

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.,

Segala Puji Bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan II Tahun 2025 pada Pengadilan Agama Mukomuko tepat waktu, dalam rangka pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Kami juga berterimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan di Pengadilan Agama Mukomuko.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mukomuko, 01 Juli 2025



Demanita Alfiah, S.H.,M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Peraturan Perundangan.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sasaran.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	3
1.6. Manfaat.....	3
1.7. Unsur/Indikator Penilaian.....	4
1.8. Rencana Kerja.....	5
BAB II KUESIONER SURVEY.....	7
BAB III METODOLOGI SURVEY.....	10
3.1 Kriteria Responden.....	10
3.2. Metode Pencacahan.....	12
3.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	13
BAB IV PENGOLAHAN SURVEY.....	16
4.1. Profil Responden.....	16
4.2. Analisis Hasil Survey.....	19
4.3. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	25
4.4. Tindak Lanjut Hasil Survey.....	26
BAB V DATA SURVEY.....	27
5.1 Data Responden.....	27
5.2 Data Dukung Lainnya.....	33
BAB VI PENUTUP.....	35
6.1 Kesimpulan.....	35
6.2 Rekomendasi.....	35

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 oleh masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah lah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanan, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada publik sehingga tercapai suatu kepuasan. 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 Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya Pengadilan Agama Mukomuko terutama terkait aparat dan

fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
6. 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;
7. Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama MARI Nomor : 1098/DJA.1/HM.00/4/2023 tanggal 4 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan Dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

1.3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap Pengadilan Agama Mukomuko dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas

pelayanan publik dan zona integritas yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Mukomuko.

Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Mukomuko, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4. Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja unit pelayanan publik Pengadilan Agama Mukomuko dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Terwujudnya Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan pada Pengadilan Agama Mukomuko.

1.6. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan unit pelayanan publik pada Pengadilan Agama Mukomuko;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Pengadilan Agama Mukomuko secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya

yang perlu dilakukan.

4. Mengetahui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik unit pelayanan publik Pengadilan Agama Mukomuko;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik Pengadilan Agama Mukomuko.

1.7. Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama MARI Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 4 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dimana terdapat 9 (sembilan) unsur/indikator dalam pengukuran survei kepuasan pencari keadilan, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Mukomuko maka unsur/indikator disederhanakan dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut menjadi 8 (delapan) unsur/indikator.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survei kepuasan pencari keadilan, yang meliputi :

1. Media informasi pelayanan, yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan informasi melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Informasi persyaratan pelayanan yaitu memberikan informasi persyaratan pelayanan dipublikasikan ke media sosial yang mudah diakses dan dilihat jika berada dalam ruang publik;

3. Prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan sehingga mudah dipahami;
4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. Tarif atau Biaya Pelayanan, yaitu tarif atau biaya dilakukan secara transparan sesuai dengan tarif biaya yang ditetapkan;
6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan, yaitu alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik;
7. Petugas Pelayanan, yaitu petugas pelayanan dapat memberikan informasi layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan cepat dan tepat;
8. Layanan Konsultasi atau Pengaduan Mudah Diakses, yaitu unit layanan konsultasi atau pengaduan di dalam pelayanan publik terdapat pada tempat yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat.

1.8. Rencana Kerja

1.8.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei persepsi kualitas pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya.
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner Online (*google form*)
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

- Penyusunan Jadwal

Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.8.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden

BAB II

KUESIONER SURVEI

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Mukomuko

Responden mengisi kuesioner survei melalui link

<https://survei.badilag.net/home/response>

Kuesioner Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Identitas Responden

Nama Responden

Jenis Kelamin

Pekerjaan

Jenis Layanan

Nomor Ponsel Handphone

Usia

Pendidikan

Dengan pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

★ ★★ ★★★ ★★★★★

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya

★ ★★ ★★★ ★★★★★

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

★ ★★ ★★★ ★★★★★

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan

★ ★★ ★★★ ★★★★★

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

★ ★★ ★★★ ★★★★★

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

★ ★★ ★★★ ★★★★★

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

★ ★★ ★★★ ★★★★★

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

★ ★★ ★★★ ★★★★★

10. Tidak ada Diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

11. Tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

12. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

13. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

14. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini

★ ★★ ★★★ ★★★★★

Dari indeks 13 (empat belas) indikator pelayanan tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Satuan Kerja Pengadilan Agama Mukomuko triwulan II tahun 2025 sebesar 3,72 dengan jumlah responden sebanyak 13 orang.

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	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Indeks 3,72 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan "SANGAT BAIK". Nilai Interval Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) berada pada angka 93,00%.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1. Kriteria Responden

3.1.1. Pengertian Umum

1. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
2. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
3. 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.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Mukomuko yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Mukomuko yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerimaan pelayanan publik adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Mukomuko.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Mukomuko.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Mukomuko, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Mukomuko.

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Mukomuko.

3.1.2. Syarat Menjadi Responden Penelitian

Ada beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi ketika seseorang akan dipilih sebagai responden penelitian. Syarat itu antara lain:

1. Sesuai dengan Kebutuhan Penelitian

Salah satu syarat utama responden di dalam penelitian tentunya adalah harus sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tidak mungkin penelitian dilakukan ketika responden yang dipilih tidak sesuai. Ketika responden tidak sesuai dengan penelitian, maka hasil dari penelitian juga akan berbeda dan tujuan dari penelitian tidak akan tercapai.

Selain itu, peneliti juga harus mencari responden yang benar-benar menguasai tema penelitian agar bisa menjawab segala macam pertanyaan yang diajukan. Ketika responden menguasai tema, maka jawaban dari responden itu juga akan bernilai.

2. Jujur

Syarat selanjutnya adalah jujur. Penting sekali dalam suatu penelitian untuk mencari orang yang jujur untuk memberikan tanggapan untuk penelitian. Pasalnya, salah satu karakteristik penelitian ilmiah adalah dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu, perlu jawaban-jawaban yang berdasarkan fakta dan tidak dibuat-buat agar penelitian tetap valid.

3. Taat Aturan

Taat aturan dalam hal ini berarti responden harus menaati peraturan yang telah ditentukan oleh peneliti. Jadi misalnya ada batasan-batasan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti supaya proses penggalan informasi tidak melebar kemana-mana.

4. Bersikap Netral

Sikap netral maksudnya adalah tidak memihak kepada kelompok tertentu sehingga tidak menimbulkan jawaban yang bias. Jawaban bias itu tentunya akan membuat penelitian sulit untuk dilakukan karena jawaban dari responden apakah benar atau hanya memihak pihak tertentu.

5. Aktif Berkomunikasi

Syarat ini lebih mengarah ke penelitian kualitatif. Pasalnya, pada penelitian kualitatif butuh jawaban-jawaban yang mendalam. Oleh sebab itu, perlu mendapatkan responden yang memiliki keterampilan dalam berbicara. Selain akan memudahkan penggalan informasi, responden yang aktif juga akan membuat proses wawancara lebih mengalir.

6. Mewakili

Mewakili ini juga menjadi hal yang penting untuk menjadi syarat responden terutama pada penelitian kuantitatif. Sebab, seperti diketahui, penelitian membutuhkan sampel yang mewakili untuk nantinya digeneralisasikan menjadi populasi. Ketika responden tidak bersifat mewakili maka penelitian juga tidak akan valid.

7. Tidak Ambigu

Tidak ambigu maksudnya adalah harus objektif dalam menjawab.

3.2. Metode Pencacahan

Hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Agama Mukomuko periode triwulan II tahun 2025 nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) adalah 3,72 dengan jumlah responden

sebanyak 13 orang.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi anti kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/ angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi persepsi kualitas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi anti korupsi antara 1 – 4 artinya mendekati nilai 6 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak baik) dalam pemberian pelayanan.
- Diberi nilai 2 (kurang baik) dalam pemberian pelayanan.
- Diberi nilai 3 (baik) dalam pemberian pelayanan.
- Diberi nilai 4 (sangat baik) dalam pemberian pelayanan.

3.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dihitung dengan menggunakan rata-rata nilai indeks responden. Dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPKP} = \frac{\text{Nilai Total Indeks Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{PERSENTASE} = \frac{\text{Nilai Rata-Rata Indeks Responden}}{\text{Skor Indeks Tertinggi}} \times 100\%$$

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan monitoring dan evaluasi hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan II Tahun 2025 pada Pengadilan Agama Mukomuko, adapun unsur-unsur penilaian pelayanan tersebut adalah :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu
1	Media informasi pelayanan	4	Sangat Baik
2	Informasi persyaratan pelayanan	3,69	Sangat Baik
3	Prosedur atau alur pelayanan	3,77	Sangat Baik
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	3,62	Sangat Baik
5	Tarif atau biaya pelayanan	3,62	Sangat Baik
6	Sarana pelayanan	3,62	Sangat Baik
7	Petugas layanan	3,46	Sangat Baik
8	Penyediaan akses layanan	4	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,72	Sangat Baik

Maka, nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) adalah :

$$\text{Nilai IPKP} = \frac{(2 \times 3,25) + (2 \times 3,5) + (6 \times 4) + (3,88) + (3,38) + (3,63)}{13} = 3,72$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,72

$$\text{Persentasi} = \frac{3,72}{4} \times 100\% = 93,00 \%$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat

BAB IV

PENGOLAHAN SURVEI

4.1. Profil Responden

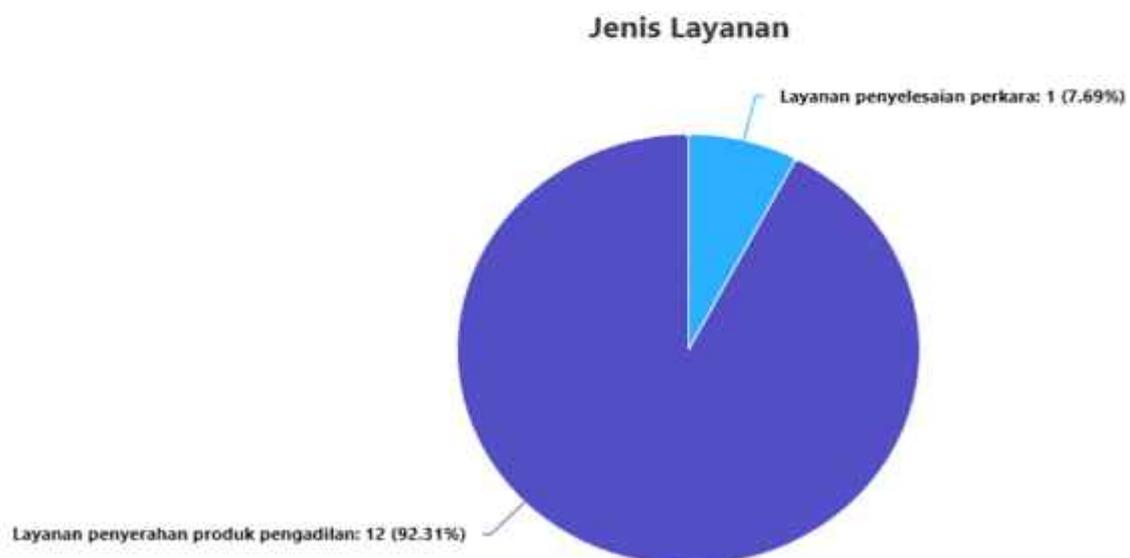
Jumlah responden pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Agama Mukomuko berjumlah 13 (tiga belas) orang yang berasal dari masyarakat pencari keadilan dan pegawai Pengadilan Agama se-wilayah Pengadilan Agama Mukomuko..

Kriteria responden dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa :

1. Jenis Layanan

Responden ditinjau dari gender, didominasi oleh layanan penyerahan produk pengadilan sejumlah 12 orang, layanan penyelesaian perkara sejumlah 1 orang, dari seluruh total 13 orang responden.

Rincian responden tersurvei berdasarkan jenis layanan dapat dilihat pada grafik.

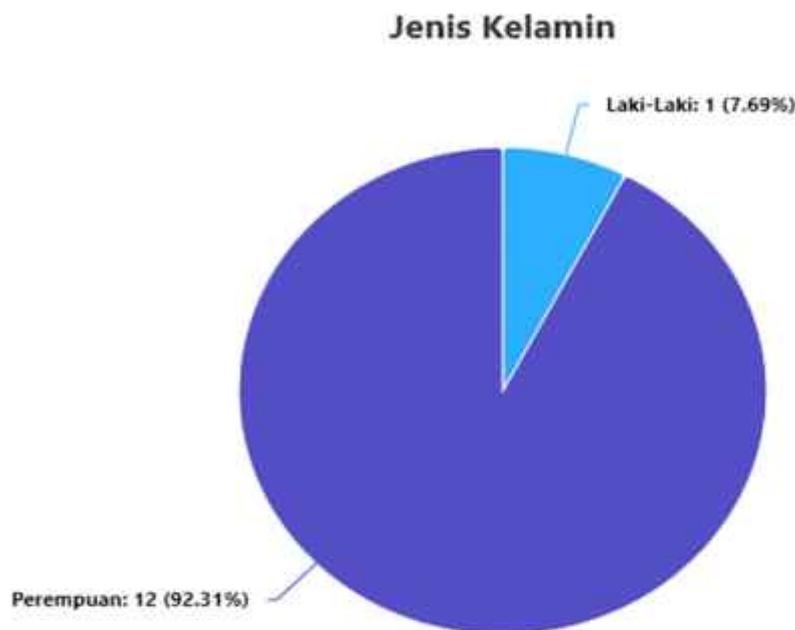


Gambar 1. Grafik jenis layanan

2. Jenis Kelamin Responden

Responden ditinjau dari gender, responden perempuan dengan jumlah 12 orang dan responden laki-laki sejumlah 1 orang dari seluruh total 13 orang responden.

Rincian responden tersurvei berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada grafik.

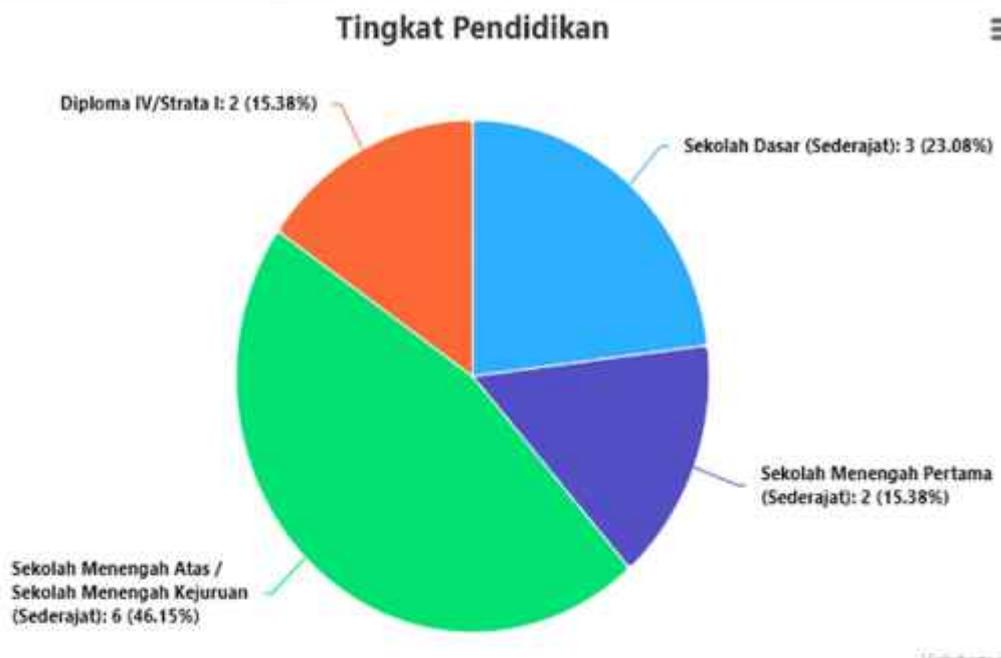


Gambar 2. Grafik jenis kelamin

3. Pendidikan Responden

Responden ditinjau dari pendidikan, didominasi oleh Pendidikan SD dengan jumlah 3 orang, Pendidikan SMP sejumlah 2 orang, pendidikan SMA/SMK sejumlah 6 orang, sedangkan pendidikan Diploma IV/Strata I sejumlah 2 orang dari seluruh total 13 orang responden.

Rincian responden tersurvei berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada grafik.



Gambar 3. Grafik Pendidikan

4. Pekerjaan Responden

Responden ditinjau dari pekerjaan, didominasi oleh mengurus rumah tangga dengan jumlah 7 orang, karyawan swasta 1 orang, pengacara 1 orang, belum/tidak bekerja 1 orang, lainnya 3 orang, dari seluruh total 13 orang responden.

Rincian responden tersurvei berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada grafik.



Gambar 4. Grafik Pekerjaan

4.2. Analisis Hasil Survei

4.2.1. Indikator media informasi pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator media informasi pelayanan sebanyak 13 responden memilih sangat baik, dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator media informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4.

Tabel. 1

Indeks Pada Indikator Media Informasi Pelayanan

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	0	0%
4	Sangat Baik	4	13	100%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator media informasi pelayanan.

4.2.2. Indikator informasi persyaratan pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator informasi persyaratan pelayanan sebanyak 9 responden memilih sangat baik, 4 responden memilih baik, dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator informasi persyaratan pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,69.

Tabel 2.
Indeks Pada Indikator Informasi Persyaratan Pelayanan

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	4	30,77%
4	Sangat Baik	4	9	69,23%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator persyaratan pelayanan.

4.2.3. Indikator prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami sebanyak 10 responden memilih sangat baik, 3 responden memilih baik dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami ini menunjukkan hasil pada index 3,77.

Tabel 3.
Indeks Pada Indikator Prosedur atau Alur Pelayanan Mudah Dipahami

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	3	23,08%
4	Sangat Baik	4	10	76,92%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami.

4.2.4. Indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan sebanyak 8 responden memilih sangat baik, 5 responden memilih baik, dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,62.

Tabel 4.

Indeks Pada Indikator Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

n NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	5	38,46%
4	Sangat Baik	4	8	61,54%
JUMLAH			13	100%

ersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator jangka waktu penyelesaian pelayanan.

4.2.5. Indikator tarif atau biaya pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator tarif atau biaya pelayanan sebanyak 8 responden memilih sangat baik, 5 responden memilih baik, dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator tarif atau biaya pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,62.

Tabel 5.
Indeks Pada Tarif atau Biaya Pelayanan

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1		1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	5	38,46%
4	Sangat Baik	4	8	61,54%
JUMLAH			13	100%

tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator tarif atau biaya pelayanan.

4.2.6. Indikator sarana prasarana pendukung pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator sarana prasarana pendukung pelayanan sebanyak 8 responden memilih sangat baik, 5 responden memilih baik dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana prasarana pendukung pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,62.

Tabel 6.
Indeks Pada Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak Baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	5	38,46%
4	Sangat Baik	4	8	61,54%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator sarana prasarana pendukung pelayanan.

4.2.7. Indikator petugas pelayanan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator petugas pelayanan sebanyak 6 responden memilih sangat baik, 7 responden memilih baik dari total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator petugas pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3,46.

Tabel 7.

Indeks Pada Petugas Pelayanan

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Tidak baik	1	0	0%
2	Kurang Baik	2	0	0%
3	Baik	3	7	53,85%
4	Sangat Baik	4	6	46,15%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator petugas pelayanan.

4.2.8. Indikator layanan konsultasi atau pengaduan mudah diakses

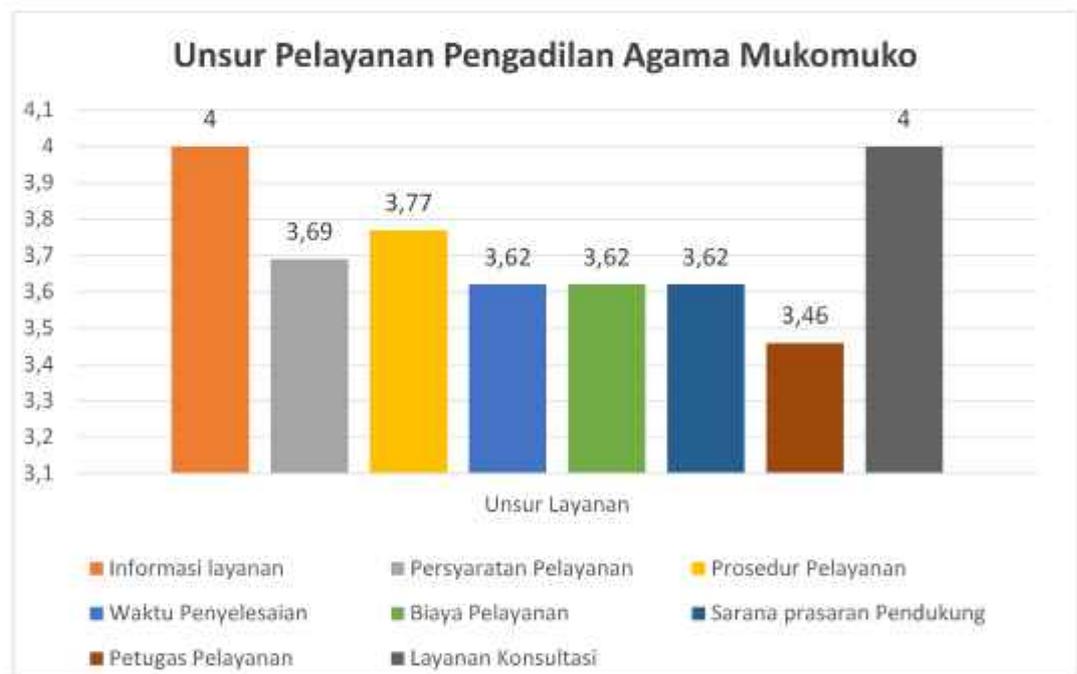
Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan untuk indikator layanan konsultasi atau pengaduan mudah diakses sebanyak 13 responden memilih sangat baik, total keseluruhan 13 responden pada unit layanan ini. Sehingga dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator layanan konsultasi atau pengaduan mudah diakses ini menunjukkan hasil pada index 4.

Tabel 8.
Indeks Pada Layanan Konsultasi atau Pengaduan Mudah Diakses

NO	JAWABAN	BINTANG/ PERSEPSI	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Sangat Buruk	1	0	0%
2	Buruk	2	0	0%
3	Kurang	3	0	0%
4	Cukup	4	13	100%
JUMLAH			13	100%

Indeks tersebut diartikan bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko sangat memuaskan pada indikator layanan konsultasi atau pengaduan mudah diakses

Grafik Statistik



Interval Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2018 sebagai berikut :

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	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan data dari hasil survei yang telah masuk, dianalisa dan menghasilkan output dari 8 (delapan) layanan dengan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Pengadilan Agama Mukomuko adalah dengan jumlah responden sebanyak 13 orang dengan hasil "Sangat Baik".

4.3. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah saran-saran yang disampaikan penerima layanan kepada Pengadilan Agama Mukomuko, yaitu :

No.	Saran Responden
1	Memberikan Sarana yang lebih baik lagi
2	pelayanannya bagus dan ramah, terima kasih bapak dan ibu
3	semoga kedepannya pelayanan bertahan yang seperti ini terus, baik sopan dan ramah
4	Sudah baik, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya terutama untuk pelayanan.
5	Tidak ada kritik Pelayanan bagus

4.4. Tindak Lanjut Hasil Survei

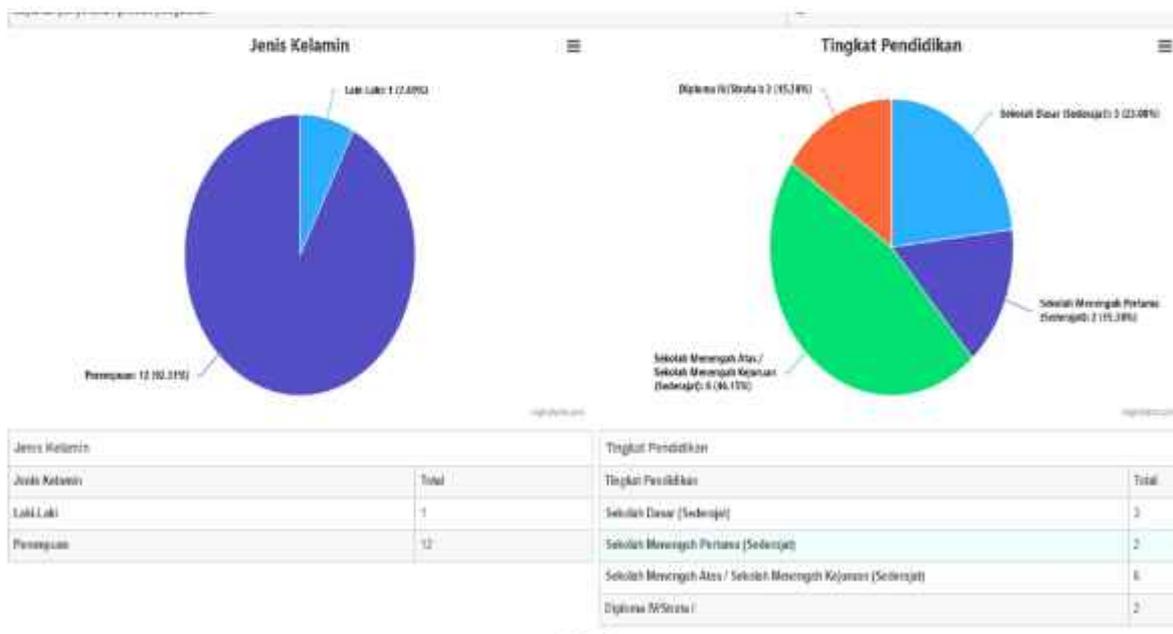
Setelah dilaksanakan survei persepsi kualitas pelayanan, Pengadilan Agama Mukomuko melaksanakan tindak lanjut hasil survei dengan membuat laporan tindak lanjut hasil survei tersebut per triwulan II tahun 2025 dengan memperbaiki unsur-unsur dari pelayanan yaitu :

1. Peningkatan sosialisasi pelayanan masyarakat media elektronik melalui media sosial seperti website, instagram, chanel youtube, tiktok, facebook dan media sosial lainnya;
2. Pemberian informasi persyaratan pelayanan dipublikasikan ke media sosial yang mudah diakses dan dilihat jika berada dalam ruang publik;
3. Menetapkan prosedur atau alur layanan yang mudah dipahami oleh masyarakat;
4. Pelayanan yang menggunakan tarif atau biaya dilakukan secara transparan sesuai dengan tarif biaya yang ditetapkan;
5. Peningkatan sarana pelayanan pada masyarakat;
6. Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dibidang pelayanan;
7. Memberi kemudahan dalam mengakses layanan pengaduan

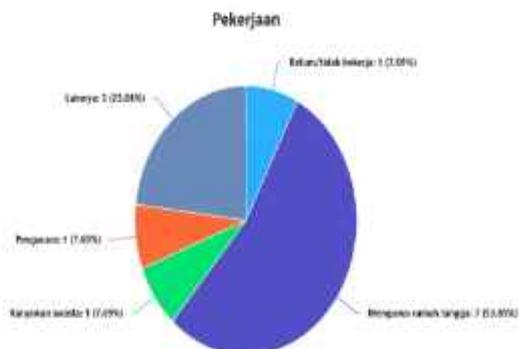
2. Jenis Layanan



3. Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan



4. Pekerjaan



Pekerjaan	Total
Pekerjaan	
Belum/Masih belajar	1
Mengurus rumah tangga	7
Karyawan swasta	1
Pengusaha	1
Lainnya	2

5. SPKP

Unsur Penilaian Survei

Subur: Uluwatu, Bali

Survey: SURVEFAG | Kategori: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

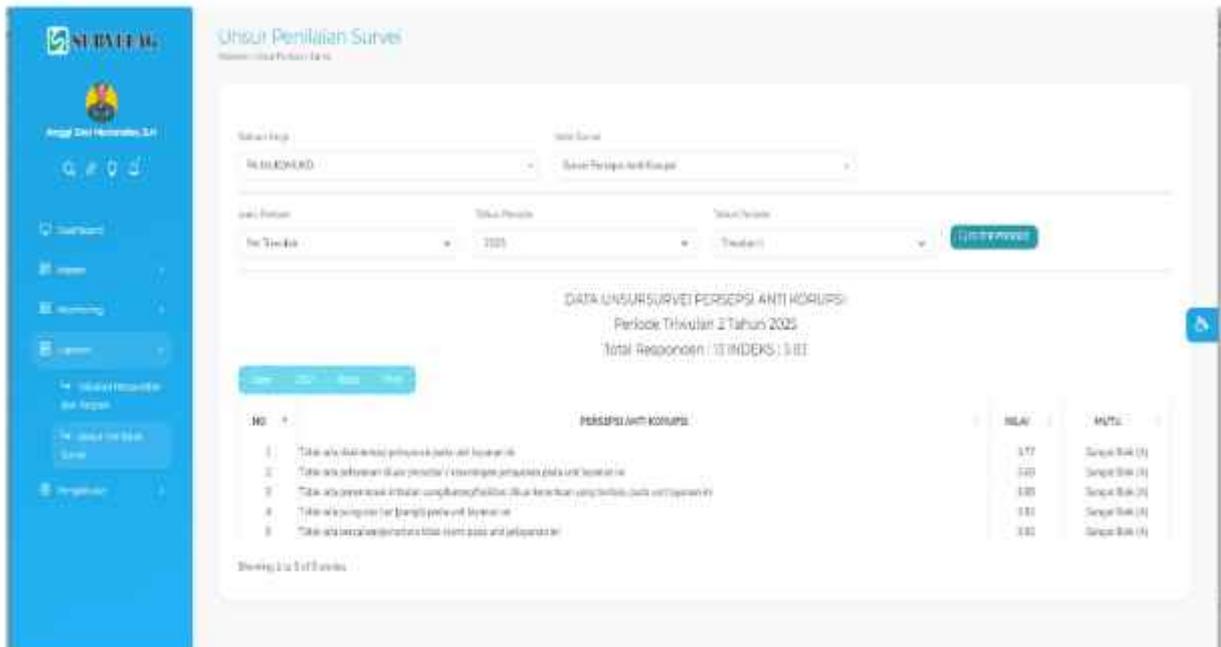
Waktu Periode: Per Triwulan | Tahun Periode: 2025 | Tahun Periode: Triwulan I | **CIPTA-PROSES**

DATA UNSUR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode: Triwulan II Tahun 2025
Total Responden: 13 | INDEKS: 87%

NO. 1	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	SKOR	MTD
1	Informasi pelayanan (jam, hari, lokasi) mudah diakses melalui media sosial	6	Sangat Baik (S)
2	Responsitas pelayanan yang diberikan melalui media sosial, penyelesaian yang dilakukan secara profesional	5.69	Sangat Baik (S)
3	Respon dan pelayanan yang diberikan melalui media sosial sesuai dengan kebutuhan	5.77	Sangat Baik (S)
4	Tersedia informasi dan data yang dibutuhkan melalui media sosial pelayanan	5.62	Sangat Baik (S)
5	Terdapat pelayanan yang diberikan melalui media sosial secara cepat dan tepat yang dibutuhkan	5.61	Sangat Baik (S)
6	Siapa pun proses dan pelayanan yang diberikan melalui media sosial harus dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan	5.62	Sangat Baik (S)
7	Perilaku dan sikap pelayanan yang diberikan melalui media sosial harus dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan	5.68	Baik (B)
8	Unsur penilaian dan pengujian yang diberikan melalui media sosial harus dapat memberikan	6	Sangat Baik (S)

Showing 8 of 8 items

6. SPAK



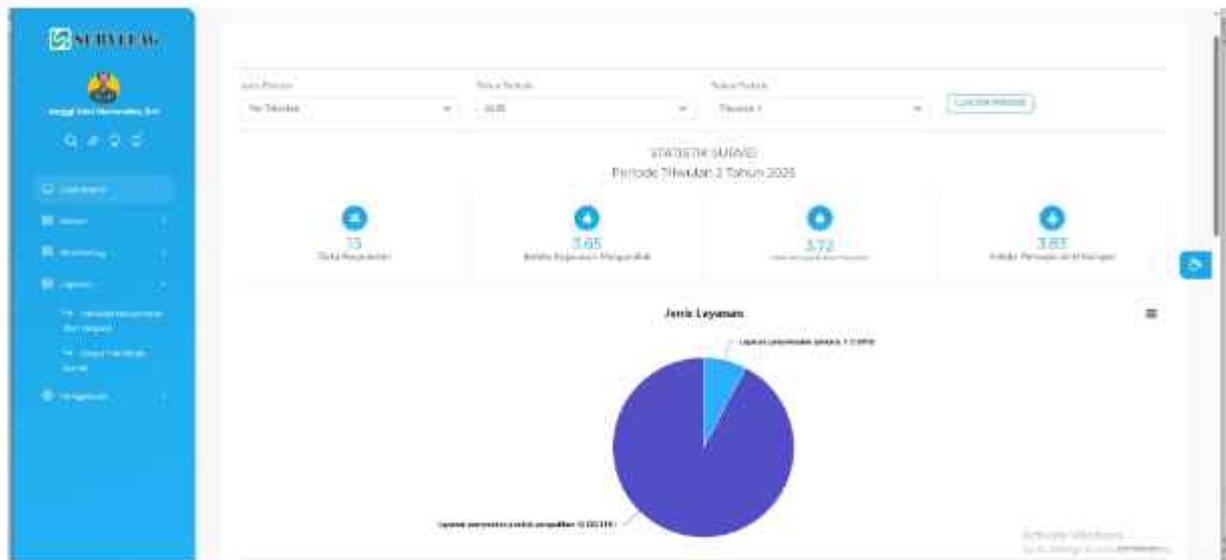
7. Saran

DATA HASIL PERSEPSI ANTI KORUPSI												
Periode Triwulan II Tahun 2025												
No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	1	2	3	4	5	Skor	Saran
4	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	24/6/2025	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,4	Memberikan Saran yang lebih baik lagi
5	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	24/6/2025	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,4	
6	I Young Jie Frando	08*****202	iy*****20@gmail.com	Layanan pelayanan publik	20/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
7	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	20/6/2025	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,4	Terdapat baik atau pelayanan SPK
8	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	01/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	pelayanan yang bagus dan ramah, tetapi masih banyak yang
9	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	05/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
10	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	20/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Sangat baik, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya terutama untuk pelayanan
11	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	20/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Terdapat baik atau pelayanan SPK
12	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	14/6/2025	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	Persepsi yang baik dan terapan di
13	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	14/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
14	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	10/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Persepsi yang baik dan terapan di
15	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	10/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	
16	I Ridaqunata	08*****249	ir*****24@gmail.com	Layanan pelayanan publik pengadilan	10/6/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	Terdapat baik atau pelayanan SPK

B. Data Dukung Lainnya

Responden mengisi questioner menggunakan link

<https://survei.badilag.net/main>



The questionnaire form includes the following fields:

- Identitas Responden:**
 - Nama Responden: [Input Field]
 - NIK (Nomor Identifikasi): [Input Field]
 - Alamat Email Responden: [Input Field]
- Demografi:**
 - Jenis Kelamin: [Radio Buttons]
 - Agama: [Dropdown Menu]
 - Pendidikan: [Dropdown Menu]
 - Profesi: [Dropdown Menu]

At the bottom of the form, there are buttons for "Kembali" (Back) and "Berikutnya" (Next).

SRBUUW | Dashboard | Survei

Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SRBUUW)

1. Apakah menurut Pelayanan Anda saat ini merupakan pelayanan yang terbaik di lingkungan Anda?

2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

3. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

4. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

5. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

6. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

7. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

8. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

9. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

10. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

SRBUUW | Dashboard | Survei

11. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

12. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

13. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

14. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

15. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

16. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

17. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

18. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

19. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

20. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di unit ini?

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan II Tahun 2025 yang telah dilakukan Pengadilan Agama Mukomuko diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Agama Mukomuko memiliki Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,72 atau masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan “SANGAT BAIK”

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survei kepuasan pencari keadilan, yang meliputi :

1. Media informasi pelayanan mendapat indeks 4;
2. Informasi persyaratan pelayanan mendapat indeks 3,69;
3. Prosedur atau alur pelayanan mudah dipahami mendapat indeks 3,77;
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan mendapat indeks 3,62;
5. Tarif atau biaya pelayanan mendapat indeks 3,62;
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan mendapat indeks 3,62;
7. Petugas pelayanan mendapat indeks 3,46;
8. Layanan konsultasi atau pengaduan mudah diakses mendapat indeks 4.

6.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi kualitas pelayanan pada setiap indikator di Pengadilan Agama Mukomuko pada Triwulan II Tahun 2025 tersebut di atas, menunjukkan bahwa sebagian indikator rata-rata memiliki indeks 3.72 atau masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan “SANGAT BAIK”. Capaian ini harus terus ditingkatkan oleh Pengadilan Agama Mukomuko dalam memberikan pelayanan prima dan maksimal.