



MAHKAMAH SYAR'IAH  
KUALA SIMPANG

# LAPORAN

---

## SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

MAHKAMAH SYAR'IAH KUALA SIMPANG

TRIWULAN II

TAHUN 2023



JALAN SEKERAK, KAMPUNG BUNDAR, KARANG BARU,  
KOMPLEKS PERKANTORAN PEMKAB ACEH TAMIANG

Telp. (0641) 7447025 Fax. (0641) 7447025

Email : mskualasimpang@yahoo.com

Website: ms-kualasimpang.go.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI  
MAHKAMAH SYAR'YAH KUALA SIMPANG**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

**Kuala Simpang, 4 Juli 2023**

**Ketua Tim Survei**



**Safriana, S.H.I.**

**Mengetahui  
Ketua Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang**



**Zikri, S.H.I., M.H.**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I KUESIONER SURVEI</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Kuesioner Survei .....	2
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI</b> .....	<b>5</b>
A. Kriteria Responden .....	5
B. Metode Pencacahan.....	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	9
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b> .....	<b>11</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	11
B. Tindak Lanjut Unsur Terendah Hasil Survei .....	16
<b>BAB IV DATA SURVEI</b> .....	<b>17</b>
A. Data Responden.....	17
B. Data Dukung Lainnya .....	20
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>21</b>
A. Kesimpulan.....	21

## BAB I

### KUESIONER SURVEI

#### A. 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 kebutuhanpun 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.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap **Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang 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.

## **C. Kuesioner Survei**

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi

pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai denganyang diinformasikan.

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

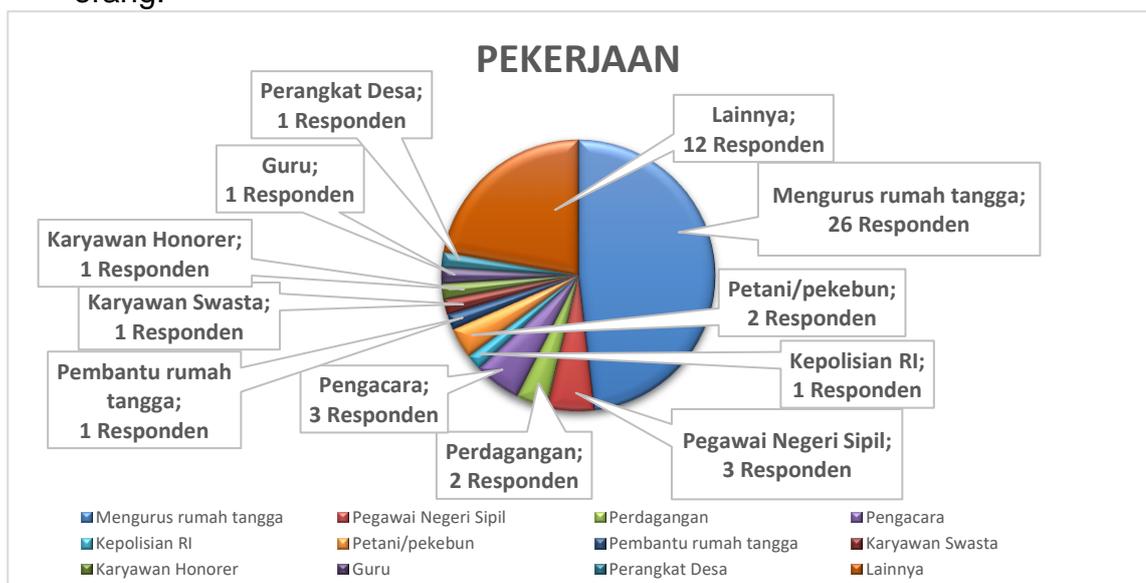
#### A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan terhadap responden yang datang ke Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang melalui meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang.

Para responden yang sudah mengisi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan melalui link <https://simtalak.badilag.net/survey/response/401695> setelah dipetakan memiliki karakteristik sebagai berikut:

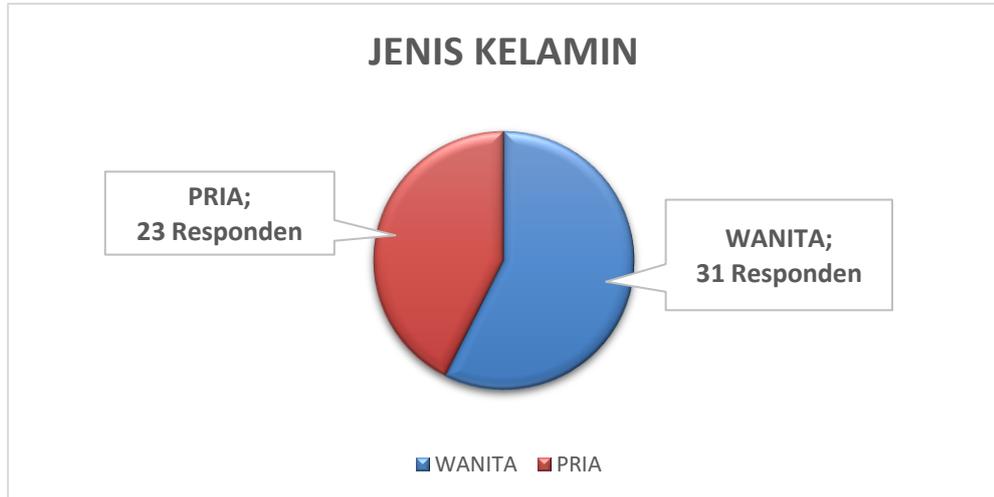
##### A.1. Pekerjaan

Menurut survei pada data responden yang berdasarkan profil Pekerjaan, mayoritas Pekerjaan adalah Mengurus Rumah Tangga sejumlah 26 orang. Sementara responden yang berasal dari Perangkat Desa, Guru, Karyawan Honorer dan Swasta, Pembantu Rumah Tangga, Kepolisian RI menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang.



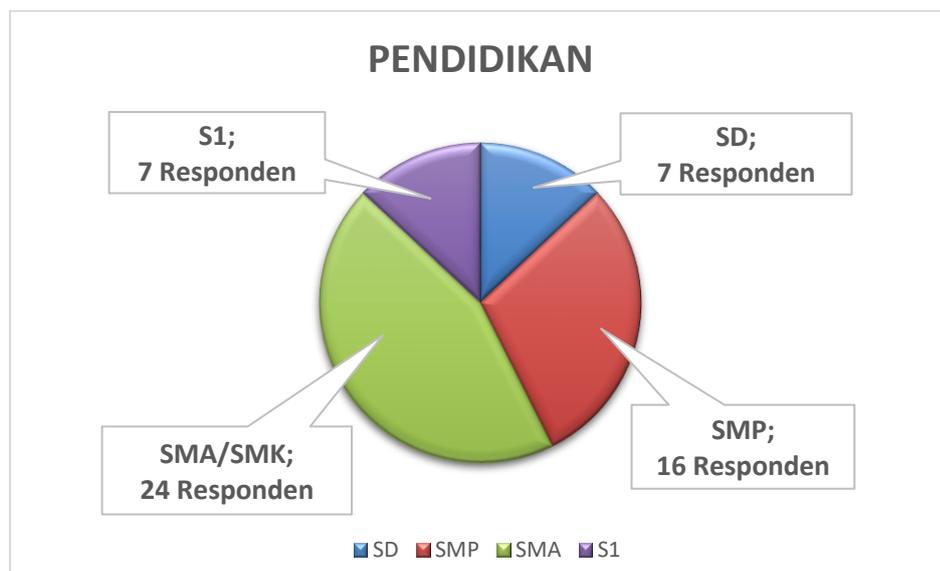
## A.2. Jenis Kelamin

Menurut survei pada data responden yang berdasarkan profil Jenis Kelamin, mayoritas Jenis Kelamin adalah Wanita sejumlah 31 orang. Sementara responden berjenis kelamin Pria menduduki urutan terendah yaitu sejumlah 23 orang.



## A.3. Pendidikan Terakhir

Menurut survei pada data responden yang berdasarkan profil Tingkat Pendidikan, mayoritas Pendidikan adalah Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat) sejumlah masing-masing 24 orang. Sementara responden tingkat Pendidikan Sekolah Dasar dan Diploma IV / Strata I menduduki urutan terendah yaitu sejumlah 7 orang.



## B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei ini menggunakan kuesioener sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasanmasyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peradilan yang diberikan oleh Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang.

Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 8 (delapan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan peradilan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak sesuai diberi nilai 1, tidak jelas diberi nilai 2, kurang jelas nilai 3, kurang sesuai diberi nilai 4, sesuai diberi nilai 5, dan sangat sesuai diberi nilai 6.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (tidak jelas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak adaalurnya tidak mudah, tahapan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- c. Diberi nilai 3 (kurang jelas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan ada namun belum jelas arah alurnya, sehingga prosesnya tidak efektif
- d. Diberi nilai 4 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum memuaskan, sehingga prosesnya belum efektif;
- e. Diberi nilai 5 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- f. Diberi nilai 6 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat memuaskan, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **B.1. Metode Survei**

Survei ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang, antara lain: pencari keadilan, pengacara, dll. Sampel pada survei ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### **B.2. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup (*Multiple Choice*) melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik dengan menu pengisian data responden, pengisian layanan yang dibutuhkan responden, pengisian kuesioner serta pengisian saran dan masukan sebagaimana terlampir (Lampiran I)

### **B.3. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 8 ruang lingkup, antara lain:

1. Informasi Pelayanan

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

2. Persyaratan Pelayanan

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

3. Prosedur Pelayanan

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

#### 4. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.

#### 5. Biaya/Tarif

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

#### 6. Sarana Prasarana Pelayanan

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

#### 7. Petugas Pelayanan

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

#### 8. Layanan Konsultasi

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

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kedelapan ruang lingkup tersebut, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pemberian skornya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang ditentukan sebagai berikut:

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,000	88,31–100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 54 responden. Berdasarkan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang sebesar **3,99** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Hasil SPKP tersebut di atas, terdiri dari delapan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap delapan ruang lingkup tersebut.

#### Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Informasi Pelayanan	4	Sangat Baik (A)
2.	Persyaratan Pelayanan	3,98	Sangat Baik (A)
3.	Prosedur Pelayanan	4	Sangat Baik (A)
4.	Jangka Waktu Pelayanan	4	Sangat Baik (A)
5.	Biaya/Tarif	3,98	Sangat Baik (A)
6.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,98	Sangat Baik (A)
7.	Petugas Pelayanan	3,98	Sangat Baik (A)
8.	Layanan Konsultasi	3,98	Sangat Baik (A)

### A.1. Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 kategori **“Sangat Baik”** dari skala 1 sampai 4. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	0
*****	54
Total	54

### A.2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 dari skala 1 sampai 4 kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	1
*****	53
Total	54

### A.3. Prosedur Pelayanan

Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 dari skala 1 sampai 4 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	0
*****	54
Total	54

### A.4. Jangka Waktu

Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 dari skala 1 sampai 4 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Jangka Waktu disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	0
*****	54
Total	54

### A.5. Biaya Tarif Pelayanan

Biaya/Tarif pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 dari skala 1 sampai 4 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan) disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	1
*****	53
Total	54

### A.6. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 dari skala 1 sampai 4 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	1
*****	53
Total	54

### A.7. Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 dari skala 1 sampai 4 kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Petugas Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	1
*****	53
Total	54

### A.8. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 dari skala 1 sampai 4 kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Layanan Konsultasi disajikan pada tabel berikut ini :

	Jumlah
Valid *	0
**	0
***	0
****	0
*****	1
*****	53
Total	54

## B. Tindak Lanjut Unsur Terendah Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang pada Triwulan II Tahun 2023 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan didapatkan lima unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu :

### 1. Persyaratan Pelayanan

Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang telah ditindaklanjuti dengan melakukan publikasi terkait Persyaratan Pelayanan di segala akses sosial media maupun *banner/spanduk* di area publik kantor Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang yang informasinya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

### 2. Biaya Tarif Pelayanan

Tarif/Biaya Pelayanan yang dibayarkan pada Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang telah ditindaklanjuti sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan dan telah melakukan publikasi *online* terkait Biaya Tarif Pelayanan pada *website* Kalkulator Perhitungan Panjar Biaya Perkara (<http://panjar.ms-kualasimpang.go.id/>) maupun spanduk untuk Biaya Radius di area ruang tunggu kantor Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang.

### 3. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang telah menindaklanjuti terkait dengan Sarana dan Prasarana pendukung pada pelayanan *online* maupun *offline* agar memberikan kenyamanan unit layanan.

### 4. Petugas Pelayanan

Petugas/sistem pelayanan *online* (via *Live Chat*, *WhatsApp* Pengaduan, maupun nomor telepon) di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang telah ditindaklanjuti dengan merespon segala keperluan Para Pencari Keadilan dengan cepat dan jelas.

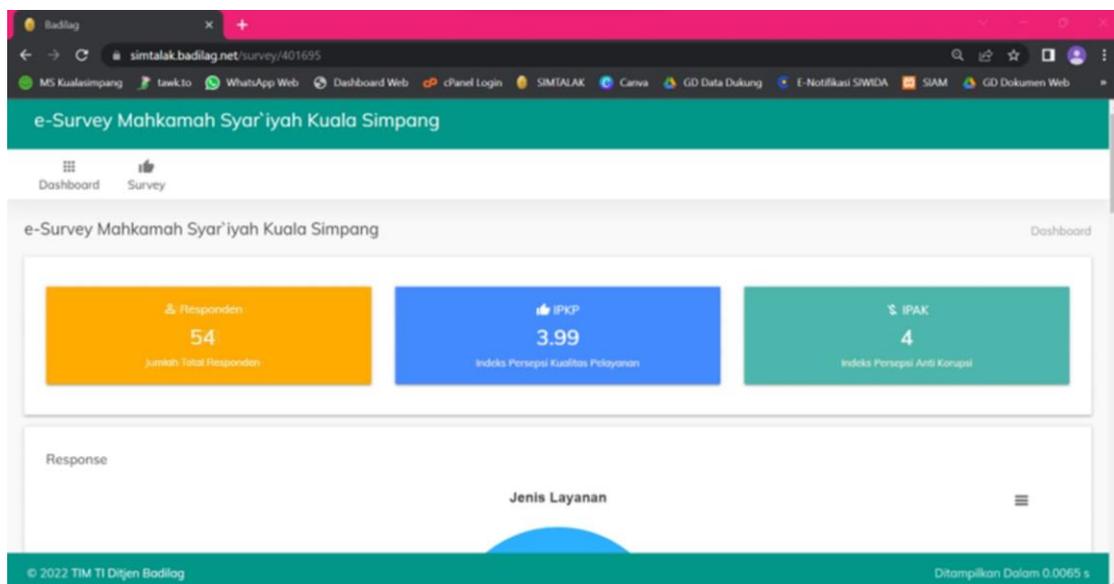
### 5. Layanan Konsultasi

Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang telah menindaklanjuti Layanan Konsultasi dan Pengaduan dengan mudah digunakan/diakses dengan inovasi *Live Chat* dan *WhatsApp* Informasi Pengaduan.

## BAB IV

### DATA SURVEI

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang pada Triwulan II Tahun 2023 berhasil meraih kategori "SANGAT BAIK" dengan nilai indeks sebesar 3,99 pada interval 99,71 berdasarkan nilai indeks SPKP yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari E-SURVEY pada aplikasi SIMTALAK Ditjen Badilag MARI.



#### A. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang pada Triwulan II Tahun 2023 diikuti oleh 54 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang. Adapun data dari para responden SPKP di Triwulan II Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

## DATA RESPONDEN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

### TRIWULAN II TAHUN 2023

No.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Nomor Ponsel Responden	Usia	Pendidikan	Jenis Layanan
1	Warfem	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082283389409	58	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
2	Sumarsono	Laki-Laki	Lainnya	082291820902	36	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
3	Muliana	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082299749382	42	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
4	SAMSIDAR	Perempuan	Pembantu rumah tangga	082169615747	41	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
5	WINDA AGUSTINA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082267425601	28	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
6	MARIAMAH	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082273819803	55	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
7	ZAINI	Laki-Laki	Perdagangan	081376024433	46	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
8	AMRAN	Laki-Laki	Petani/pekebun	081264563118	43	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
9	YUSRIAL	Laki-Laki	Lainnya	082321230727	55	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
10	M. YAZID	Laki-Laki	Pengacara	082368584565	31	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
11	NADILA LUBIS	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082175400684	24	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
12	ABD. YAMIN	Laki-Laki	Lainnya	085372468400	66	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
13	HERMANTO WIJAYA	Laki-Laki	Lainnya	085358151223	43	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
14	RIZKI ADITIA SIPAYUNG	Laki-Laki	Lainnya	082280319940	32	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
15	SITI NURMALA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082180591027	20	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
16	WATTINI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081361562019	34	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
17	M. FAISAL HASRI	Laki-Laki	Pegawai Negeri Sipil	085361717284	48	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
18	MARLINDAWATI	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil	082272506068	47	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
19	ELVA PURNAMA SARI	Perempuan	Kepolisian RI	082160650336	28	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
20	M. ZULHAM	Laki-Laki	Lainnya	081370541433	36	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
21	FERNANDA VERONIKA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081260947914	24	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
22	SURYANI BINTI JUMINGAN	Perempuan	Mengurus rumah tangga	083841851938	43	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
23	M. IQBAL	Laki-Laki	Pengacara	085260004738	34	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
24	SANI RAINA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082267708053	31	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
25	T. M. AFFANDI	Laki-Laki	Lainnya	082215214570	28	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
26	NGATINAH	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081280813898	41	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
27	JAINUDDIN	Laki-Laki	Lainnya	081262034390	33	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
28	MARIANI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081260464785	42	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan

29	AMIRULLATI WIDYA NINGSIH	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081227581551	39	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
30	NURLAILI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082225193142	34	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
31	IHSAN FUADI	Laki-Laki	Perdagangan	083890953054	34	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
32	SUWARNI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082276257391	42	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
33	RENDA FARTAMA	Perempuan	Lainnya	081396472393	28	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
34	RAMANSAH	Laki-Laki	Lainnya	082214595633	27	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
35	DHEA EKA PRATIWI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082369796232	23	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
36	SUTRIANI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	085270826238	37	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
37	TASYA MELANI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	081274070018	21	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
38	HERLITA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082364359181	50	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
39	NUGRAHA	Laki-Laki	Pegawai Negeri Sipil	085277930224	34	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
40	INDY PUTRI ANANDA	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082272066014	23	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
41	T. FACHROEL RIZA	Laki-Laki	Lainnya	082245120686	43	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
42	NADYA AZZAHRA RAJA GUKGUK	Perempuan	Mengurus rumah tangga	085837917032	22	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
43	SYAIFULLAH	Laki-Laki	Petani/pekebun	082260985606	50	SD (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
44	MAULANA AKBAR, S.H.	Laki-Laki	Pengacara	085260004738	35	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
45	WARSIATIK	Perempuan	Mengurus rumah tangga	085211938687	34	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
46	INDY PUTRI ANANDA FRAJA HTS	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082272066014	23	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
47	SRI MARLINDA	Laki-Laki	Mengurus rumah tangga	082297389400	36	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
48	SRI SUMIATI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082367289049	30	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
49	RAMANSYAH	Laki-Laki	Lainnya	082214595633	31	SMP (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
50	DHEA EKA PRATIWI	Perempuan	Mengurus rumah tangga	082369796232	23	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
51	SAIFUL AMRI	Laki-Laki	Karyawan Swasta	082279065537	45	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
52	RENITA	Perempuan	Perangkat Desa	082215109428	32	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
53	ARDI RAMADAN	Laki-Laki	Karyawan Honorar	081397961158	31	SMA / SMK (Sederajat)	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan
54	IDA LAILI	Perempuan	Guru	085277996982	41	Diploma IV / Strata I	Layanan Penyerahan Produk Pengadilan

## B. Data Dukung Lainnya

Badilag

simtalak.badilag.net/survey/response/401695

MS Kualasimpang tawk.to WhatsApp Web Dashboard Web cPanel Login SIMTALAK Canva GD Data Dukung E-Notifikasi SIWIDA SIAM GD Dokumen Web

e-Survey Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang

Dashboard Survey

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)  
Berilah nilai antara 1 (\*) sampai dengan 6 (\*\*\*\*\*\*) pada setiap pertanyaan  
Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

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

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag    Ditampilkan Dalam 0.0015 s

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan II Tahun 2023 pengguna layanan pengadilan di Mahkamah Syariah Kuala Simpang sebanyak 54 responden dengan nilai **3,99** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dengan nilai 4 kategori Sangat Baik (A).
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini dengan nilai 3,98 kategori Sangat Baik (A).
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan dengan nilai 4 kategori Sangat Baik (A).
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini dengan nilai 4 kategori Sangat Baik (A).
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan dengan nilai 3,98 kategori Sangat Baik (A).
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan dengan nilai 3,98 kategori Sangat Baik (A).
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini meresponkeperluan Bapak/Ibu dengan cepat dengan nilai 3,98 kategori Sangat Baik (A).
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses dengan nilai 3,98 kategori Sangat Baik (A).