



PENGADILAN AGAMA GUNUNG SUGIH

TAHUN 2023

LAPORAN SPKP
(SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN)
TRIWULAN IV



pagunsubestari



082182820880



www.pa-gunungsugih.go.id



DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI	2
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II METODOLOGI SURVEI	8
2.1 Kriteria Responden	8
2.2 Metode Pencacahan	8
2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
3.1 Analisis Hasil Survei	11
3.2 Nilai Tiap Unsur SPKP	15
3.3 Saran	16
3.4 Tindak Lanjut Hasil Survei	16
BAB IV KESIMPULAN	18

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara layanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penilaian kualitas layanan. Hal ini diperlukan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Penilaian kualitas layanan oleh masyarakat melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilakukan Pengadilan Agama Gunung Sugih dengan responden penerima pelayanan periode Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilakukan secara rutin juga merupakan alat evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada unit layanan ini baik atau tidak maka penyedia layanan meminta data survey dari Pencari Keadilan.

Dalam lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, kuesioner survei yang diberikan ada 2 yaitu, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Untuk SPKP terdapat 8 pertanyaan yaitu :

1. Informasi Pelayanan pada unit kerja layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada layanan ini;
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan;
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang 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;
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat;
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Pada setiap pertanyaan, terdapat bintang yang artinya semakin banyak bintang yang dipilih maka menunjukkan bahwa Bapak/Ibu pengisi survei semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini (Pengadilan Agama Gunung Sugih) semakin baik. Untuk pelaksanaan survey mandiri pada Pengadilan Agama Gunung Sugih, melalui Surat Dirjen Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, pengisian survei



mandiri melalui halaman website
<https://simtalak.badilag.net/survey/652041>.

Berikut ini adalah tampilan dari laman yang akan diisi oleh pihak pengisi survei.

Identitas Responden

Nama Responden

Ketik Nama Responden

Email Responden

mediasugih@gmail.com

Usia

Ketik Usia Responden

Pendidikan

Pilih Pendidikan

Nomor Panel Responden

081111111111

Jenis Kelamin

Pilih Jenis Kelamin

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan

Jenis Layanan

Pilih Jenis Layanan

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag

Ditampilkan Dalam 0.0019 s

Gambar 1. Form Identitas Responden

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berilah nilai antara 1 (sangat buruk) sampai dengan 5 (sangat baik) pada setiap pertanyaan. Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

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

2. Persyaratan pelayanan yang diformatikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah dilakukan

4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang ditawarkan 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

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunkan/dilakukan

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag

Ditampilkan Dalam 0.0019 s

Gambar 2. Form Survey Persepsi Kualitas Pelayanan



1.2 Dasar Pelaksanaan

- a. Dasar Pelaksanaan Survei Dasar pelaksanaan Survei Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yaitu: Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Daerah.
- e. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan Pembangunan Zona Integritas tertuju pada 2 (dua) sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan survei tersebut. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat

masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Gunung Sugih. Dengan pelaksanaan survei diperoleh manfaat:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Gunung Sugih secara periodik; dan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya tindak lanjut hasil survei.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup objek survey kegiutan adalah seluruh proses pelayanan yang ada pada Pengadilan Agama Gunung Sugih Kelas IB.

Ruang lingkup responden adalah seluruh masyarakat ataupun stakeholder yang datang ke Pengadilan Agama Gunung Sugih.

Ruang lingkup pelaporan hasil indeks Survey Persepsi Kualaitas Pelayanan (SPKP), analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

2.1.1 Jumlah Responden

Jumlah responden Pengadilan Agama Gunung Sugih ditetapkan berdasarkan metode penetapan sampel “ Krejcuie dan Morgan”, dimana populasi/ jumlah perkara pada tahun 2022 sebanyak kurang lebih 3000 perkara maka harus memenuhi sampel sejumlah 341 responden. Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Pengadilan Agama Gunung Sugih. Ketentuan responden/penerima layanan on the spot (saat selesai menerima layanan) minimal berjumlah 30 (Tiga puluh) responden/ bulan atau 86 responden per triwulan.

2.1.2 Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Gunung Sugih pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Gunung Sugih dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023.

2.2 Metode Pencacahan

Metodologi pencacahan dengan menggunakan formulir pada laman web, pengisi survei dapat mengisi dengan pilihan yang telah disediakan.

2.2.1 Atribut Pencacahan

Pihak yang telah mendapatkan pelayanan mengisi data sebagai berikut :

1. Nama Responden
2. Nomor Ponsel
3. Jenis Kelamin
4. Usia
5. Pekerjaan

6. Pendidikan

7. Jenis Layanan

Pihak memilih salah satu layanan dari :

- a. Layanan penyelesaian perkara;
- b. Layanan penyerahan produk pengadilan.
- c. layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan.

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

2.3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Palayanan} \times 25$$

2.3.3 Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

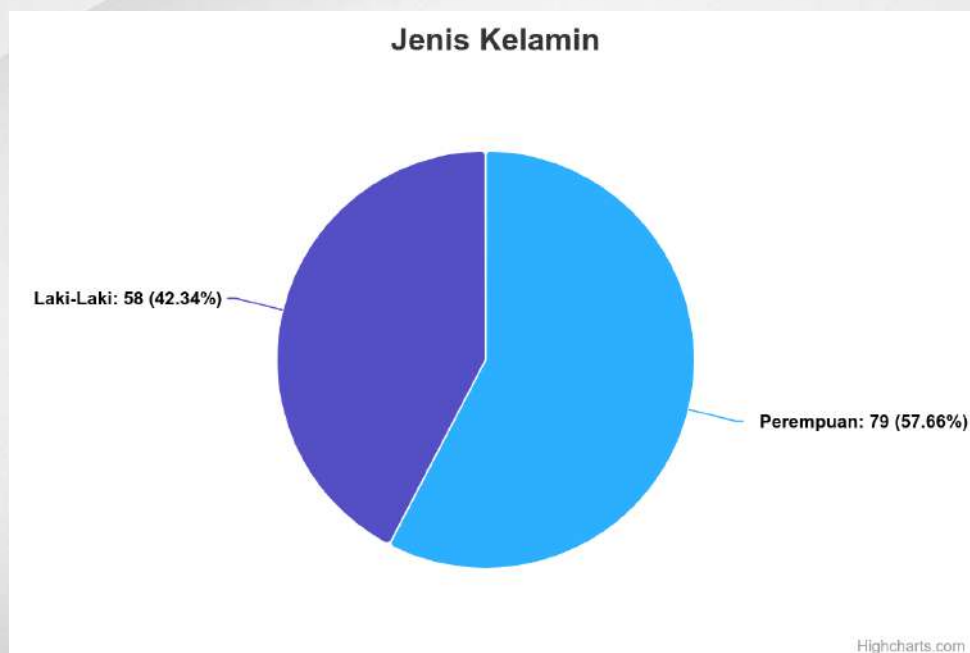
3.1.1 Jumlah Responden

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh 137 responden, dengan rincian sebagai berikut:

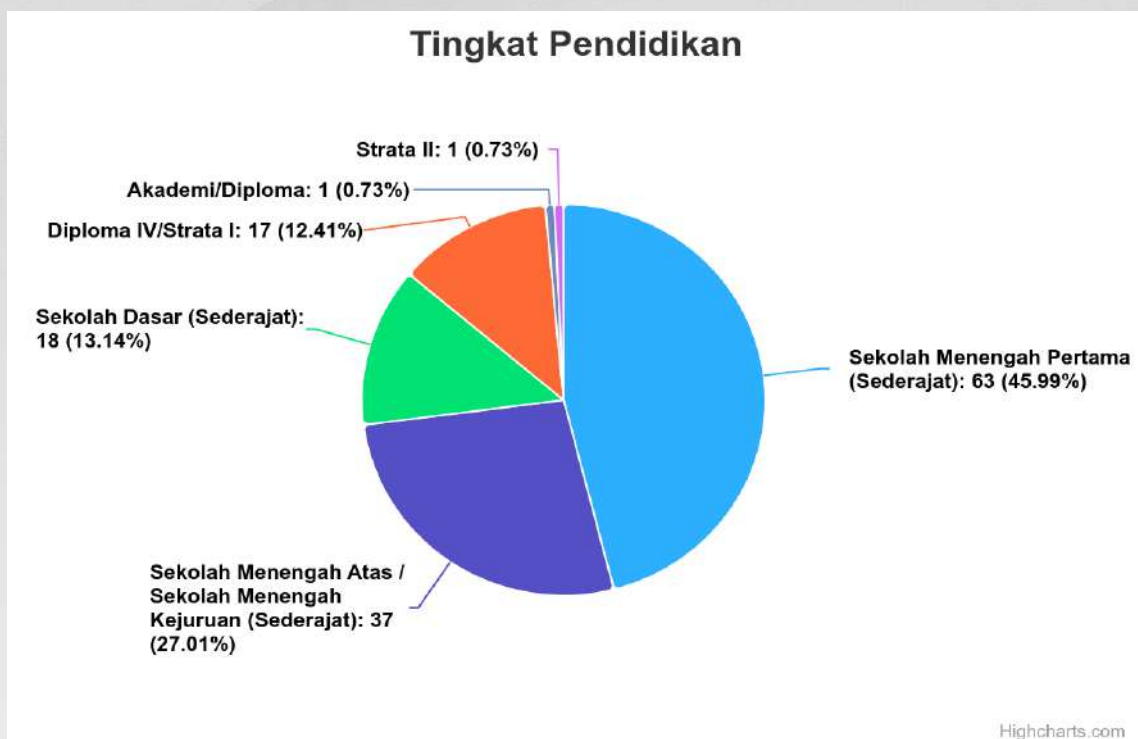
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	58	42,34%
		Perempuan	79	57,66%
		TOTAL	137	100%
2.	PENDIDIKAN	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	37	27,01%
		Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	63	45,99%
		Diploma IV/Strata I	17	12,41%
		Sekolah Dasar (Sederajat)	18	13,14%
		Tidak Sekolah	0	0%
		Strata II	1	0,73%
		Akademi/Diploma	1	0,73%
		Strata III	0	0%
		TOTAL	137	100%
3	PEKERJAAN	Mengurus rumah tangga	61	44,53%
		Petani/pekebun	19	13,87%
		Karyawan swasta	39	28,47%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,7%
		Pengacara	5	3,6%
		Perdagangan	2	1,5%

		Belum/tidak bekerja	3	2,2%
		Industri	2	1,5%
		Buruh harian lepas	2	1,5%
		Karyawan Honorer	1	0,7%
		Buruh tani/perkebunan	1	0,7%
		Lainnya	1	0,7%
TOTAL			137	100%

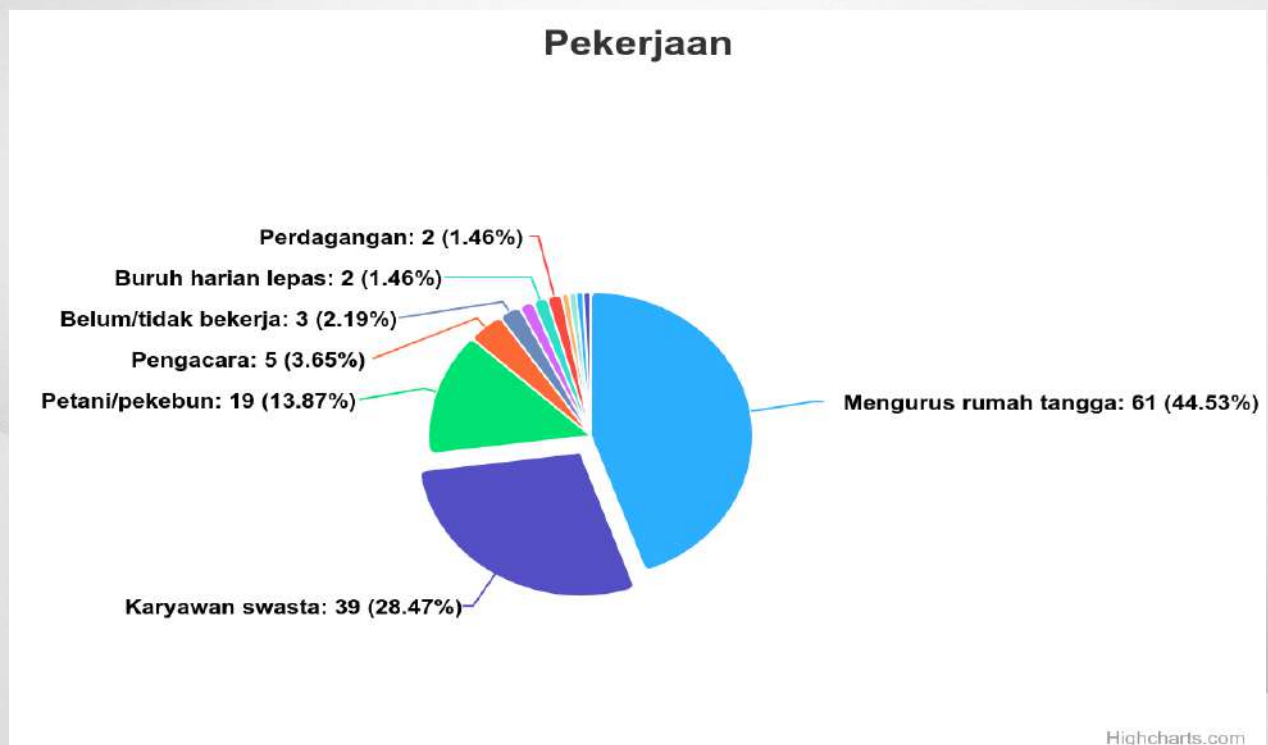
Berikut Grafik jumlah responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan bersumber dari <https://simtalak.badilag.net/e-survey>.



Grafik 1. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

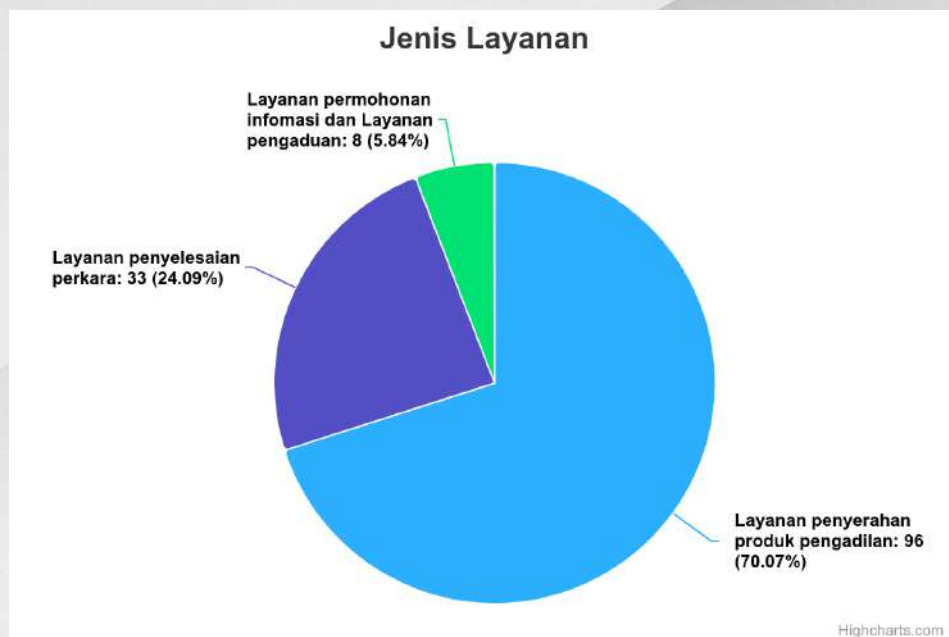


Grafik 3. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

3.1.2 Jenis Layanan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh jawaban survei jenis layanan sebagai berikut :

- Layanan penyelesaian perkara = 33 (24,09%)
- Layanan penyerahan produk pengadilan = 96 (70,07%)
- Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 8 (5,84%)



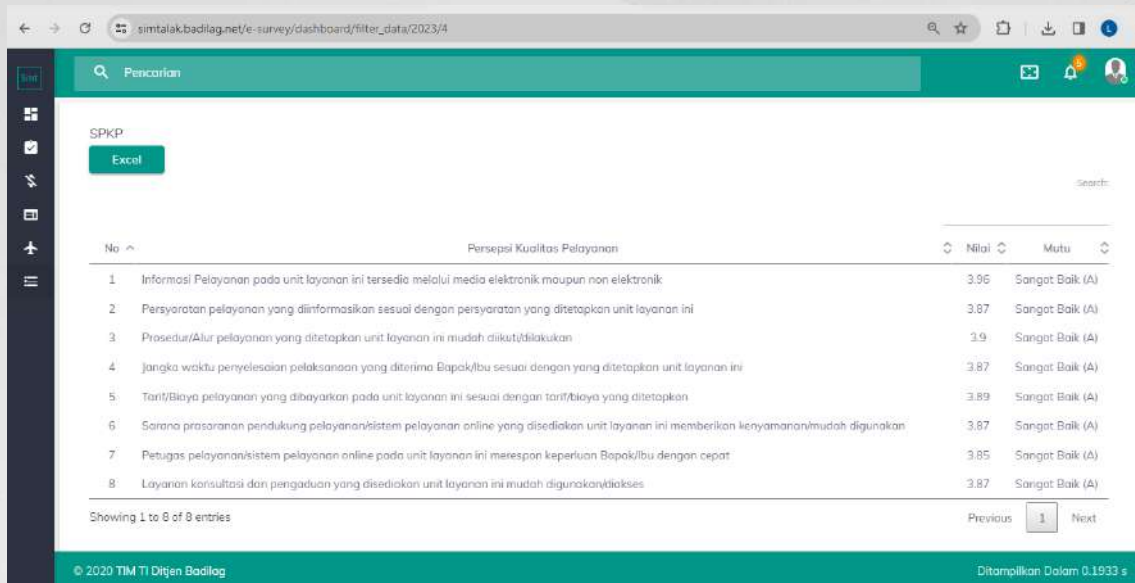
Grafik 4. Jenis Layanan yang digunakan.

3.2 Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan IV Tahun 2023, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,96	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,87	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,9	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,87	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,89	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,87	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,85	Sangat Baik (A)

8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,87	Sangat Baik (A)
---	---	------	-----------------



No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.96	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.87	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.9	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.87	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.89	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.87	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.85	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.87	Sangat Baik (A)

Gambar 4. Hasil Penilaian SPKP Triwulan IV Tahun 2023

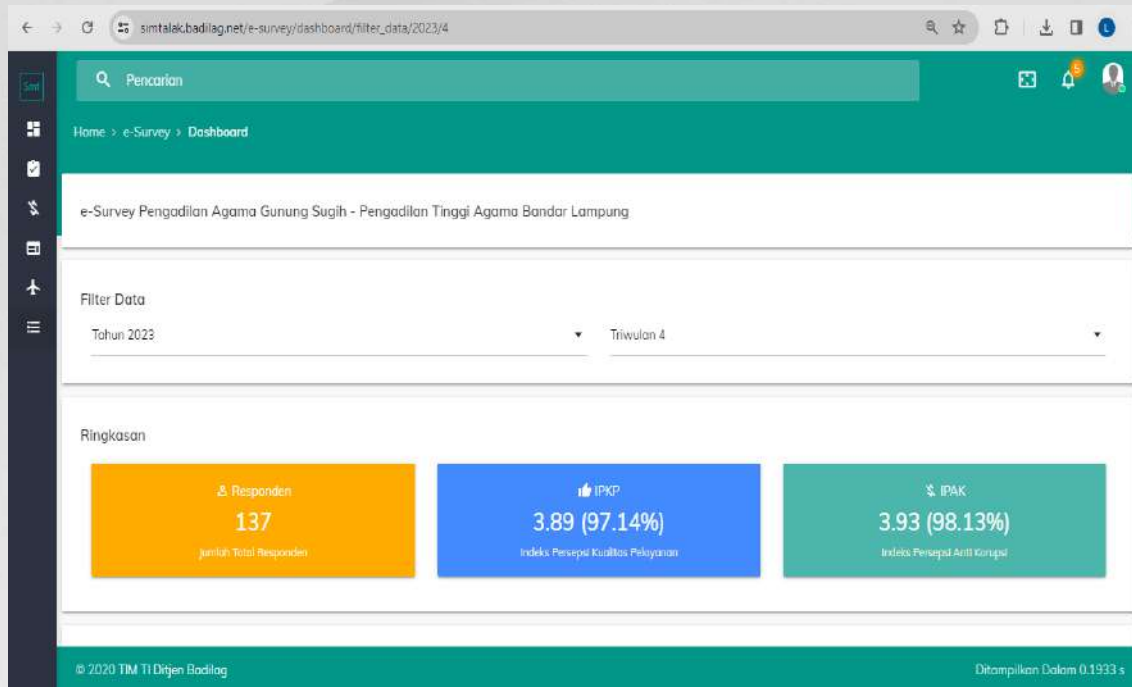
3.3 Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan IV Tahun 2023, Pengadilan Agama Gunung Sugih memperoleh hasil saran sebagai berikut :

NO	SARAN
1	Menjadi lebih baik
2	Sangat memuaskan
3	Baik

3.4 Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Gunung Sugih mendapatkan hasil survei Triwulan IV Tahun 2023 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.89 (97,14%). Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan serta melakukan evaluasi terhadap nilai unsur yang mendapatkan nilai rendah.



Gambar 6. Hasil Penilaian IPKP dan IPAK dan Triwulan IV Tahun 2023

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) selama kurun waktu hingga bulan Desember 2023 Pengadilan Agama Gunung Sugih dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,89 (97,14%) dan masuk kategori “Sangat Baik A”.
2. Terdapat 1 unsur penilaian yang mendapatkan nilai yang rendah dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu “Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat” sebesar 3,85. Sehingga perlu adanya tindak lanjut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Untuk saran dan masukan dari para responden yang sifatnya membangun, akan kami tindaklanjuti sehingga akan kedepan lebih maksimal dalam melaksabnakan pelayanan.

Gunung Sugih, 31 Desember 2023

Ketua Pengadilan Agama Gunung Sugih,



AHMAD FERNANDESZ