survei.badilag.net/>

**Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag**

← → 🔄 survei.badilag.net/home/response

**SURVELAG** Dashboard Survei 🔍 ⚙️ 🔔

### Survei Pelayanan Publik PA BANGGAI

Halaman \ Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan **Data Responden** Form Kuisioner Kritik & Saran

Identitas Responden

Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda

Nama Responden

NIK (Nomor Identitas)

Nomor Ponsel Responden

Email

Jenis Kelamin

Usia

Pekerjaan

Pendidikan

Rahwa saya menyetujui riata ini diannan sahanan-hanannya dan tanna naksaan dari sianannya

## 1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan yang didapat oleh responden.

← → 🔄 survei.badilag.net/home/response

**SURVELAG** Dashboard Survei 🔍 ⚙️ 🔔

### Kuisioner Survei Pelayanan Publik

Form kuisioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang menguasai Berdasarkan SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023

Pertanyaan 7 dari 14

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan**

Tidak kompeten (★)  Kurang kompeten (★★★)  Kompeten (★★★★★)  Sangat kompeten (★★★★★)

**Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei Badilag**

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **A. Kriteria Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Agama Banggai baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan PTSP Online.

### **B. Metode Pencacahan**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode Pencacahan responden dilakukan melalui dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi Survelag badilag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Banggai ber perkara maupun permohonan informasi melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. 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 nilai nya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

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

Persepsi kualitas layanan 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 berkisar antara 1 sd 4 yg dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsikualitas layanan semakin baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil “Pelayanan Publik yang prima”.

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan

<b>Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan</b>			
<b>No</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Nilai SPKP</b>	<b>Prosentase</b>
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 :

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

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



## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Banggai yang dilaksanakan pada 22 April sd 3 Mei 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,55 atau 88,75% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

**Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Ditjen Badilag**

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.79	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.65	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.59	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang	3.44	Baik (B)

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
	diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini		
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.15	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.44	Baik (B)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.47	Baik (B)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.85	Sangat Baik (A)

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Banggai menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks 3,8 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator biaya

memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu harus adanya peningkatan atau memaksimalkan sarana/informasi digital maupun konvensional dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai :

- 1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)  
Melakukan kegiatan briefing oleh bergantian oleh Panitera, Panitera Muda pada petugas layanan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.
- 2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial  
Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Banggai melalui website dan platform media social seperti Youtube, Instagram dan Twitter.

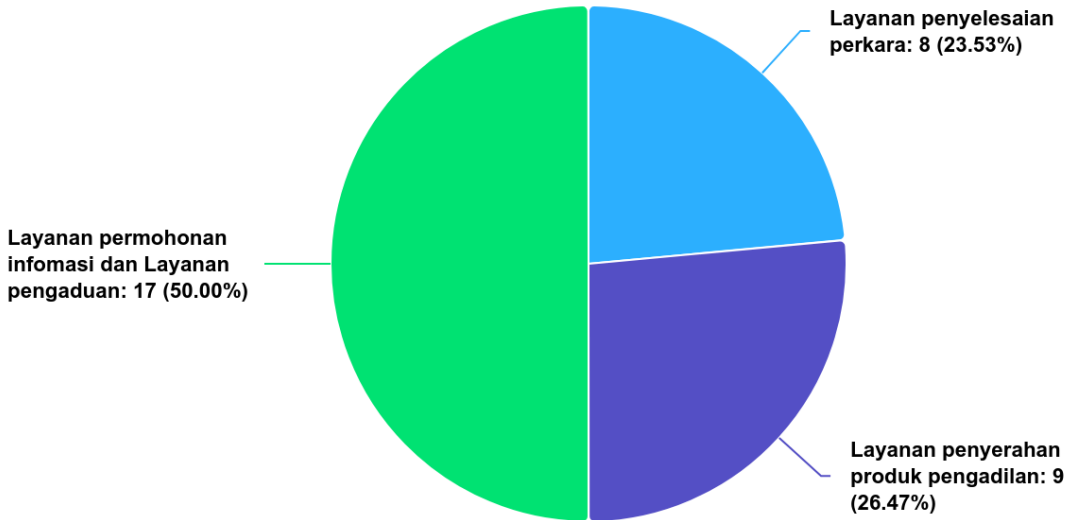
## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

#### Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

#### Jenis Layanan

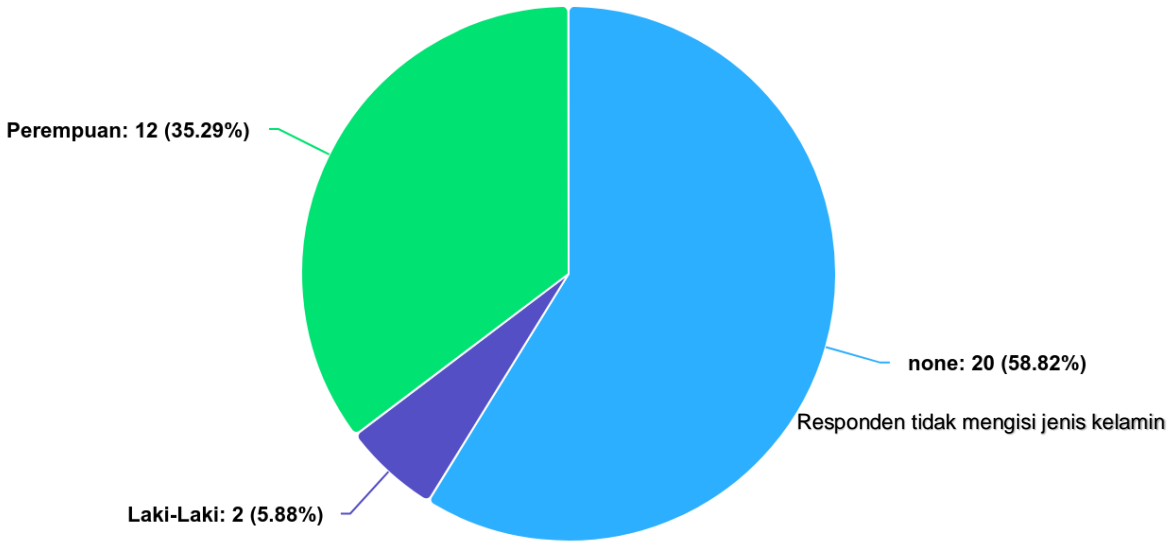


Highcharts.com

#### Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	8
Layanan penyerahan produk pengadilan	9
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	17

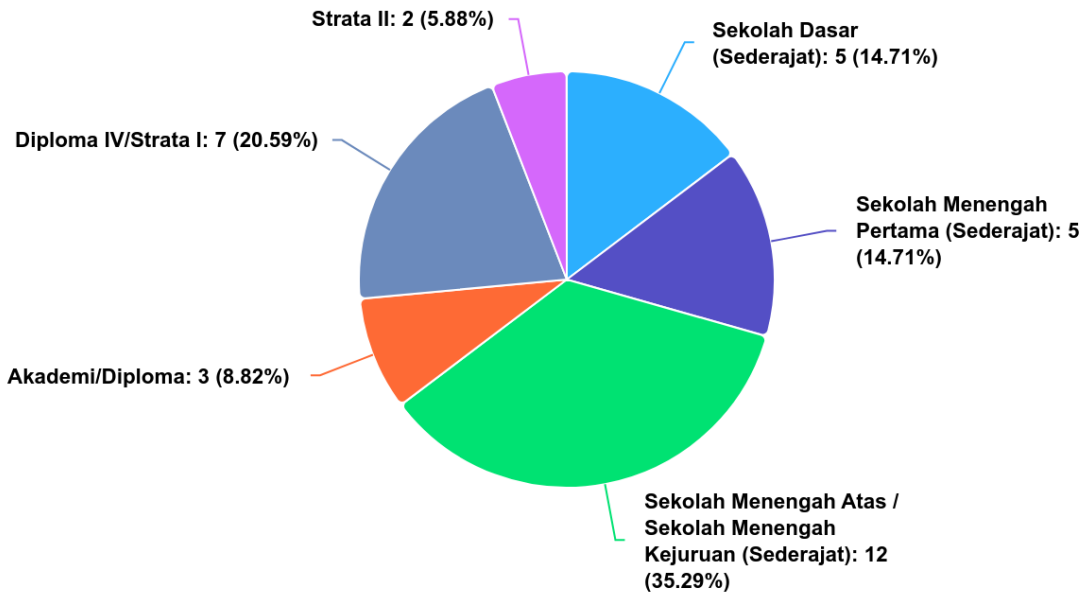
## Jenis Kelamin



Highcharts.com

Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Total
none( responden tidak mengisi jenis kelamin)	20
Laki-Laki	2
Perempuan	12

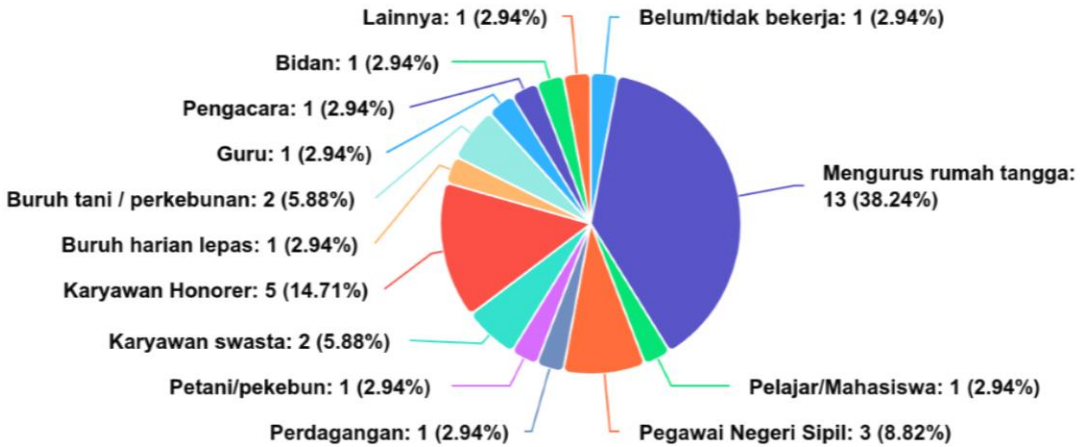
# Tingkat Pendidikan



Highcharts.com

Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	5
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	5
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	12
Akademi/Diploma	3
Diploma IV/Strata I	7
Strata II	2

## Pekerjaan



Highcharts.com

## Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Belum/tidak bekerja	1
Mengurus rumah tangga	13
Pelajar/Mahasiswa	1
Pegawai Negeri Sipil	3
Perdagangan	1
Petani/pekebun	1
Karyawan swasta	2
Karyawan Honorer	5

<b>Buruh harian lepas</b>	1
<b>Buruh tani / perkebunan</b>	2
<b>Guru</b>	1
<b>Pengacara</b>	1
<b>Bidan</b>	1
<b>Lainnya</b>	1

## **B. Data Dukung Lainnya**

Berikut dokumen data dukung dari survey ini diantaranya data responden yang mengisi survei.



# Tabulasi Responden dan Respon

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran	
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks
1	Mukminati	08*****2156	mu*****09@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Sangat baik
2	Siti nur	08*****4725	si*****na@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Sangat baik pelayanannya,, terimakasih ya,,
3	Norma sadapeng	09*****7698	no*****ng@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanannya Luar biasa mantap,,
4	Isnawati binti baharuddin	08*****4582	is****ti@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Sangat bagus
5	Jangan likabu binti yusuf	08*****2152	ja*****bu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Sangat memuaskan
6	RINA	--	ri****na@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan pengaduan	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.25	harus sopan dan rama kepada pencari keadilan
7	SINDI	--	si****an@gmail.com	Layanan permohonan	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.25	petugas pelayanan

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran		
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks	
8	ABD.GAFUR	--	ga****bd@gmail.com	infomasi dan Layanan pengaduan											harus datang tepat waktu
				Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.25	menjaga kesesuaian pelayanan kepada pihak yang berperkara	
9	Musdalifah	08*****1872	mu*****fa@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.25	selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pihak yang berperkara	
10	YUNITA SARI TOIGA	08*****8303	yu*****ga@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.5		
11	Ummi kalsum hamzah	08*****3077	um*****81@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Mantap	
12	RUSMIATI A SALIM	08*****8920	ru*****55@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.5		

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran	
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks
13	Hamsidar M. Ambo sakka	08*****3254	ha*****85@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Mantap
14	Alfriandi salim	08*****359q	al*****im@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Mantap
15	lbnu hakim al faris waro	08*****6420	Li*****t1@outlook.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.5	kantor pengadilan agama sangat membantu bagi masyarakat pencari keadilan khususnya masyarakat banggai laut pada umumnya trimakasih....
16	Rina djabura	00	ri*****ra@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.75	
17	SITI HAWA	08*****6309	si*****wa@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.5	Pelayanan tepat waktu

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran	
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks
18	TAUFIK YUNUS	08*****1465	ta*****ai@gmail.com	Layanan pengaduan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.63	Bekerja lebih bagus lagi
19	Nurmia foasia sia	08*****9600	nu*****91@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
20	Musdalifa	08*****1876	mu*****pi@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan pengaduan	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.38	Lebih baik dalam pelayanan
21	CAHYU ANDIRA	08*****6366	ca*****99@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan pengaduan	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.38	Selalu memeberikan pelayanan tepat waktu
22	PINCE Y. TOTUU	08*****4991	pi*****tu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.5	Selalu memeberikan pelayanan yg terbaik
23	Lukman ishak	08*****0090	lu*****ak@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.5	Lebih baik lagi dan tambah maju kedepannya

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran	
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks
24	Hasan Putra	--	h***n@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
25	Hapsah K. Maliga binti Kisman Maliga	08*****0750	pa*****06@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.38	Sangat berterimah kasih atas pelayanan yang terbaik untuk saya
26	Murni Masso bin Maar Masso	08*****3008	un***o7@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.5	Pelayanan sangat baik
27	Titi Indrawati	08*****7598	ti*****02@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.63	
28	TAUFIK YUNUS	08*****1465	ta*****ai@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.88	TDK ada kritik semua sudah baik
29	Nurhayati Mampedas alias Nurhayati binti Sudin Mampedas	08*****7274	nu*****ti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	Sangat cepat /baik

No	Identitas			Jenis Layanan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan								Saran	
	Nama	Telp	Email		1	2	3	4	5	6	7	8		Indeks
30	Nurlin U. Daman binti Usman Daman	08*****5299	ik*****44@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.25	
31	Ristawati Pelupessy	08*****4445	ri*****18@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.88	Sangat baik tetapi agak lama menunggu menurut saya mohon maaf
32	JUMRA M. LAUN	08*****5091	ju*****ut@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.5	Selalu tingkatkan terus dalam profesional bekerja, pelayanan dan informasi
33	ISWANTO I ALISI, SH	08*****6696	is*****aw@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.63	
34	Hardianto	08*****5229	ha*****an@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3	Lebih ditingkatkan pelayanannya

# Indeks Persepsi SPKP periode 22 April s/d 3 Mei 2024

