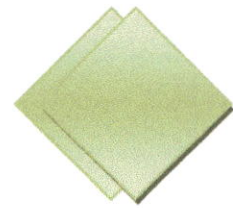




LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG TRIWULAN IV TAHUN 2024

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

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



Survei Triwulan 4 2024



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

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 Survey Persepsi Kualitas Pelayanan 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, 9 Desember 2024

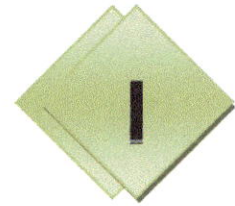
Ketua Tim Survei

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



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

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



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

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 Oktober sampai dengan 6 Desember 2024

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.

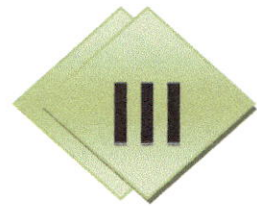
Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

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



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Kelas 1A pada tanggal 1 Oktober sd 6 Desember 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah **4,00** dengan jumlah responden sebanyak 50 (lima puluh) responden.

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan sejumlah 50 (lima puluh) 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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 **4,00**.

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 JKabupaten Malang sebesar **4,00**.

**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	4,00	Sangat Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian tarif pelayanan	4,00	Sangat Baik
6	Kualitas sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik
7	Kompetensi/kemampuan petugas	4,00	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	4,00	Sangat Baik

Pada survey ini sebagian besar responden melakukan pengurusan di Layanan penyerahan produk pengadilan yaitu sebesar **98,31%** dari seluruh total responden, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

**TABEL 3.2 PERSENTASE RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 50 RESPONDEN
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Layanan penyerahan produk pengadilan	50	100%
Layanan penyelesaian perkara	0	0%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	0	0%
Total	50	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 50 RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	38	76,00%
2.	Pendidikan Terakhir	SMP	23	46,00%
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	52,00%

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **4,00**.

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 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 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

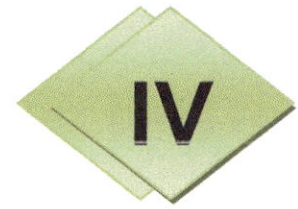
Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Kabupaten Malang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

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, pada survey Triwulan IV ini pengadilan Agama Kabupaten Malang memperoleh nilai per unsur diangka **4,00** itu menandakan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik untuk itu kita berharap kedepannya dengan nilai ini kita bisa mempertahankan dan akan terus ditingkatkan, hal ini adalah sebagai wujud dari pelayanan prima pengadilan Agama Kabupaten Malang kepada masyarakat.

DATA SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

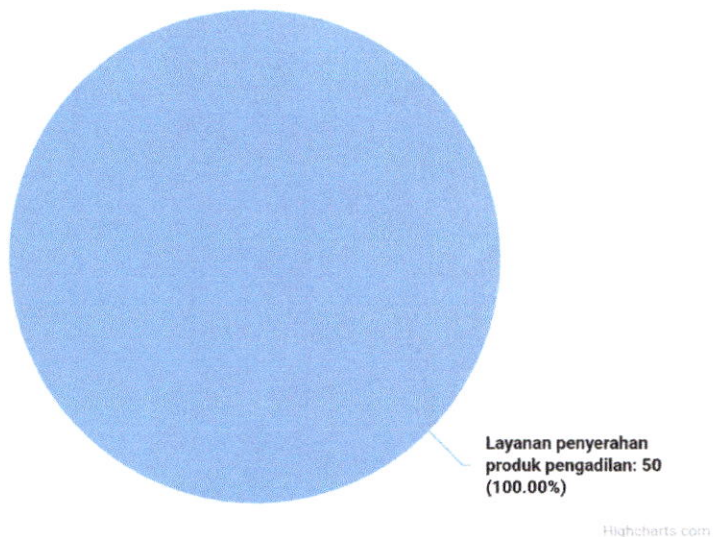
BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

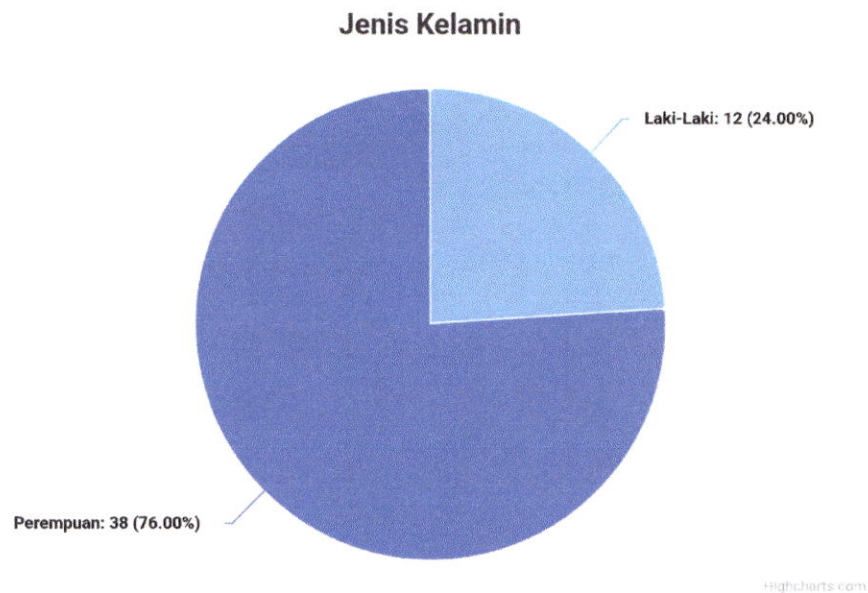
1. Jenis Layanan

Jenis Layanan



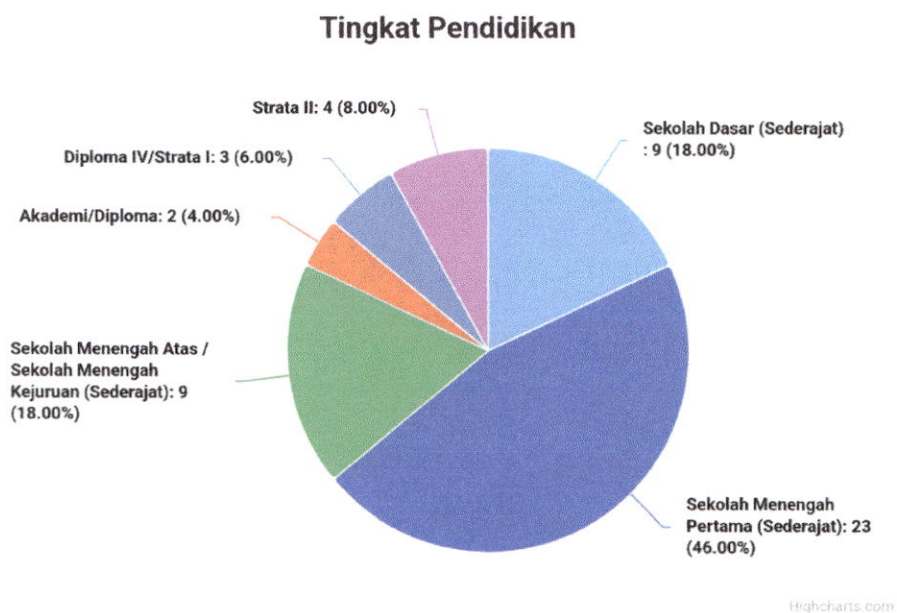
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Layanan produk pengadilan	50	100%	
2.	Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	0	0%	
3.	Layanan penyelesaian perkara	0	0%	
	Jumlah	50	100%	

2. Jenis Kelamin



No.	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Laki-laki	12	24,00%	
2.	Perempuan	38	76,00%	
	Jumlah	50	100%	

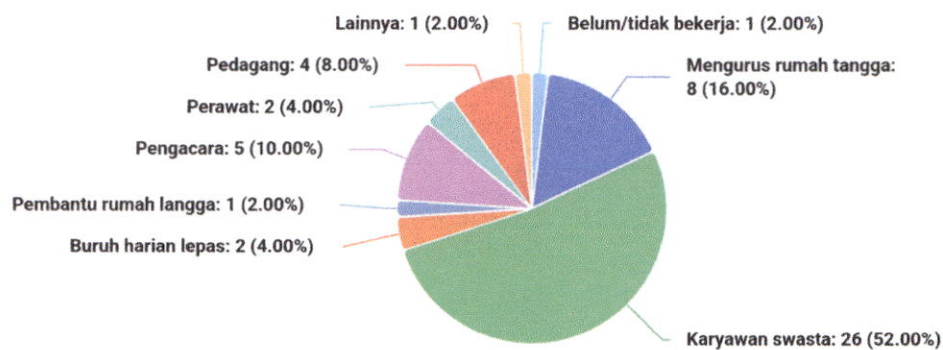
3. Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	SD	9	18,00%	
2.	SMP	23	46,00%	
3.	SMA	9	18,00%	
4.	Akademi/Diploma	2	4,00%	
5.	Diploma IV/Srata I	3	6,00%	
6.	Strata II	4	8,00%	
	Jumlah	50	100%	

4. Pekerjaan

Pekerjaan



Highcharts.com

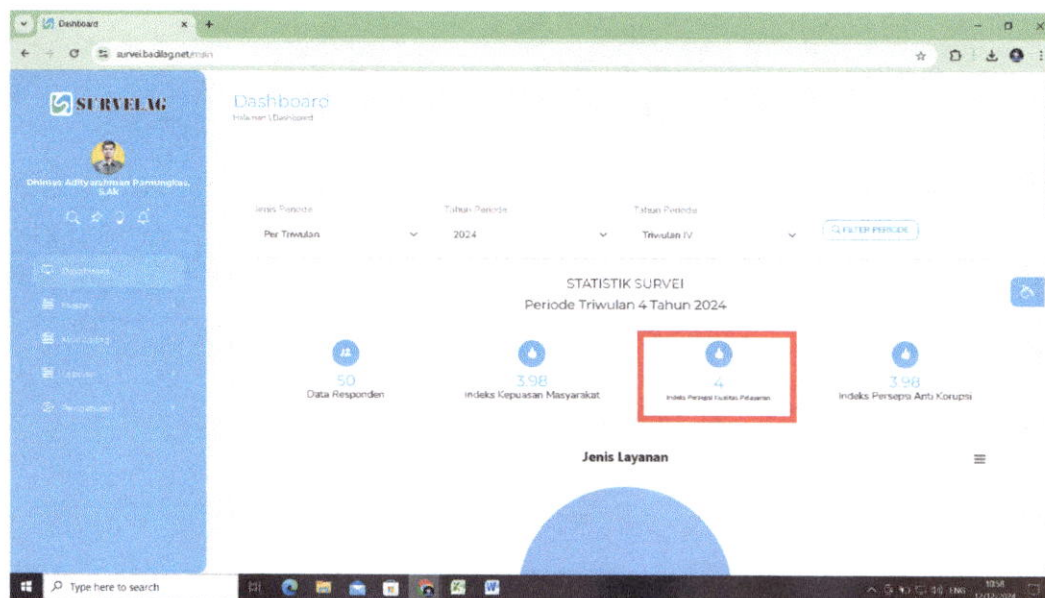
No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Karyawan swasta	26	52,00%	
2.	Pengacara	5	10,00%	
3.	Pedagang	4	8,00%	
4.	Mengurus rumah tangga	8	16,00%	
5.	Perawat	2	4,00%	
6.	Pembantu RT	1	2,00%	
7.	Buruh haria lepas	2	4,00%	
8.	Lainnya	1	2,00%	
9.	Belum/Tidak bekerja	1	2,00%	
	Jumlah	50	100%	

No.	Nama	Nomor HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1.	Iswati Hasanah	08*****6088	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.	Rosa Febrianti	08*****1534	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Wahyu Ida Salistiana	08*****4687	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4.	Intan trifabela	08*****1767	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Karimatul faridah	08*****3514	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6.	sinta devi savitriana	08*****6774	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Wuri Prasetyaningsih	08*****3824	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8.	ernawati	08*****2832	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9.	Ravita	08*****4770	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10.	Sukarsih	08*****7437	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Yuyun Sri Wahyuni	08*****7698	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12.	pipit tri novelasari	08*****4975	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13.	Devi ermawati	08*****0187	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14.	Siti Umaroh	08*****7226	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15.	Nani ning rahayu	08*****6591	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16.	Achmad fauzi	08*****1474	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17.	Irawan	08*****1691	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18.	Suwi pita anjelina	08*****2935	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19.	lailatulfaizah	08*****4308	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20.	Jumali prawiro	08*****7502	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	sitikhusnulxhotimah	08*****5097	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22.	oktaviana	08*****0332	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23.	Ferifermasah	08*****6161	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24.	Ana puji lestari	08*****1031	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25.	Siti anggun kartika	08*****8703	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26.	Lina susanti	08*****3269	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27.	Lailatul hariani	08*****1716	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28.	Endang kunayati	08*****1441	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29.	Putri wulandhari	08*****9393	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30.	Siti aisyah	08*****1303	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31.	Ahmad bagus sayifullah, sh.mh	08*****2460	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32.	Ubaydillah nurrahman	08*****9290	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33.	Tika widya putri Ningsih	08*****6974	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34.	Tanti siti Rahma mandilla	08*****8916	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35.	Fitriatul krisnawati	08*****0917	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36.	Miskhotimaah	08*****1308	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37.	Fitria wulandari	08*****0491	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38.	Muhimmatus sa, dah	08*****2338	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

39.	Muchlis dwi ardiansyah, SH	08*****0097	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40.	Rita kurniawati	08*****9833	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41.	Iqbal ananda arganingtyas	08*****4849	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42.	Erin vidianti	08*****4159	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43.	Lilis erlinda	08*****1740	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44.	Alimatus sa'diah	08*****6449	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45.	Rida fitriya	08*****4420	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46.	Wuliyati zulacha	08*****5950	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	Adrian ferdianto	08*****8891	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48.	Mukhlisin	08*****2750	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49.	Nofa ramadani	08*****6005	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50.	Muhammad ruji,S.H	08*****2943	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Total Nilai Unsur	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Jumlah Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Nilai Tertimbang	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125
Nilai Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Nilai SPKP	4,00								

B. Data Dukung Lainnya



KESIMPULAN



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata terimbang IPKP **4,00**
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
 - U4 = Kecepatan waktu dalam memberikan 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 : **NIHIL**

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

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