



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PENGADILAN AGAMA PEMALANG

TAHUN 2025

TRIWULAN 2

Lembar Pengesahan

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PENGADILAN AGAMA PEMALANG

TRIWULAN II (APRIL SD JUNI 2025) TAHUN

2025

Disahkan di Pemalang

Pada hari Kamis 26 Juni 2025

Koordinator Area VI Reformasi Birokrasi

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pengadilan Agama Pemalang



Drs. Muhammad Taufiq, S.H., M.H

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 Pemalang 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 survei badilag.net, terdapat 97 responden pada triwulan 2 dan didapatkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) yaitu 3,9 atau 97,50%. Diharapkan kedepannya, Pengadilan Agama Pemalang 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 Pemalang.

Pemalang, 26 Juni 2025

Koordinator Area VI
Pengadilan Agama Pemalang



Drs. Muhammad Taufiq, S.H., M.H

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I KUESIONER SURVEI	7
BAB II METODOLOGI SURVEI	9
A. Kriteria Responden	9
B. Metode Pencacahan	9
C. Metode Pengolahan 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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag	8
Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SPKP pada Aplikasi Survei Badilag	8
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Gambar 4. 2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	15
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Responden Pengadilan Agama Pemalang Berdasarkan Jenis Pengguna Layanan	16
Gambar 4. 5 Indeks Persepsi SPKP Triwulan II	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Mutu Pelayanan	10
Tabel 3.1 Hasil Survei SPKP Pengadilan Agama Pematang 11	11
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 4. 2 Tabel Responden Triwulan II	16

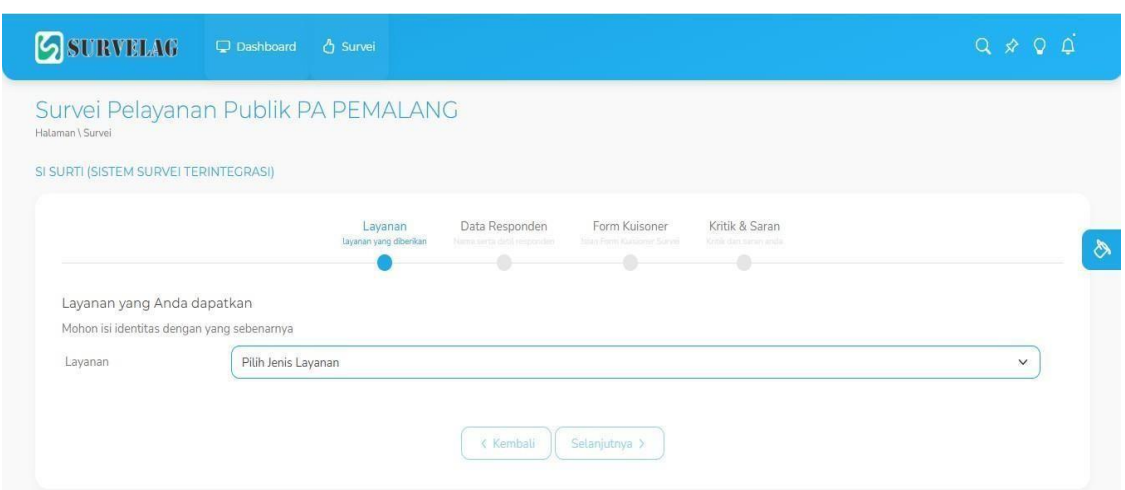
BAB I KUESIONER SURVEI

Pengadilan Agama Pemalang telah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap responden penerima layanan di Pengadilan Agama Pemalang. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Pemalang, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei dilaksanakan mulai tanggal 2 April sd 25 Juni 2025 untuk laporan triwulan II.

Ruang lingkup kegiatan yang dimintakan survei meliputi seluruh proses pelayanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Penyusunan survei kepuasan terhadap Pengadilan Agama Pemalang 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 badilag.net Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan <https://survei.badilag.net/home/index/a066930ee7cc3db810ade3eb58163278>



Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag

1.2. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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



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 Pemalang baik secara langsung / *on the spot* maupun tidak langsung seperti pengguna layanan PTSP Online PA Pemalang.

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 survei badilag.net Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Pemalang melalui PTSP Pengadilan Agama Pemalang 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 4, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 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

Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan			
No	Mutu Pelayanan	Nilai SPKP	Prosentase
1	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4	88,31 % - 100%
2	B (Baik)	3,0644-3,532	76,61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,064	65,00%-76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5996	25,00%-64,99%

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

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

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

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 Pemalang yang dilaksanakan pada 2 April sd 25 Juni 2025, Adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3,9 atau 97,50% 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 Pemalang

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.64	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.96	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.98	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang	3.96	Sangt Baik (A)

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	3.97	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.82	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.89	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,96	Sangat Baik (A)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Pematang menunjukkan bahwa rata-rata indikator memiliki indeks 3,9 atau masuk pada persepsi mutu pelayanan sangat baik dan merupakan

pelayanan publik yang prima. Namun dari indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik memiliki indeks yang paling rendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu terhadap nilai tersebut terdapat beberapa rekomendasi yaitu harus adanya peningkatan dan atau memaksimalkan sarana/prasarana digital maupun konvensional dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

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

- 1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Melakukan kegiatan briefing oleh bergantian oleh eselon III dan IV pada Pengadilan Agama Pematang 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 Pematang melalui website dan platform media sosial PA Pematang seperti Youtube, Instagram dan Aplikasi berbasis Whatsapp.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

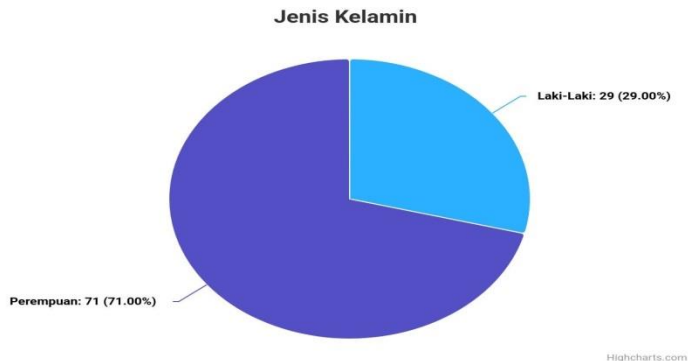
1. Jenis Kelamin

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	Jumlah	Persentase
Pria	29	29,00%
Wanita	71	71,00%
Jumlah	100	100%

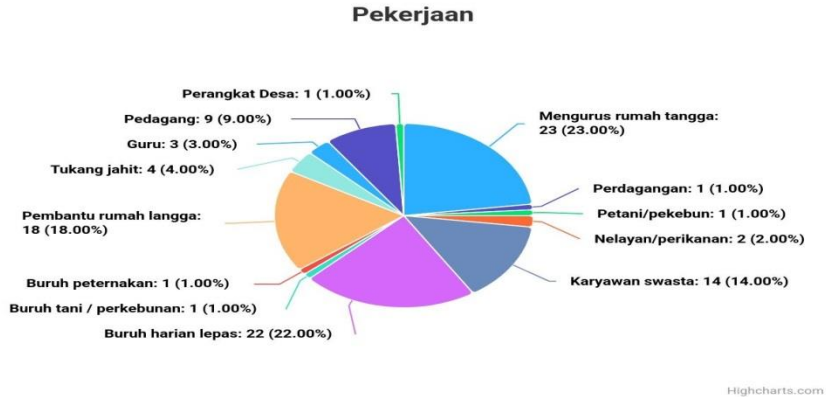
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pekerjaan

Karakteristik responden di Pengadilan Agama Pematang berdasarakan pekerjaan didominasi oleh buruh harian lepas dengan persentase 22,00%.



Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

3. Pendidikan

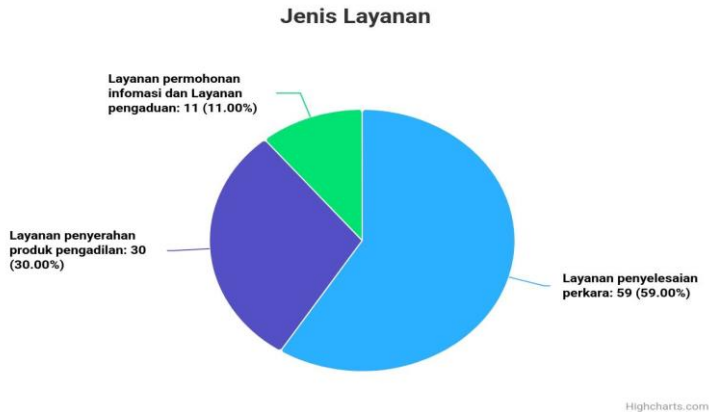
Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SD dengan 40,00%

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:



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

B. Data Dukung Lainnya

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

46	CESSY CESARAH	08*****0320	ce*****44@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
47	Titin Nur	08*****4277	tj*****27@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
48	Pipt Alfiyani	08*****7047	fi****94@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
49	Eva Mayasari	08*****9770	mb****97@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
50	Laras Purnawati	08*****3010	la*****13@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
51	Raggelita Madda	08*****8544	ra*****02@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	04/06/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
52	Puput Kustanti	08*****5096	ri*****51@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	04/06/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
53	Rasciatun	08*****0998	lj*****29@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	16/05/2025	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75
54	Muarofah	08*****6861	mu*****u0@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	16/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
55	Mohamad Kholik	08*****7995	ek****92@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	16/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
56	Erna Diah Puspita	08*****7241	ri*****om@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	16/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
57	Dwi Suwarningsih	08*****1340	dw*****h8@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	15/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
58	Tusita Manohara	08*****9030	tu*****ra@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	15/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
59	Wipbowo	08*****8747	bo*****17@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	15/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
60	Maghfiroh	08*****0363	ar*****95@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	15/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
61	Khoerun Nasihin	08*****7107	kh*****08@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	15/05/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
62	Rini Purwaningsih	08*****4902	ri*****73@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
63	Fany Adde Prasetyo	08*****5902	fa*****11@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
64	Rahmat	08*****8524	ab*****23@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
65	Rosidin	08*****1283	ro*****88@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
66	Rindi Yulianda	08*****9622	ri*****a3@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75
67	Lia Kurniawati	08*****2669	ru****75@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
68	Remon Pranyoto	08*****5462	sk*****73@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
69	Titania Sapta Ananda	08*****3859	me*****00@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
70	Lina Hidayati	08*****3430	li*****21@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
71	Anah Sugiarto	08*****1199	an*****26@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
72	Syamsul Arifin	08*****3626	sy*****89@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
73	Tarwiyah	08*****6061	ib*****77@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
74	Karmila	08*****5843	am****98@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
75	Kartinah	08*****6929	ad*****19@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
76	Sumarni	08*****0901	su*****89@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
77	Latifah Suryani	08*****9697	ib*****69@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
78	Ida Rosida	08*****2352	id****57@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
79	Widarini	08*****4323	ri*****75@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	25/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,63
80	Casmuji	08*****4673	pu*****el@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
81	Csmutimah	08*****9306	ca*****ah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
82	Ida Royah	08*****7489	id****hh@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88
83	Sepudin Romdoni	08*****6344	sa*****i7@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,63
84	Durutun	08*****5521	ag*****08@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,75
85	Sumarso	08*****4009	ab****ak@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	24/04/2025	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,63
86	Nurul Khasiyani	08*****7045	re*****69@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,75
87	Krisno Wibowo	08*****9196	ha*****31@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,75
88	Alfiyah	08*****8632	aa*****16@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,75
89	Sutarno	08*****4959	ba*****14@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,75
90	Musliha	08*****0033	mo****he@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4
91	Cismiati	08*****8142	ci*****45@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,88
92	Yuni Liani	08*****1982	ga*****22@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/04/2025	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,88
93	Murtiningsih	08*****4154	mu*****12@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/04/2025	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,63

