



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG TRIWULAN I TAHUN 2025

Jalan Raya Mojosari No.77. Kepanjen, Kab. Malang
Jawa Timur 65163
(0341) 399192. (0341) 399194
pa.kab.malang@gmail.com



Pengadilan Agama
Kabupaten Malang

LAPORAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I
2025



KATA PENGANTAR

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.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah 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 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik serta Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023

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 Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan

paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Laporan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan triwulan I Tahun 2025 merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Mengetahui

Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang

Kepanjen, 24 Maret 2025

Ketua Tim Survei

Misbah

Abd Rouf

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab 1 Kuesioner Survei	
I.1 Kuesioner Survei	I-1
Bab 2 Metodologi Survei	
A. Kriteria Responden	II-1
B. Metode Pencacahan.....	II-1
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	II-2
Bab III Pengolahan Survei	
A. Analisis Hasil Survei	III-1
B. Saran Perbaikan	III-6
C. Tindak Lanjut Hasil Survei	III-6
Bab IV Data Survei	
A. Data Responden.....	IV-1
B. Data Dukung Lainnya.....	IV-5
Bab V Kesimpulan	
Kesimpulan	V-1

KUESIONER SURVEI

INTEGRITAS
SISERTA

OP
KUPST

MAJLIS



PENGADILAN AGAMA
KABUPATEN MALANG KELAS 1A

Selamat Datang

1

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Penyusunan survey ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023 yang mana untuk Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri atas 8 (delapan) yaitu:

- Pertanyaan I : Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
- Pertanyaan II : Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
- Pertanyaan III : Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan
- Pertanyaan IV : Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
- Pertanyaan V : Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
- Pertanyaan VI : Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
- Pertanyaan VII : Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
- Pertanyaan VIII : Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

METODOLOGI SURVEI



2

BAB II

METODOLOGI

A. Kriteria Responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Secara garis besar responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang baik pelayanan informasi maupun pelayanan pengambilan produk perkara (Akta Cerai dan Salinan Putusan).

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survey dilakukan berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor : 809/DJA.1/OT1/IV/2024 tanggal 19 April 2024 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan ketentuan responden/penerima layanan *on the spot* minimal 30 responden dan dimulai pada tanggal 1 Januari sampai dengan 24 Maret 2025

Adapun tahapan pelaksanaan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survey melalui link <https://survei.badilag.net/home/index/42806c865b910e83153c7fc97b474f93/sld> selanjutnya link survey tersebut disampaikan kepada responden.
- b. Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner dengan nilai 1 sampai dengan 4.
- c. Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas.

- d. Data responden yang telah terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

C.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Penerima layanan terhadap misal 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

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

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

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

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

C.2 Metode Analisis Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) :

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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/Maintain
Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang / De-emphasize <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>

Rendah/Low

HASIL KERJA/PERFORMANCE

Tinggi/High

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

PENGOLAHAN SURVEI



3

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Kelas 1A pada tanggal 1 Januari sd 24 Maret 2025, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah **3,92** (skala 4) / **97,97** (skala 100) dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) responden.

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan sejumlah 100 (seratus) responden.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Secara garis besar target responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Berikut analisis hasil survey yang telah dilakukan Pengadilan Agama Kabupaten Malang :

1. Aspek Prosedur

Pertanyaan :

Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, prosedur Informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,94**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

2. Aspek Persyaratan

Pertanyaan :

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,91**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

3. Aspek Penyelesaian

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek penyelesaian ini menunjukkan hasil pada indeks **3,91**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

4. Aspek Waktu

Pertanyaan :

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak / ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek waktu ini menunjukkan hasil pada indeks **3,89**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

5. Aspek Biaya

Pertanyaan :

Tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek biaya ini menunjukkan hasil pada indeks **3,91**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

6. Aspek Sarana

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek sarana ini menunjukkan hasil pada indeks **3,92**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

7. Aspek Performa

Pertanyaan :

Petugas pelayanan / system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak / ibu dengan cepat.

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek performa ini menunjukkan hasil pada indeks **3,92**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

8. Aspek Pengaduan

Pertanyaan :

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan / diakses

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,95**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

Dari indeks 8 (delapan) indikator tersebut di atas, maka diperoleh **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** Satuan Kerja Pengadilan Pengadilan Agama Kabupaten Malang sebesar **3,92** (skala 4) / **97,97** (skala 100).

**TABEL 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan akses informasi pelayanan	3,94	Sangat Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,91	Sangat Baik
3	Kemudahan prosedur pelayanan	3,91	Sangat Baik
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,89	Sangat Baik
5	Kesesuaian tarif pelayanan	3,91	Sangat Baik
6	Kualitas sarana dan prasarana	3,92	Sangat Baik
7	Kompetensi/kemampuan petugas	3,92	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,95	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	3,92	Sangat Baik

Pada survey ini sebagian besar responden melakukan pengurusan di **Layanan penyerahan produk pengadilan** yaitu sebesar **66%** dari seluruh total responden, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

**TABEL 3.2 PERSENTASE RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 100 RESPONDEN
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Layanan penyerahan produk pengadilan	66	66%
Layanan penyelesaian perkara	10	10%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	24	24%
Total	100	100 %

Catatan : Warna kuning menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat dilihat pada **Tabel 3.3**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Kabupaten Malang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

**TABEL 3.3 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 100 RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	45	65,00%
2.	Pendidikan Terakhir	Diploma IV/S1	16	27,12%
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	44,07%

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **3,92** (skala 4) / **97,97** (skala 100).

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI IPKP	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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner 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 penerima layanan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh penerima layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari penerima layanan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh penerima layanan.

**TABEL 3.3 RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan
1	Kemudahan akses informasi pelayanan
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan
3	Kemudahan prosedur pelayanan
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
5	Kesesuaian tarif pelayanan
6	Kualitas sarana dan prasarana
7	Kompetensi/kemampuan petugas
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan

B. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Kabupaten Malang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

C. Tindak Lanjut Survei

Nilai survey persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh merupakan representasi kinerja jangka pendek yang didapat dari seluruh responden. Hal ini, akan dipedomani Pengadilan Agama Kabupaten Malang dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan kepada publik, terutama pada aspek

yang mempunyai nilai rendah atas hasil survey, yaitu di point 4 dengan unsur pelayanan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** memperoleh nilai **3,89**, hal inilah yang akan kita perbaiki dan akan terus ditingkatkan.

DATA SURVEI



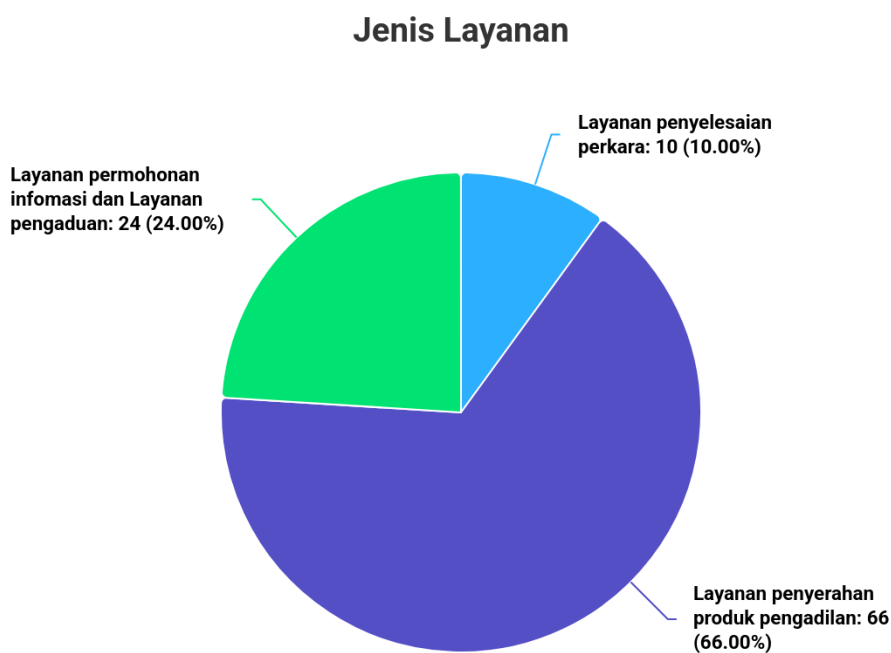
4

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

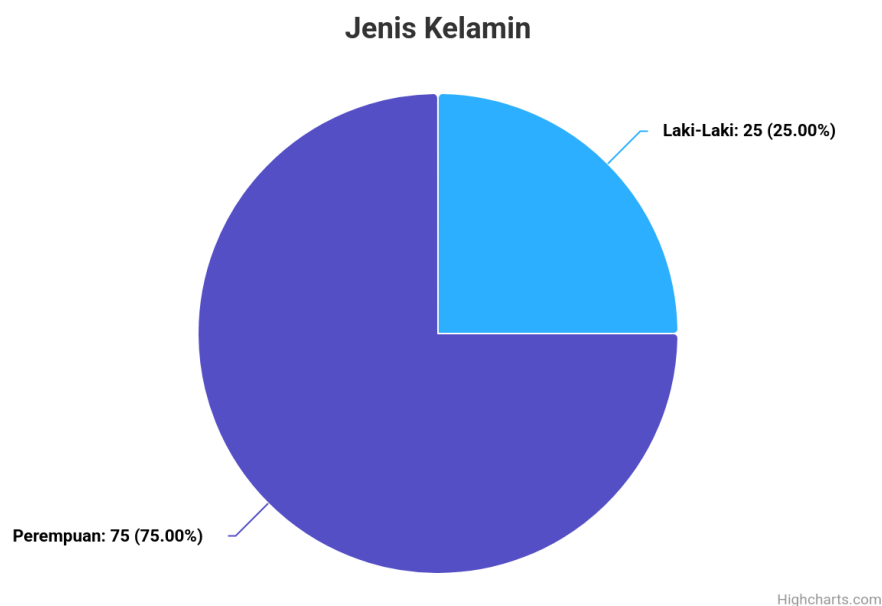
1. Jenis Layanan



Highcharts.com

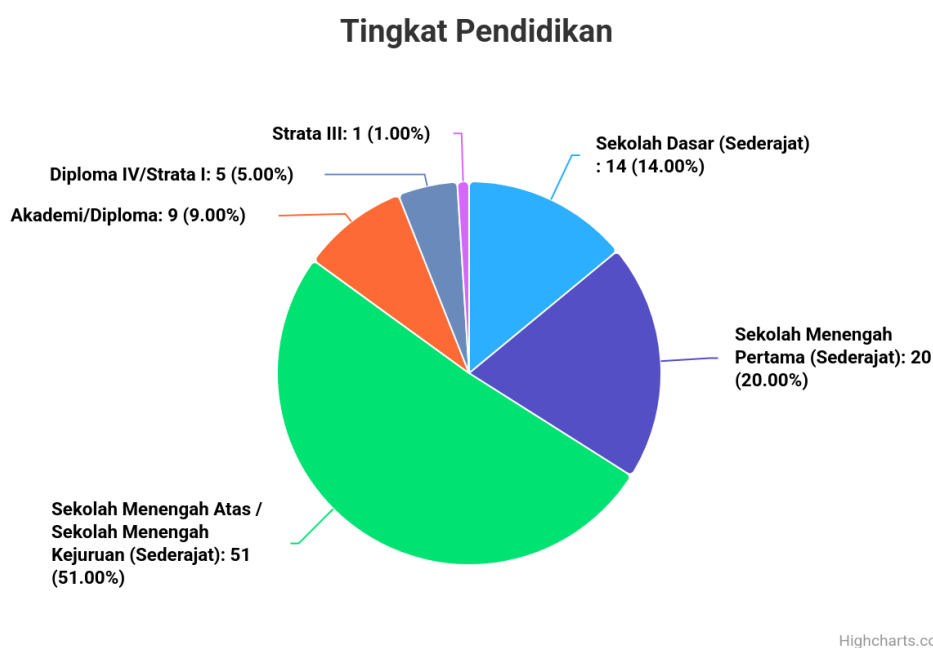
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Layanan produk pengadilan	66	66%	
2.	Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	24	24%	
3.	Layanan penyelesaian perkara	10	10%	
	Jumlah	100	100%	

2. Jenis Kelamin



No.	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Laki-laki	25	25,00%	
2.	Perempuan	75	75,00%	
	Jumlah	100	100%	

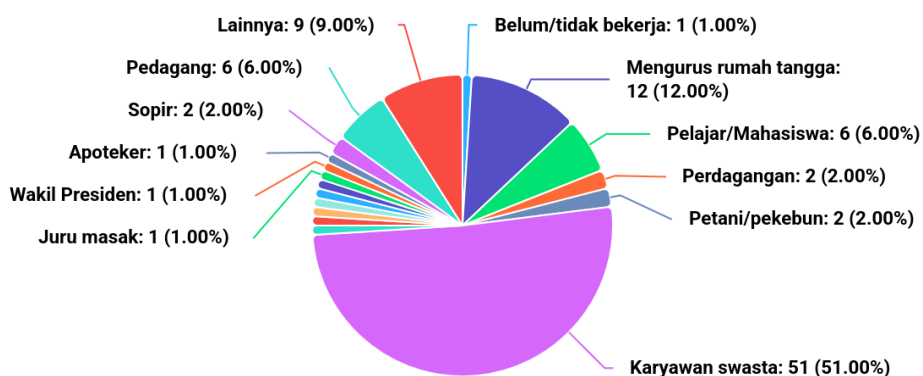
3. Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	SD	14	14,00%	
2.	SMP	20	40,00%	
3.	SMA	51	51,00%	
4.	Akademi/Diploma	9	9,00%	
5.	Diploma IV/Srata I	5	5,00%	
6.	Strata III	1	1,00%	
	Jumlah	100	100%	

4. Pekerjaan

Pekerjaan



Highcharts.com

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Karyawan swasta	51	51,00%	
2.	Pelajar/Mahasiswa	6	6,00%	
3.	Pedagang	8	8,00%	
4.	Mengurus rumah tangga	12	12,00%	
5.	Apoteker	1	1,00%	
6.	Sopir	2	2,00%	
7.	Petani/Pekebun	2	2,00%	
8.	Lainnya	10	10,00%	
9.	Juru Masak	1	1,00%	
10.	Belum/Tidak bekerja	7	7,00%	
	Jumlah	100	100%	

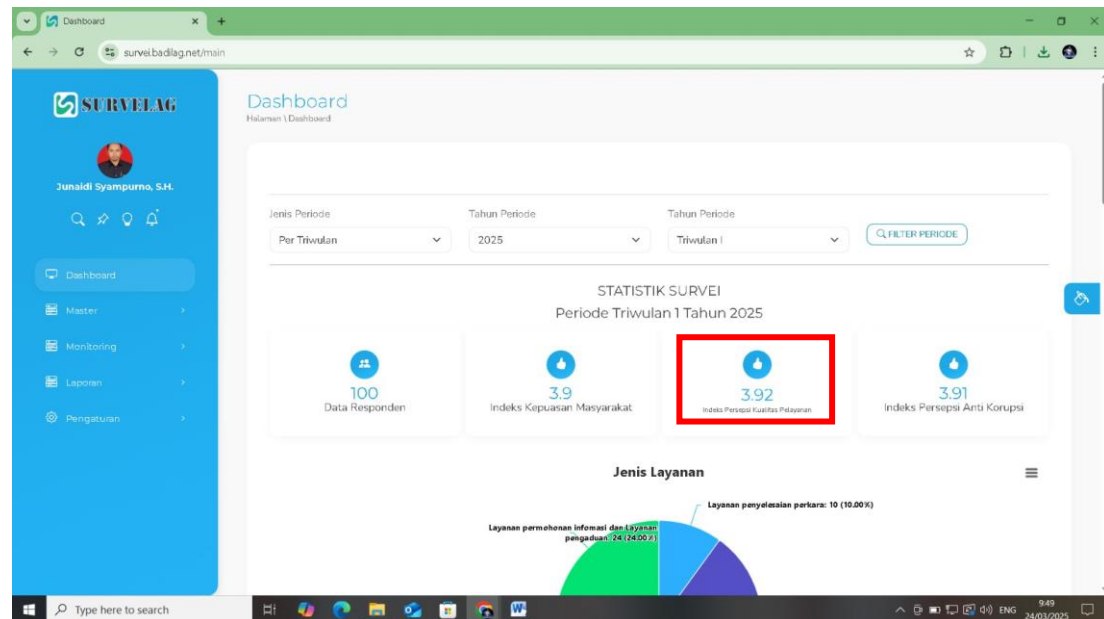
No.	Nama	Nomor HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1.	Sa'idatul Kurnia	08*****8831	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.	Dina nur azizah	08*****4385	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Elly safitri	08*****8095	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4.	Linda handayani	08*****0648	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Erma erfiana	08*****7391	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6.	Devi loe vitasari	08*****2627	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Rosi utami	08*****4894	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8.	Astutik	08*****3555	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9.	Dwi Esti Vidiyarima	08*****0004	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10.	Riska dinda afriliani	08*****9467	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Siti mujayina	08*****9676	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12.	Santi	08*****2321	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13.	Khotimatul khoiroh	08*****0493	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14.	Eka romadhona	08*****5871	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15.	Yulianis tanti santoso	08*****3605	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16.	Silvi Dwi Hartatik	08*****0374	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17.	Laila Fitria	08*****6933	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18.	Dewi handayani	08*****2455	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19.	Aya Anisun Shofiya	08*****4814	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20.	Bintangg	+6*****5037	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	Lailatul Nikmah	08*****9467	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22.	Mahfud Alfi salam	08*****1234	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23.	Husny	+6*****7696	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24.	Abdurrahman	08*****0520	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25.	Sahrul	+6*****-569	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26.	Chaled junaidi	08*****5901	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27.	Futikah Indah Sri Lestari	08*****1228	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28.	Lailatun Nikmah	08*****9467	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29.	Tahir	08*****2321	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30.	Novita andriani	08*****5849	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31.	Indra Setiawati	08*****4758	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32.	Kholishatul nawaddah	08*****1512	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33.	Erika dila rista	08*****4817	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34.	Anis risvi anditia	08*****3250	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35.	Aira aqilla	+6*****3101	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36.	Norma Yunita	08*****3755	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37.	Cika	08*****2321	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

38.	Mistini	08*****4092	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39.	Eka Fitria Wulandari	08*****9159	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40.	Dewi Atri Nurafifa	08*****5858	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41.	Lutfinatul Andari	08*****6688	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42.	Dedi Prasetyo	08*****7679	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43.	Maryadi	08*****2321	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44.	Suyanto	08*****5591	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45.	Khoirul Wida Prasetyo	08*****8068	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46.	Yakob Triono	08*****4444	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	Misiyadi	08*****8885	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48.	Hilda	08*****2762	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49.	Kusnara	08*****0653	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50.	Gigi Setya Rini	08*****1081	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
51.	yuanita	08*****7234	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52.	Imas Nabila	08*****7990	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
53.	Lutfi		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54.	Asril	08*****5260	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55.	Risma	08*****4363	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56.	astutik	08*****2369	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57.	Cintya wintari	08*****5158	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
58.	Sholikin	08*****2329	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
59.	Muji	08*****7860	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
60.	Clarystha nurfaisty	08*****7151	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
61.	Iswatini	08*****2034	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62.	Diana irwahyuni	08*****7694	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
63.	Luluk Farida	08*****5570	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
64.	Citra sari dewi	08*****9585	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
65.	Deby candra wijaya	08*****8560	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
66.	Sinta wati	08*****5847	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
67.	Nining rahayu	08*****3303	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
68.	Nur aini	08*****0649	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
69.	Yuliane chisnawati	08*****1070	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
70.	Elga tri kharistina	08*****8612	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
71.	Nur ilman tamami	08*****2253	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72.	Wusbibie Rohmawan	08*****4553	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73.	Aprilia Dwi Jayanti	08*****2724	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00
74.	MUKTI ALI	08*****8983	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

	LANTUKA									
75.	Yusuf asofi	08*****1266	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
76.	Ella rona juwita nura'in	08*****2303	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77.	Siti lailatul ifa	08*****9445	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
78.	ANISA AMANDA ALIYASARI	08*****7022	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
79.	Susanti	08*****7478	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
80.	Mulyono	08*****5806	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
81.	Jumini	08*****7925	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
82.	Sulistiani	08*****0065	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
83.	Fransisca alfenia putri	08*****8082	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
84.	SRILIATI	08*****0119	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
85.	Dea eka fitri	08*****3798	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
86.	DWI RETNO PUSPITASARI	08*****5551	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
87.	DEA EKA FITRI	08*****3798	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88.	Putri rahayu	08*****5893	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
89.	Dwi Retno puspitasari	08*****5551	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
90.	wahyu wahdhatul aidinia	08*****4104	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
91.	ANIS ROKHMAWATI	08*****8215	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92.	lin naromawariyanti	08*****6616	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
93.	Anis Rokhmawati	08*****8215	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
94.	Dina siska anida	08*****8493	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
95.	s????? ??r????m??	08*****2407	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
96.	Indah Nursita	08*****9222	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
97.	Agus arifin	08*****0086	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
98.	CINDI AMALIA PUTRI		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
99.	Sandi	08*****7525	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
100.	wiwik wulandari	08*****2927	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

	Total Nilai Unsur	394	391	391	389	391	392	392	395
	Jumlah Responden	100	100	100	100	100	100	100	100
	Nilai Tertimbang	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125
	Nilai Unsur	3,94	3,91	3,91	3,89	3,91	3,92	3,92	3,95
	Nilai SPKP	3,92 / 97,97							

B. Data Dukung Lainnya



KESIMPULAN



5

BAB V

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan public pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas pelayaan yang **Sangat Baik** dan berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPKP **3,92** (skala 4) / **97,97** (skala 100).
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
 - a. Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U1= Kemudahan akses informasi pelayanan
 - U2 = Kesesuaian persyaratan pelayanan
 - U3 = Kemudahan prosedur pelayanan
 - U5 = Kesesuaian tarif pelayanan
 - U6 = Kualitas sarana dan prasarana
 - U7 = Kompetensi/kemampuan petugas
 - U8 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
 - b. Unsur – unsur pelayanan terendah dari hasil survey adalah :
 - U4 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang telah diperoleh pada survey Triwulan I adalah :

1. Diperlukannya evaluasi dan monitoring terhadap produk yang dikeluarkan untuk meminimalisir adanya kesalahan atau ketidak sesuaian produk yang dikeluarkan oleh Pengadilan Agama Kabupaten Malang sebagai wujud pelayanan prima terhadap masyarakat.

2. Untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan, disarankan system manajemen yang sudah baik terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.