



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN IV TAHUN 2023

Pengadilan Agama Semarang

Jl. Urip Sumoharjo No. 5 Semarang 50152, Telp (024) 7606741

Email: pasmg6@gmail.com

Website: www.pa-semarang.go.id



Pengadilan Agama Semarang 1A



@pa.semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan **Laporan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV Tahun 2023 Pengadilan Agama Semarang** dapat diselesaikan tepat waktu. Survey ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Agama Semarang yang prima. Dengan adanya survey ini diharapkan segala permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dapat segera diketahui dan diatasi. Tujuan besarnya adalah agar kinerja Pengadilan Agama Semarang selalu dalam kondisi prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umum dan Pengadilan Agama Semarang pada khususnya.



Semarang, 02 Januari 2024

Ketua Pengadilan Agama Semarang

Drs. H. Samarul Faiah, M.H.

NIP. 19650420 199303 1 002

DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3. Landasan Hukum.....	2
1.4. Sasaran.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	3
1.6. Unsur/Indikator Penilaian.....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	5
2.1. Kriteria Responden.....	5
2.2. Metode Pencacahan.....	5
2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis.....	5
2.4. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	6
2.5. Tahapan pelaksanaan.....	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	11
3.1. Analisis Hasil Survei.....	11
3.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	15
3.3. Opini Responden.....	18
3.4. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	19
BAB IV DATA SURVEI.....	21
4.1. Data Responden.....	21
Lampiran.....	21



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

SURVEY KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PENGADILAN AGAMA SEMARANG KELAS 1 A

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Semarang, 2 Januari 2024

Ketua Pengadilan Agama Semarang



Drs. H. Sanjarul Falah, M.H.

NIP. 19650420 199303 1 002

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1. Latar Belakang

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 Republik Indonesia Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap Pengadilan Agama Semarang, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Semarang.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Semarang, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

Dasar dari penyusunan SPKP adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- c) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- d) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

1.4. Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Semarang.

1.6. Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 terdapat 8 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Semarang maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, yang meliputi:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini;
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan;
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan 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.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Kriteria Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Pengadilan Agama Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang datang menuju meja pelayanan dapat digunakan sebagai sampel.

Responden merupakan penerima layanan *on the spot* (saat selesai menerima layanan) minimal berjumlah 30 (tiga puluh) responden. Apabila jumlah responden dalam kurun waktu tersebut tidak mencapai jumlah minimal maka responden diambil dari penerima layanan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir.

2.2. Metode Pencacahan

Penelitian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.3. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Agama Semarang.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

2.4. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Data yang dSPKPai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan dengan jumlah responden minimal sebanyak 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh tim pelaksana.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Ketua Pengadilan Agama Semarang). Ketua Pengadilan Agama Semarang akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei SPKP.

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan penilaian antara 1 – 6. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks Persepsi Kualitas Pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Persepsi Kualitas Pelayanan Sangat Baik.

2.5. Tahapan pelaksanaan

2.5.1 Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan meliputi:

a. Penyusunan kuesioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I: Identitas responden, meliputi : nama, jenis kelamin, pekerjaan, no ponsel, usia dan pendidikan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Jenis layanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian VI : Kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Bentuk jawaban untuk menentukan SPKP melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Semarang mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik dengan nilai 1 - 6. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1** hingga kategori **sangat baik** diberi nilai **persepsi 6**.

2. Kritik dan Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Semarang,

sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Semarang.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Semarang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Semarang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Semarang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

3. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Semarang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Semarang.

d. Penyusunan Jadwal

1. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Semarang. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Semarang.

2. Pengolahan Data

Nilai IPKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap misal 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai	Jumlah bobot	1
rata-rata tertimbang = ----- = -- = 0,12		
	Jumlah unsur	8

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur		
IPKP	= ----- x	Nilai penimbang
Total unsur yang terisi		

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

IPKP Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

3. Analisa Data

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

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi SPKP	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. Tingkat pendidikan responden

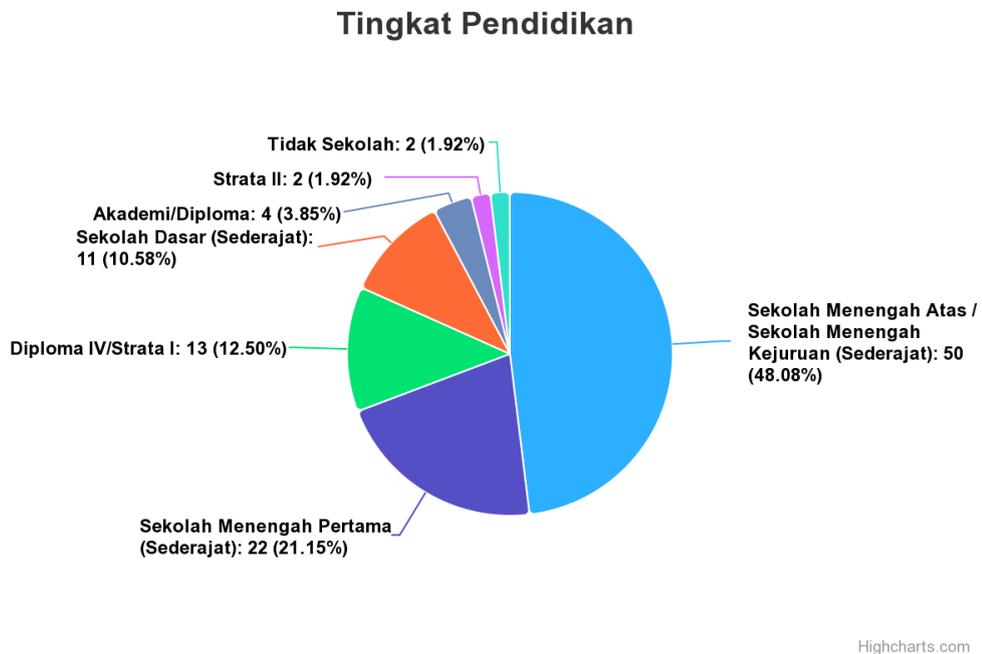
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di satuan kerja pada Pengadilan Agama Semarang mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat) sebesar 48,08%, Sekolah Menengah Pertama 21,15% dan Diploma IV/Strata I yaitu sebesar 12,50%.

Berikut adalah rincian tingkat pendidikan responden survei Pengadilan Agama Semarang:

Tabel 3.1
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	50	48,08%
2	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	22	21,15%
3	Diploma IV/Strata I	13	12,50%
4	Akademi/Diploma	4	3,85%
5	Tidak Sekolah	2	1,92%
6	Sekolah Dasar (Sederajat)	11	10,58%
7	Strata II	2	1,92%
Jumlah		104	100,00%

Gambar 3.1
Grafik Presentase Tingkat Pendidikan Responden



3.1.2. Pekerjaan responden

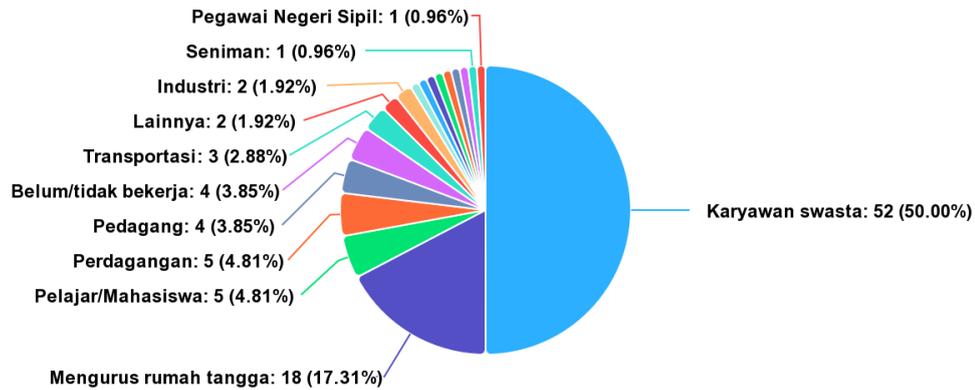
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa pengguna layanan satuan kerja di Pengadilan Agama Semarang yang memiliki pekerjaan yang didominasi sebagai Karyawan Swasta sebesar 50% dan diikuti Mengurus rumah tangga sebesar 17,31%, Pelajar/Mahasiswa 4,81%, Bidang Perdagangan sebesar 4,81%, dan Pedagang sebesar 3,85%. Berikut adalah rincian tingkat pendidikan responden survei Pengadilan Agama Semarang:

Tabel 3.2
Tabel Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan swasta	52	50,00 %
2	Mengurus Rumah Tangga	18	17,31 %
3	Pelajar/Mahasiswa	5	4,81 %
4	Perdagangan	5	4,81 %
5	Pedagang	4	3,85 %
6	Belum/tidak bekerja	4	3,85 %
7	Transportasi	3	2,88 %
8	Lainnya	2	1,92 %
9	Industri	2	1,92 %

10	Seniman	1	0,96 %
11	Pegawai Negeri Sipil	1	0,96 %
12	Pengacara	1	0,96 %
13	Dokter	1	0,96 %
	Jumlah	104	100,00%

Gambar 3.2
Grafik Presentase Jenis Pekerjaan Responden
Pekerjaan



Highcharts.com

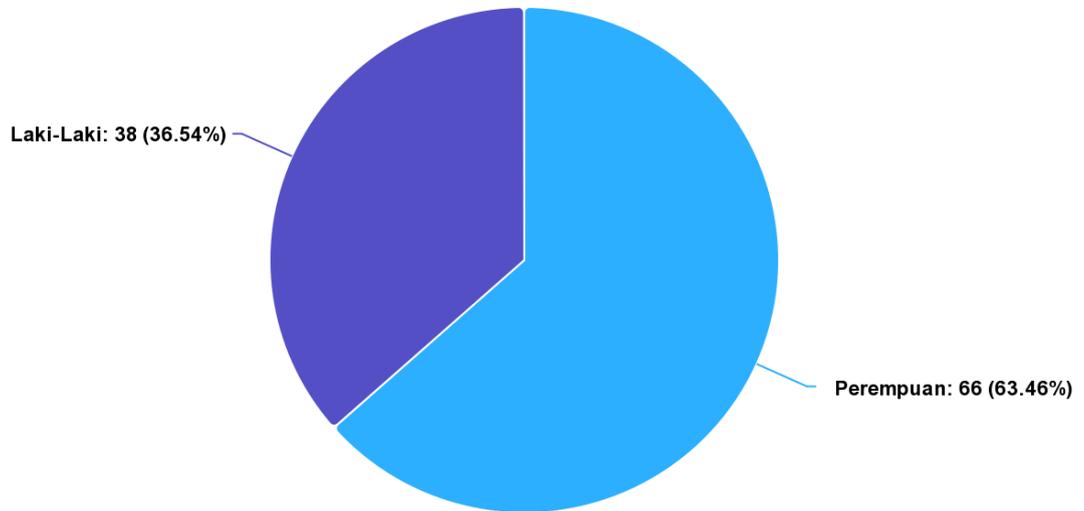
3.1.3. Jenis Kelamin responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa, responden paling banyak berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 63,46% sementara Laki-laki sebesar 36,54%. Berikut adalah rincian jenis kelamin responden survei Pengadilan Agama Semarang:

Tabel 3.3
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	38	63,46 %
2	Perempuan	66	36,54 %
Jumlah		104	100,00%

Gambar 3.3
Grafik Presentase Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin



Highcharts.com

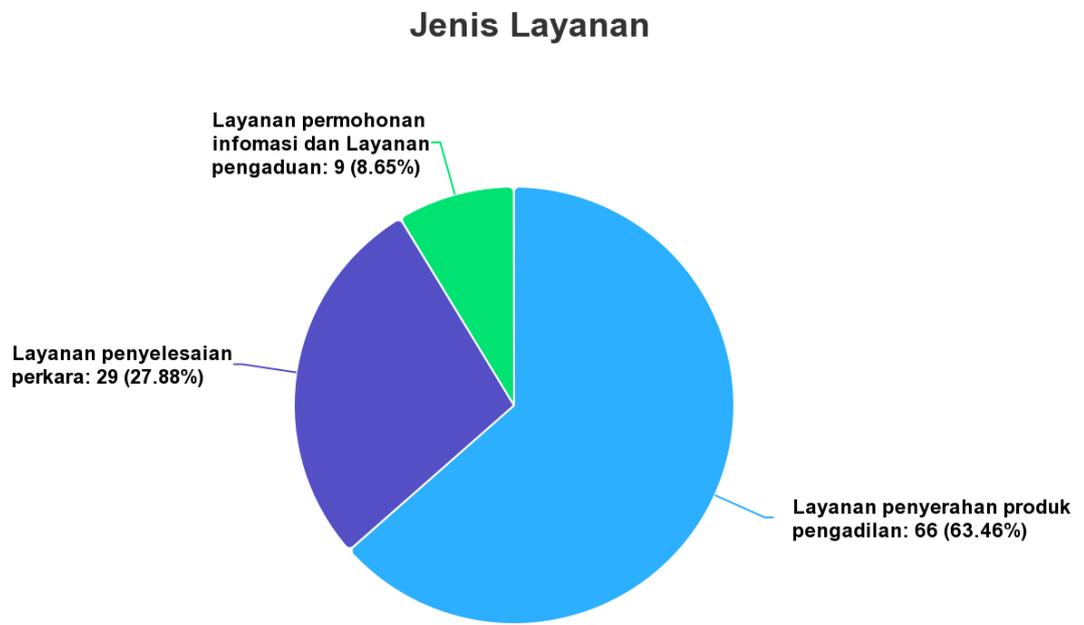
3.1.4. Jenis Pelayanan

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa, responden paling banyak memperoleh layanan Penyerahan Produk Pengadilan yaitu sebanyak 63,46%. Berikut adalah rincian jenis layanan yang diperoleh:

Tabel 3.4
Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan penyerahan produk pengadilan	66	63,46 %
2	Layanan penyelesaian perkara	29	27,88 %
3	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	9	8,65 %
	Jumlah	104	100,00%

Gambar 3.4
Grafik Presentase Jenis Pelayanan



Highcharts.com

3.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Semarang pada **Triwulan IV Tahun 2023** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPKP adalah **3,98** atau konversi IPKP sebesar **99,42%**.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi SPKP	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.

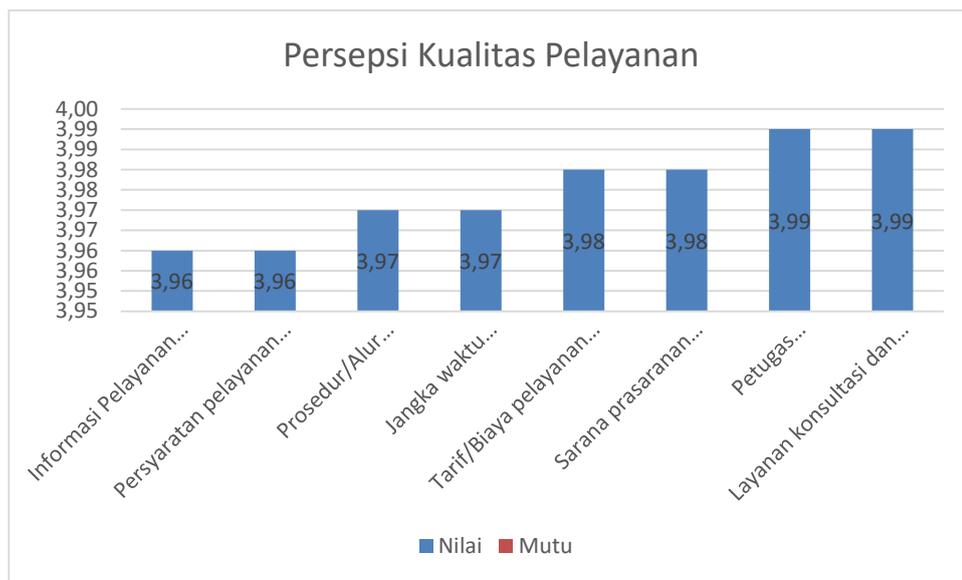
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 3.5
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Semarang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui mediaelektronik maupun non elektronik	3,96	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 mudahdiikuti/dilakukan	3,97	Sangat Baik(A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,97	Sangat Baik(A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,98	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan onlineyang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,98	Sangat Baik(A)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
7	Petugas pelayanan/sistem pelayananonline pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,99	Sangat Baik(A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,99	Sangat Baik(A)
	Rata-rata tertimbang	3,98	Sangat Baik

Catatan : Warna hijau menunjukkan persentase yang tinggi, sedangkan warna merah adalah persentase yang rendah.



Grafik 3.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Pengadilan Agama Semarang

Berdasarkan **Tabel 3.5** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa 8 unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik dengan nilai tertimbang tertinggi adalah unsur **Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses**, sedangkan unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas paling rendah adalah unsur **Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik**.

3.3. Opini Responden

Untuk memotivasi perbaikan kinerja suatu unit pelayanan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka masukan/opini/pendapat dari responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi tersebut dapat ditindaklanjuti untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Semarang :

No	Saran
1	Matur suwun
2	Pelayanan sudah sangat bagus...terimakasih
3	Tetap melayani dengan sigap dn ramah,thank forr al PAI
4	Pelayanan sdh baik ditingkatkan lagi
5	Sangat memuaskan
6	Mohndadidudo
7	Cukup baik
8	Cukup baik
9	Baik
10	Baik
11	Sangat memuaskan
12	Baik
13	Baik
14	Memuaskan
15	Baik
16	Oke terikasih luar biasa pa semarang pelayanan cepat saya dilayani di jam istirahat.
17	Terima kasih udahbpelayanan dgn baik untuk pegadilan
18	Alhamdulillah jadi janda
19	Lumayan membantu pelayananbagus
20	Semoga selalu memberikan pelayanan yang baik
21	Kurang kopinya
22	Bagus
23	Mohon tukang FC menyediakan uang kembalian

No	Saran
24	Tingkatkan lagi pelayanan agar lebih baik lagi
25	Tolong untuk ruang tunggu ptsp diberi air mineral
26	Sangat puas
27	Ditambah side untuk coffee break
28	Baik
29	Baik
30	Baik
31	Trm kasih untuknbaok ibu hakim dan seluruh pegawai sdh sangat membantu dan melancarkan saya
32	Sudah bagus
33	Bagus
34	Bagus
35	Bagus baik
36	Selalu terbaik
37	Bagus bak
38	Bagus
39	Pelayanan cukup memuaskan , saran : jadwal untuk mobil petis mungkin lebih diperbanyak harinya ,makasih
40	Bagus
41	Sangat membantu dan proses mudah
42	Ok
43	Pelayanan baik
44	Layanan baik
45	Sip cepat
46	Klo boleh saya kasih saran d ruang tunggu ada fasilitas minuman atau kopi,buat si penunggu agar tidak jenuh.pelayanan sdh okey tlng d tingkatkan lagi
47	Nihil
48	Lokasi jauh
49	Pelayanan memuaskan

3.4. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Semarang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Semarang Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPKP **3,98** atau konversi IPKP **99,42%**.
2. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu:
 - a. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Analisa dan tindak lanjut dari unsur terendah diatas adalah akan ditampilkan informasi SK Panjar biaya pada area Pelayanan PTSP maupun Kasir, dan penyuluhan bahwa Biaya pelayanan tersebut sudah menjadi standar biaya di seluruh pengadilan agama.

3. Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh tersebut adalah:
 - a. Untuk indicator yang nilainya berada di bawah untuk ditingkatkan.
 - b. Digitalisasi pelayanan dan pemberian informasi untuk terus dikembangkan dan diperkenalkan kepada masyarakat maupun para pihak berperkara.

BAB IV
DATA SURVEI

4.1. Data Responden

No	Nama	Telp	Jenis Layanan	Saran
1	Ayuk Lestari	0895371140555	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	-
2	Lis diana sari	083112558931	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
3	Atrum yufiana	081216481427	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
4	Mulyati	082006754474	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
5	Suminah	089626351818	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
6	Listiyowati	08980857764	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
7	Bambang s	083155703339	Layanan penyelesaian perkara	-
8	Sumeh prihatin	089619749815	Layanan penyelesaian perkara	-
9	Sulasih astutik	081226984981	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
10	Muna istiqomah	081395438179	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
11	Ridwan dedi prasseto	087726868040	Layanan penyerahan produk pengadilan	Matur suwun
12	Mayasari Kartikarini	088221022583	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
13	Dita risky krisdianti	081228323545	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
14	Cahyo adi prasetyo	082220022054	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
15	Yumiyati	081246813364	Layanan penyerahan produk pengadilan	Pelayanan sudah sangat bagus...terimakasih
16	Samiyem	081384313592	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
17	Nur Luthfi Marissa	0895422912568	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
18	Rena suci nugrahani	082134031433	Layanan penyerahan produk pengadilan	Tetap melayani dengan sigap dn ramah,thank forr al PAI
19	Heru bastian	0895424020962	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
20	Titik Nurbaeti	081326996155	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
21	Devi anggara virga	085799881017	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
22	Gilang wibowo	0895328883420	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
23	Abdul rochman	089648369737	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
24	Amam fajar	0895422564453	Layanan penyelesaian perkara	-
25	Romsiatun	085872130463	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
26	Desy Herayani	085727766996	Layanan penyerahan produk pengadilan	Pelayanan sdh baik ditingkatkan lagi
27	Khanifah vita	08998058931	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
28	Siti suyati	082283062512	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
29	Andi setiawan	081212182020	Layanan penyerahan produk pengadilan	Sangat memuaskan
30	Arinar rusydi	085327864549	Layanan penyerahan produk pengadilan	Mohndadidudo
31	Siti zulaekah	0882005513653	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
32	ATIEK WAHYU	08122842133	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
33	SRI WACHYUNI	0895326601010	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
34	ARSI PRASETYANTO	085161353828	Layanan penyelesaian perkara	-
35	SLAMET WIDODO	081326310100	Layanan penyerahan produk pengadilan	Cukup baik

36	SLAMET WIDODO	081326310100	Layanan penyerahan produk pengadilan	Cukup baik
37	SUPARDI	081392002477	Layanan penyerahan produk pengadilan	Baik
38	SITI MUAROFAH	082324515411	Layanan penyerahan produk pengadilan	Baik
39	NORMAN ANSHORI WIJAYA	082227746974	Layanan penyerahan produk pengadilan	Sangat memuaskan
40	SRI SUKESI AMBOROWATI	08818764158	Layanan penyelesaian perkara	Baik
41	WINDRIYANI	082223357640	Layanan penyerahan produk pengadilan	Baik
42	ISPANDI PRAYOGO	082137011571	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
43	AHMAD SHOFI MUBAROK	087818791173	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-
44	M MUZAKKI MUNAFIUL UMAM	088233791468	Layanan penyelesaian perkara	-
45	RETNO NORRATIN	089655120708	Layanan penyelesaian perkara	Memuaskan
46	LUKMAN SANTOSO	083143613199	Layanan penyerahan produk pengadilan	Baik
47	SHOLAHUDDIN AHMAD	0895336544861	Layanan penyelesaian perkara	-
48	JUWARTINI	082136638520	Layanan penyerahan produk pengadilan	Oke terimakasih luar biasa pa semarang pelayanan cepat saya dilayani di jam istirahat.
49	SITI INAYAH	082133903932	Layanan penyerahan produk pengadilan	Terima kasih udahbpelayanan dgn baik untuk pegadilan
50	NISA CHOIRUL IRAWATI	081996641847	Layanan penyelesaian perkara	Alhamdulillah jadi janda
51	RIO RAHMAT HIDAYAT	081225906098	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
52	BUNGA AJENG AYU ADELINA FH	081312345024	Layanan penyelesaian perkara	-
53	DURRAH FARARESA	089654677939	Layanan penyelesaian perkara	-
54	NOVITASARI	082136729662	Layanan penyelesaian perkara	Lumayan membantu pelayananbagus
55	BELA TRIAGA	0895385580996	Layanan penyerahan produk pengadilan	Semoga selalu memberikan pelayanan yang baik
56	JUWARIYAH	085640646652	Layanan penyerahan produk pengadilan	Kurang kopinya
57	NORAINI INDAH SETYOWATI	085227712423	Layanan penyerahan produk pengadilan	Bagus
58	RIYU AKBAR SAFA MAULANA	0895701103355	Layanan penyerahan produk pengadilan	Mohon tukang FC menyediakan uang kembalian
59	EKAWATI	085171611289	Layanan penyelesaian perkara	Tingkatkn lgi pelynn agr lbih baik lagi
60	ATIK PURWASIH	085225600688	Layanan penyerahan produk pengadilan	Tolong untuk ruang tunggu ptsp diberi air mineral
61	SITI MARYAM	085727760310	Layanan penyelesaian perkara	Sangat puas
62	KRIESNA MANUNGGALING JSTI	082137687077	Layanan penyerahan produk pengadilan	Ditambah side untuk coffee break
63	AZMI	085708132265	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	Baik
64	WIWIN ANDRIYANI	0882008911102	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-

65	SRI KURNIASIH	089603847388	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-
66	MEI ISMAWATI	089664466645	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
67	WINARSIH	089616022789	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
68	KINGKIN KURNIYANTO	08562588606	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-
69	AFRIAN FIKI ENDAH P	087797926870	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-
70	AFRIAN FIKI ENDAH P	087797926870	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	-
71	KRISTIOWATI	085161491811	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
72	IFNU SAHIDIN	082223666652	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
73	DIVA OCTAVIANI PUTRI	08979982498	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
74	DEFI KURNIA	081228111298	Layanan penyelesaian perkara	-
75	MUNAWAROH	088221331488	Layanan penyelesaian perkara	-
76	RINI APRILIANI	082340720772	Layanan penyelesaian perkara	-
77	IMMA INDRIANA	082220282020	Layanan penyelesaian perkara	-
78	WAWAN SETYAWAN	083129043330	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
79	IKA YUSTINA	081326107985	Layanan penyerahan produk pengadilan	Baik
80	FANI INDRIYAWATI	089650556173	Layanan penyelesaian perkara	Baik
81	RHEVINA N	085875085573	Layanan penyerahan produk pengadilan	Trm kasih untuknbaok ibu hakim dan seluruh pegawai sdh sangat membantu dan melancarkan saya
82	RETNO DWI ASTUTI	082137293888	Layanan penyelesaian perkara	Sudah bagus
83	DIVA RACHMAN MAULANA	089662235010	Layanan penyelesaian perkara	Bagus
84	WIJI RAHAYU	082252003603	Layanan penyelesaian perkara	Bagus
85	RISNA DWI LESTARI	089647464477	Layanan penyelesaian perkara	Bagus baik
86	RIZAL VIRGO SAPUTRO	087742168781	Layanan penyerahan produk pengadilan	Selalu terbaik
87	EVIE SUKMAWATIE	089652217100	Layanan penyelesaian perkara	Bagus bak
88	SALSABELA WIDYA PUTRI	082223666651	Layanan penyerahan produk pengadilan	Bagus
89	NI WAYAN DIAN .A.	08996584794	Layanan penyerahan produk pengadilan	Pelayanan cukup memuaskan , saran : jadwal untuk mobil petis mungkin lebi diperbanyak harinya ,makasih
90	AURORA PUTRI ANJANI	08233960289	Layanan penyelesaian perkara	Bagus
91	AYU DWI LESTARI	089617607022	Layanan penyelesaian perkara	Sangat membantu dan proses mudah
92	AGIL AJI SAPUTRA	0895386023307	Layanan penyerahan produk pengadilan	Ok
93	EKO SUMARMIN	0882006754519	Layanan penyerahan produk pengadilan	Pelayanan baik
94	BENY AGUS SETYAWAN	082194873908	Layanan penyerahan produk pengadilan	Layanan baik
95	MUJI RAHAYU	08990052796	Layanan penyelesaian perkara	Sip cepat

96	MARYATI	0882006609245	Layanan penyerahan produk pengadilan	Klo boleh saya kasih saran d ruang tunggu ada fasilitas minuman atau kopi,buat si penunggu agar tidak jenuh.pelayanan sdh okey tlng d tingkatkan lgi
97	AYU PRAMESTHI DARMINTYAS	085640096054	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	Nihil
98	PANGGA PRIYONO	089680601564	Layanan penyerahan produk pengadilan	Lokasi jauh
99	TEMU WAHYUNINGSIH	085866191708	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
100	OKTAFIYANI	08895900407	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
101	RETNO HARTATI	081229557412	Layanan penyerahan produk pengadilan	-
102	BUDI SETYAWAN	087824975089	Layanan penyerahan produk pengadilan	Pelayanan memuaskan
103	GUNANTO TRI WICAKSONO	081329572676	Layanan penyelesaian perkara	-
104	SITI RAHMAH	081390457999	Layanan penyelesaian perkara	-