



PENGADILAN AGAMA
MUARA TEBO

LAPORAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Pekan Survei Nasional
Pelayanan Peradilan Agama
se-Indonesia (22 April s.d. 3 Mei 2024)

20 24



PENGADILAN AGAMA MUARA TEBO
Jalan Lintas Tebo-Bungo KM 12
Komplek Perkantoran Seentak Galah Serengkuh Dayung
Tebo Tengah, kabupaten Tebo, Provinsi Jambi
Website: [Http://pa-muaratebo.go.id](http://pa-muaratebo.go.id)

 bangga
melayani
bangsa

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PENGADILAN AGAMA MUARA TEBO

SELAMA PEKAN SURVEI (22 APRIL-3 MEI) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Tebo

Pada hari Senin 6 Mei 2024

Koordinator Area VI

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pengadilan Agama Muara Tebo

Muhammad Zulfiqor Amanzha, S.H.

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pengadilan Agama Muara tebo telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Muara Tebo. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Muara Tebo, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan pada pekan survei Badan Peradilan Agama yang dimulai tanggal 22 April s.d. 3 Mei 2024 untuk laporan survei pada pekan survei Badan Peradilan Agama 2024.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Muara Tebo. Penyusunan survei kepuasan terhadap Pengadilan Agama Muara Tebo 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 Survei Terintegasi SURVELAG (Survei Peradilan Agama). Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan: <https://survei.badilag.net/home/index/fb059ec8cf824d28a9ce8df8839950e4/sld>

The image shows a web-based survey form for the Public Service Survey of the Muara Tebo Religious Court (PA Muara Tebo). The form is part of the SURVELAG (Integrated Survey System) application. It features a blue header with the SURVELAG logo and navigation links for 'Dashboard' and 'Survei'. The main title is 'Survei Pelayanan Publik PA MUARA TEBO'. Below the title, there is a progress bar with four steps: 'Layanan', 'Data Responden', 'Form Kuesioner', and 'Klik & Saran'. The 'Data Responden' step is currently active. The form fields include: 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Identitas)', 'Nomor Ponsel Responden' (with an example 'contoh: 08xxxx'), 'Email', 'Jenis Kelamin', 'Usia', 'Pekerjaan', and 'Pendidikan'. There is a checkbox for 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. At the bottom, there are two buttons: 'Kembali' and 'Selanjutnya'. A Windows watermark is visible in the bottom right corner.

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Integrasi SURVELAG

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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

Si URTI Dashboard Survei

Pertanyaan 1 dari 14

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

- Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)
- Hanya pada media non elektronik (★★★)
- Hanya pada media elektronik (★★★★★)
- Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (★★★★★)

Pertanyaan 2 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- Tidak sesuai (★)
- Kurang sesuai (★★★)
- Sesuai (★★★★★)
- Sangat sesuai (★★★★★)

Pertanyaan 3 dari 14

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- Tidak mudah (★) This field is required.
- Kurang mudah (★★★)
- Mudah (★★★★★)
- Sangat mudah. (★★★★★)

Pertanyaan 4 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- Tidak cepat. (★) This field is required.
- Kurang cepat. (★★★)
- Cepat. (★★★★★)
- Sangat cepat (★★★★★)

Pertanyaan 5 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan

- Sangat mahal (★) This field is required.
- Cukup mahal (★★★)
- Murah (★★★★★)
- Gratis (★★★★★)

Pertanyaan 7 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

- Tidak kompeten (★) This field is required.
- Kurang kompeten (★★★)
- Kompeten (★★★★★)
- Sangat kompeten (★★★★★★)

Pertanyaan 8 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk (★) This field is required.
- Cukup (★★★)
- Baik (★★★★★)
- Sangat Baik (★★★★★★)

Pertanyaan 9 dari 14

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada (★) This field is required.
- Ada tetapi tidak berfungsi (★★★)
- Berfungsi kurang maksimal (★★★★★)
- Dikelola dengan baik (★★★★★★)

Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi SURVELAG

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan saat menerima layanan di Pengadilan Agama Muara Tebo secara langsung / *on the spot* pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Muara Tebo.

2.2. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan metode pencacahan responden yang dilakukan secara mandiri oleh responden melalui aplikasi SURVELAG. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Muara Tebo melalui PTSP Pengadilan Agama Muara Tebo.

2.3. 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

Kategori Mutu Pelayanan			
No	Mutu Pelayanan	Nilai SPKP	Prosentase
1	A (Sangat Baik)	3,5 - 4	88,31% - 100%
2	B (Baik)	3,1 - 3,5	76,61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6 - 3,0	65,00% - 76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,00 - 2,59	25,00% - 64,99%

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{5} = 0,125$$

$$\text{Indeks SPKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1. 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 Muara Tebo yang dilaksanakan pada 22 April s.d. 3 Mei 2024, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu **3,78** atau **94,75%** yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Pengadilan Agama Muara Tebo Periode Tanggal 22 April 2024 s.d 03 Mei 2024			
No	Unsur Persepsi kualitas pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
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	3,82	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3,87	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,72	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,33	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,74	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu	3,72	Sangat Baik (A)

	dengan cepat		
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	Sangat Baik (A)
Indeks SPKP		3,78	

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap kualitas pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Muara Tebo menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks 3,78 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan pelayanan publik yang prima.. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator “Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan” memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya, yaitu dengan nilai 3,33. Oleh karena itu terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu peningkatan respon untuk penanganan pengaduan.

BAB IV

DATA SURVEI

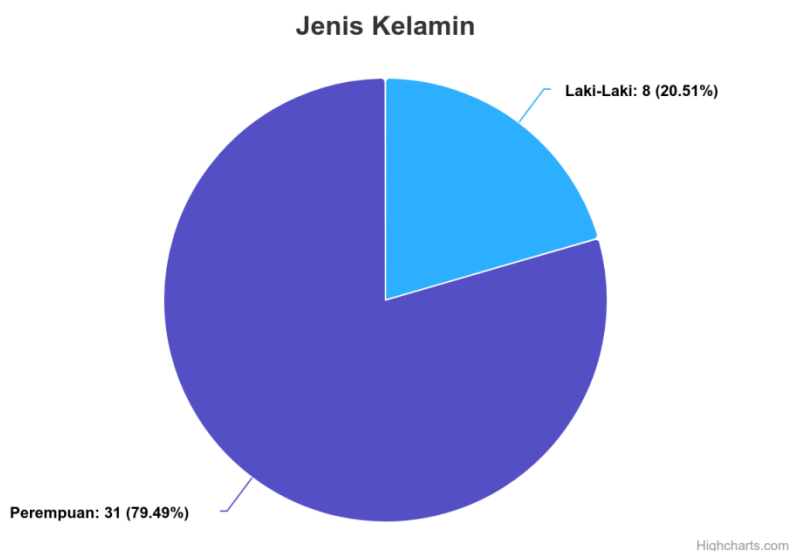
4.1. Data Responden

1. Jenis Kelamin

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

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN		
No	Jenis Kelamin	Total
1	Laki-Laki	8
2	Perempuan	31
	Jumlah	39



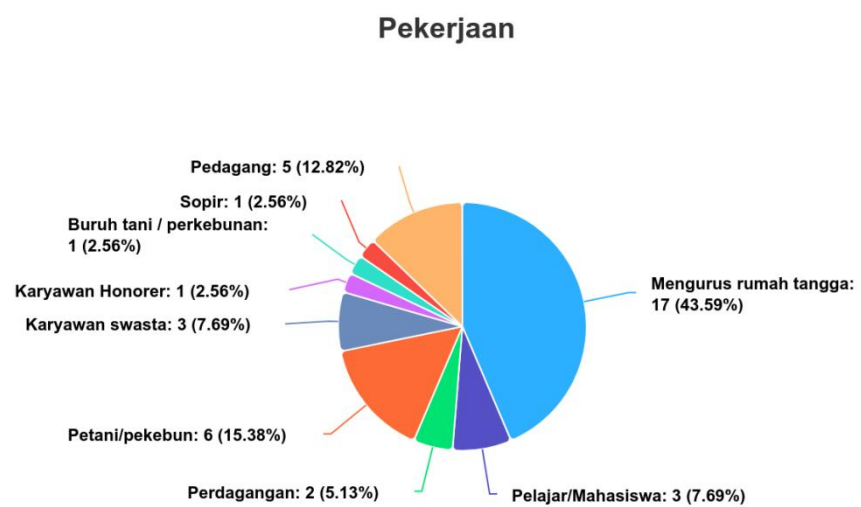
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

Karakteristik responden di Pengadilan Agama Muara Tebo berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Mengurus Rumah Tangga dengan jumlah responden 17 dari 39 orang.

Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

PEKERJAAN		
No	Pekerjaan	Total
1	Mengurus rumah tangga	17
2	Pelajar/Mahasiswa	3
3	Perdagangan	2
4	Petani/pekebun	6
5	Karyawan swasta	3
6	Karyawan Honorer	1
7	Buruh tani / perkebunan	1
8	Sopir	1
9	Pedagang	5
	Jumlah	39



Highcharts.com

Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

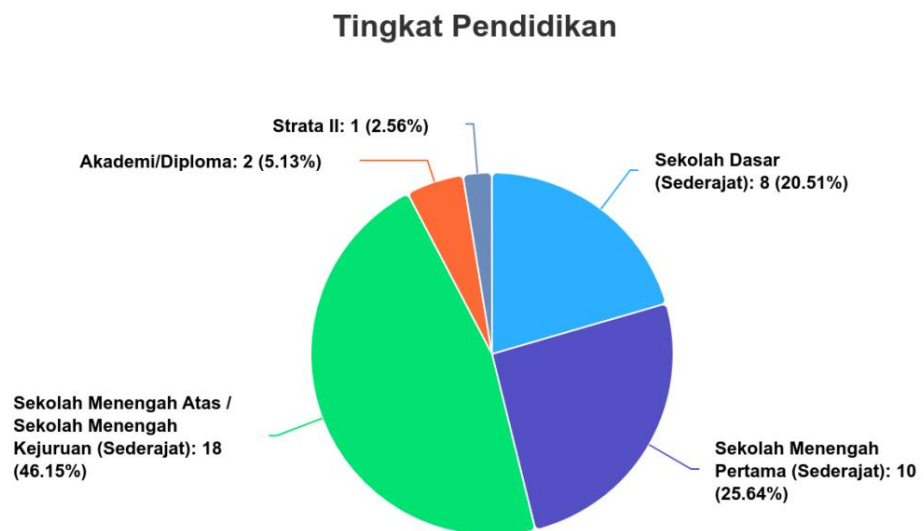
3. Pendidikan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh Sekolah Menengah

Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat) dengan 18 responden atau 46,15%.

Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

TINGKAT PENDIDIKAN		
No	Tingkat Pendidikan	Total
1	Sekolah Dasar (Sederajat)	8
2	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	10
3	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	18
4	Akademi/Diploma	2
5	Strata II	1
	Jumlah	39



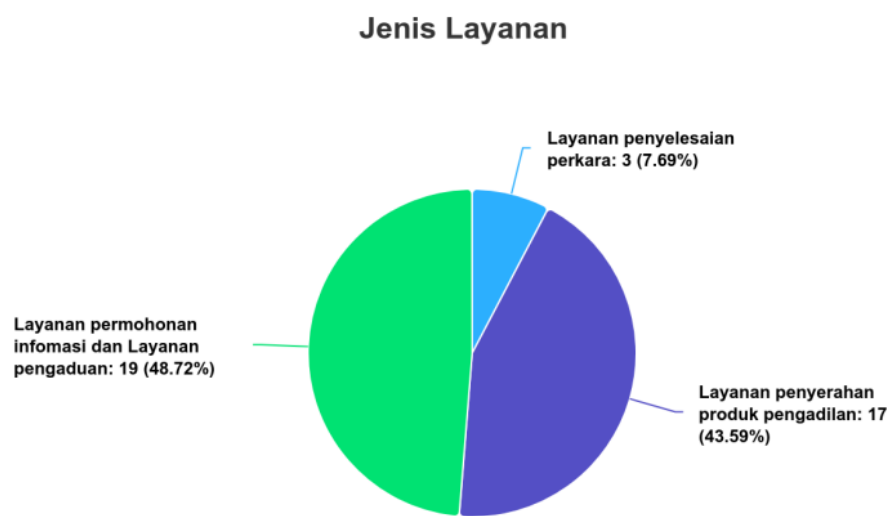
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

4. Jenis Layanan

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

Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan

JENIS LAYANAN		
No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Layanan penyelesaian perkara	3
2	Layanan penyerahan produk pengadilan	17
3	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	19



Highcharts.com

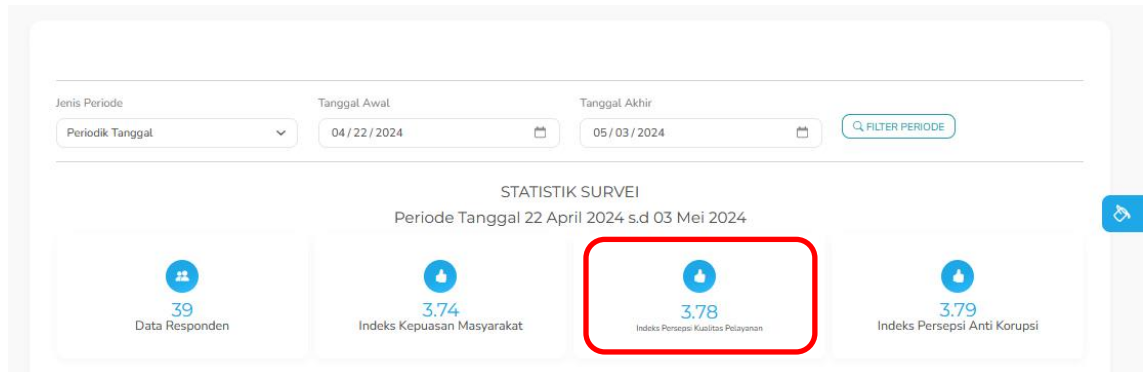
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Agama Muara Tebo Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan

4.2. Data Dukung Lainnya

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

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	Indeks
1	Sri Wahyuni Ningsih	08*****3484	sr*****44@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
2	Atika Yuslidar	08*****3634	at*****r2@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
3	Rima Ariza	08*****3576	ry*****77@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
4	KARMILA	08*****1565	mi*****ra@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
5	Khadijah	08*****9317	kh*****69@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
6	AYSAH ROHMAWATI	08*****3070	ay*****03@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
7	FITRI SANTI	08*****2562	dy*****13@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
8	Appita Eliati binti Sar'i	08*****7476	kh*****02@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,2
9	Maryatik	08*****0035	mm****06@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
10	Mista Rohana binti Huzairin	08*****9166	gi*****09@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
11	Suci Amini binti Sunarko	08*****1133	su*****97@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
12	SLAMET RIYADI	08*****7882	ad*****30@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
13	AHMAD SUHENDRA	08*****1118	a2*****35@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
14	Sopia Ningsih	08*****6230	so*****73@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
15	SOFYATUL ADAWIYAH	08*****7883	sh*****bo@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
16	Siti Khodijah	08*****5206	wi*****94@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
17	Sunoto	08*****3973	so*****23@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
18	rohman	08*****1119	r****g@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
19	PEBRIANTY	08*****2162	fe*****58@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
20	Chairil	08*****2758	li*****00@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4

21	Saripah binti Hasim	08*****9599	mj*****21@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
22	Erna Sasmita	08*****9462	er*****18@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
23	Erna Wati	08*****4576	su*****76@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
24	Susilawati	08*****8085	su*****an@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
25	WIDYA GUSMAN	08*****1928	wi*****11@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3
26	DIANTO	08*****2871	di*****87@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
27	Eka Mavidianto	08*****6083	ca*****bi@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
28	Ria Novita	08*****6801	pa*****51@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
29	Ruli Desi Anggraini binti Nasrul	08*****0001	ru*****ni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,2
30	Ruli Desi Anggraini binti Nasrul	08*****0001	ru*****ni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,2
31	Ruli Desi Anggraini binti Nasrul	08*****0001	ru*****ni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,2
32	Ruli Desi Anggraini binti Nasrul	08*****0001	ru*****ni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,2
33	Tuti Wahyuni binti Samsudin	08*****3029	wa*****03@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
34	Nur Zubaidah binti Tarmo	08*****4964	nz*****48@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
35	Suryanti binti Muhsinin	08*****3786	ny*****23@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
36	ITA ROSDIANA	08*****2805	it*****44@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
37	Sulistiya Wati alias Sulistiyawati binti Sunaryo	08*****5447	su*****la@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
38	Ayu Andira binti Samsul	08*****4959	ay*****00@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
39	Rizki Ramadan bin Soni hd	08*****1284	ri*****bo@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,8



Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SPKP Pengadilan Agama Muara Tebo selama Pekan Survei Badan Peradilan Agama