



MAHKAMAH SYAR'IAH
KUALA SIMPANG

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

MAHKAMAH SYAR'IAH KUALA SIMPANG

TRIWULAN III

TAHUN 2023



JALAN SEKERAK, KAMPUNG BUNJAR, 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, 5 Oktober 2023

Ketua Tim Survei



Safriana, S.H.I.

**Mengetahui
Ketua Mahkamah Syariah Kuala Simpang**



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

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Kuesioner Survei	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. Kriteria Responden	5
B. Metode Pencacahan.....	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
A. Analisis Hasil Survei	11
B. Tindak Lanjut Unsur Terendah Hasil Survei	16
BAB IV DATA SURVEI	17
A. Data Responden.....	17
B. Data Dukung Lainnya	22
BAB V PENUTUP	23
A. Kesimpulan.....	23

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

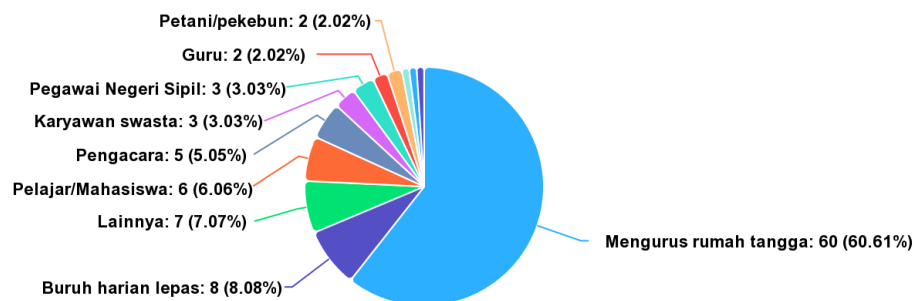
Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan terhadap responden yang datang ke Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang melalui meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang.

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 60 orang. Sementara responden yang berasal dari Perdagangan, Perangkat Desa, Karyawan Honorer menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang.

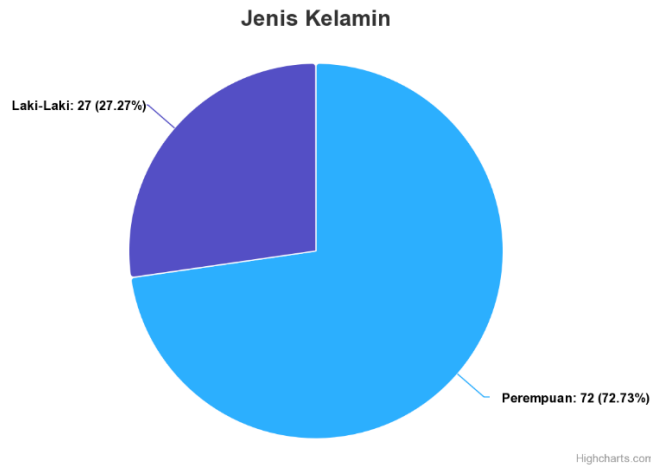
Pekerjaan



Highcharts.com

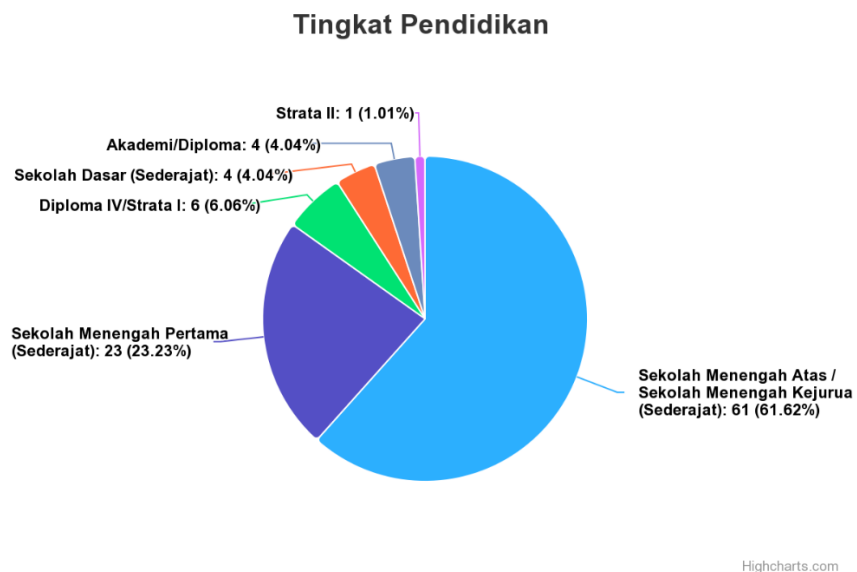
A.2. Jenis Kelamin

Menurut survei pada data responden yang berdasarkan profil Jenis Kelamin, mayoritas Jenis Kelamin adalah Perempuan sejumlah 72 orang. Sementara responden berjenis kelamin Laki-Laki menduduki urutan terendah yaitu sejumlah 27 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 61 orang. Sementara responden tingkat Pendidikan Strata II menduduki urutan terendah yaitu sejumlah 1 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 99 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 4 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	3,99	Sangat Baik (A)
3.	Prosedur Pelayanan	4	Sangat Baik (A)
4.	Jangka Waktu Pelayanan	4	Sangat Baik (A)
5.	Biaya/Tarif	3,99	Sangat Baik (A)
6.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,99	Sangat Baik (A)
7.	Petugas Pelayanan	3,99	Sangat Baik (A)
8.	Layanan Konsultasi	3,99	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
*****	99
Total	99

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 3,99 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
*****	98
Total	99

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
*****	99
Total	99

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
*****	99
Total	99

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 3,99 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
*****	98
Total	99

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 3,99 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
*****	98
Total	99

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 3,99 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
*****	98
Total	99

A.8. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 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
*****	98
Total	99

B. Tindak Lanjut Unsur Terendah Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang pada Triwulan III 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.

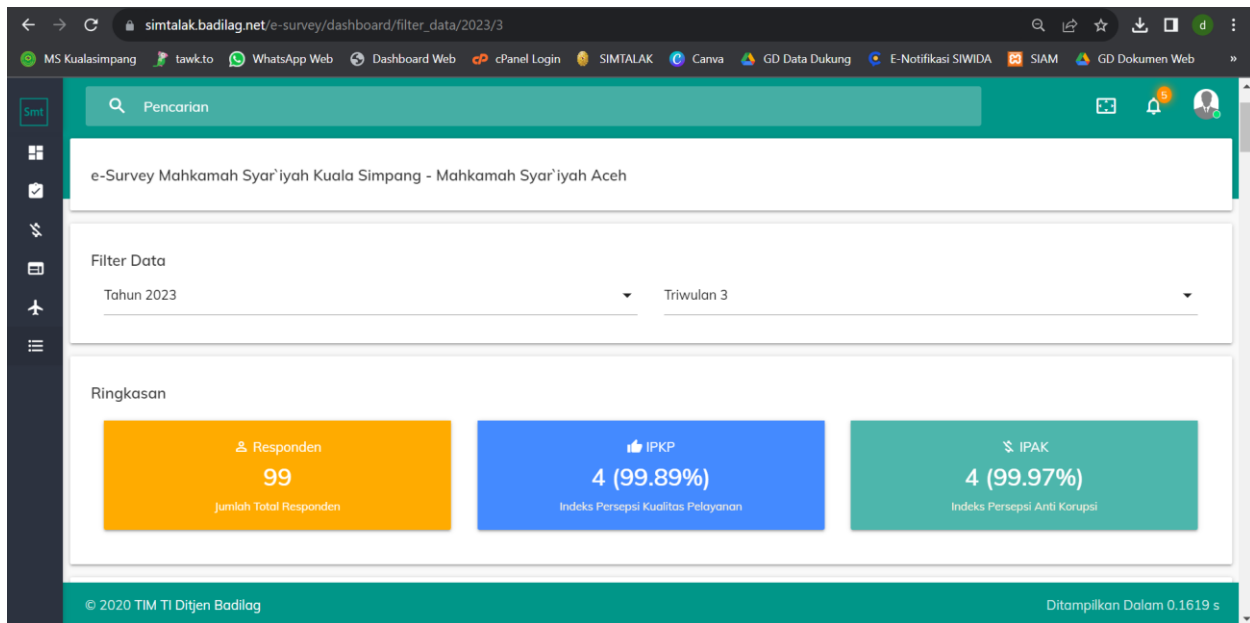
5. Layanan Konsultasi

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 III Tahun 2023 berhasil meraih kategori "SANGAT BAIK" dengan nilai indeks sebesar 4 pada interval 99,89 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 III Tahun 2023 diikuti oleh 99 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Mahkamah Syar'iyah Kuala Simpang. Adapun data dari para responden SPKP di Triwulan III Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

DATA RESPONDEN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TRIWULAN II TAHUN 2023

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan
1	SURYANI BINTI JUMINGAN	083841851938		Layanan penyerahan produk pengadilan
2	M. IQBAL	085260004738		Layanan penyerahan produk pengadilan
3	SANI RAINA	082267708053		Layanan penyerahan produk pengadilan
4	T. M. AFFANDI	082215214570		Layanan penyerahan produk pengadilan
5	NGATINAH	081280813898		Layanan penyerahan produk pengadilan
6	JAINUDDIN	081262034390		Layanan penyerahan produk pengadilan
7	MARIANI	081260464785		Layanan penyerahan produk pengadilan
8	AMIRULLATI WIDYA NINGSIH	081227581551		Layanan penyerahan produk pengadilan
9	NURLAILI	082225193142		Layanan penyerahan produk pengadilan
10	NURLAILI	082225193142		Layanan penyerahan produk pengadilan
11	IHSAN FUADI	083890953054		Layanan penyerahan produk pengadilan
12	SUWARNI	082276257391		Layanan penyerahan produk pengadilan
13	RENDA FARTAMA	081396472393		Layanan penyerahan produk pengadilan
14	RAMANSAH	082214595633		Layanan penyerahan produk pengadilan
15	DHEA EKA PRATIWI	082369796232		Layanan penyerahan produk pengadilan
16	SUTRIANI	085270826238		Layanan penyerahan produk pengadilan
17	TASYA MELANI	081274070018		Layanan penyerahan produk pengadilan
18	HERLITA	082364359181		Layanan penyerahan produk pengadilan
19	NUGRAHA	085277930224		Layanan penyerahan produk pengadilan
20	INDY PUTRI ANANDA	082272066014		Layanan penyerahan produk pengadilan
21	T. FACHROEL RIZA	082245120686		Layanan penyerahan produk pengadilan
22	NADYA AZZAHRA RAJA GUKGUK	085837917032		Layanan penyerahan produk pengadilan
23	SYAIFULLAH	082260985606		Layanan penyerahan produk pengadilan
24	MAULANA AKBAR, S.H.	085260004738		Layanan penyerahan produk pengadilan

25	WARSIATIK	085211938687		Layanan penyerahan produk pengadilan
26	INDY PUTRI ANANDA FRAJA HTS	082272066014		Layanan penyerahan produk pengadilan
27	SRI MARLINDA	082297389400		Layanan penyerahan produk pengadilan
28	SRI SUMIATI	082367289049		Layanan penyerahan produk pengadilan
29	RAMANSYAH	082214595633		Layanan penyerahan produk pengadilan
30	SAIFUL AMRI	082279065537		Layanan penyerahan produk pengadilan
31	RENITA	082215109428		Layanan penyerahan produk pengadilan
32	ARDI RAMADAN	081397961158		Layanan penyerahan produk pengadilan
33	IDA LAILI	085277996982		Layanan penyerahan produk pengadilan
34	Wardani	1116036005880000		Layanan penyerahan produk pengadilan
35	Zuraidah	082365692821		Layanan penyerahan produk pengadilan
36	Abdul manaf	083844358510		Layanan penyerahan produk pengadilan
37	Yulia Ramadaniati	085362110644		Layanan penyerahan produk pengadilan
38	Sulardi	085362134884		Layanan penyerahan produk pengadilan
39	Eni warlina	082166687071		Layanan penyerahan produk pengadilan
40	Sawaluddin, S.H	085358655899		Layanan penyerahan produk pengadilan
41	Safrina	082363899269		Layanan penyerahan produk pengadilan
42	Ida hayani	085371951123		Layanan penyerahan produk pengadilan
43	Supiati	081265644172		Layanan penyerahan produk pengadilan
44	Wulandari	082274542101		Layanan penyerahan produk pengadilan
45	Juniar	081396330757		Layanan penyerahan produk pengadilan
46	Waginem	081225304480		Layanan penyerahan produk pengadilan
47	Ria Anggreini	085275065337		Layanan penyerahan produk pengadilan
48	Wagito	085260984554		Layanan penyerahan produk pengadilan
49	Maryani	082214869648		Layanan penyerahan produk pengadilan
50	Salmah	082272151450		Layanan penyerahan produk pengadilan
51	Dewi Asma	082381474423		Layanan penyerahan produk pengadilan
52	Susanti	082288510492		Layanan penyerahan produk pengadilan
53	Toni Mandala Saputra	082210514313		Layanan penyerahan produk pengadilan

54	Wiwik Handayani	082251393380		Layanan penyerahan produk pengadilan
55	Suarno	082275811537		Layanan penyerahan produk pengadilan
56	Indah Seroja	085361659834		Layanan penyerahan produk pengadilan
57	Sofiana	082272720636		Layanan penyerahan produk pengadilan
58	Endri	082163144083		Layanan penyerahan produk pengadilan
59	Setia Wati	082288045150		Layanan penyerahan produk pengadilan
60	Irfansyah	082362229226		Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
61	Rudianto	082315035890		Layanan penyerahan produk pengadilan
62	Miswan	082294722595		Layanan penyerahan produk pengadilan
63	Yolanda	081265642878		Layanan penyerahan produk pengadilan
64	Eka yusnita	081262267582		Layanan penyerahan produk pengadilan
65	Sri Handayani	082276728681		Layanan penyerahan produk pengadilan
66	Junaidi	082262277028		Layanan penyerahan produk pengadilan
67	Mariono	08529683		Layanan penyerahan produk pengadilan
68	Sri Handayani	082276728681		Layanan penyerahan produk pengadilan
69	Ainun Fadillah	082269530447		Layanan penyerahan produk pengadilan
70	Samiati	081263005061		Layanan penyerahan produk pengadilan
71	Maulana Putra	083856281902		Layanan penyerahan produk pengadilan
72	Dewi Rosnita	082385127315		Layanan penyerahan produk pengadilan
73	Teti	085215648861		Layanan penyerahan produk pengadilan
74	Fitri suningsih	082250642389		Layanan penyerahan produk pengadilan
75	Dian indah sartika	082250607474		Layanan penyerahan produk pengadilan
76	Linda dinda	085361139230		Layanan penyerahan produk pengadilan
77	Zulkifli	082299755614		Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
78	Ade meda refina	085367222297		Layanan penyerahan produk pengadilan
79	Eva susanti	082360103937		Layanan penyerahan produk pengadilan
80	siti masamah	081274461907	sitimasamah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
81	Devi anggraini	082287945379	Devianggraini@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
82	Erlinasari	081265020257	Erlinasari@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan

83	Rajiah	085362110562	Rajiah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
84	Legiani	085366641714	Legiani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
85	Ade tuti mulyana	085389393917	Adetutumulyana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
86	Murni	083193980313	murni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
87	Fahmi Azhari	082366961284	FahmiAzhari@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
88	Tika Ayu Wandira	085357302044	TikaAyuWandira@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
89	Radiah	087792046602	Radiah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
90	Nila permata sari	08227276	Nilapermatasari@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
91	Juliani	082177075892	Juliani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
92	Tri resmi wahyu	081373134957	Triresmiwahyu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
93	Suryati	082265297694	Suryati@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
94	Diana	081263189368	Diana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
95	Sutriyani	082213608089	Sutriyani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
96	Ratna dewi	082391225364	Ratnadewi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
97	Syarifah	082362237592	Syarifah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
98	Syarifah	082362237592	Syarifah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
99	Nofy	0895415717419	Nofy@gmail.com	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 Syariah 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

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****

© 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 III Tahun 2023 pengguna layanan pengadilan di Mahkamah Syariah Kuala Simpang sebanyak 99 responden dengan nilai **4** 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 3,99 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 3,99 kategori Sangat Baik (A).
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan dengan nilai 3,99 kategori Sangat Baik (A).
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini meresponkeperluan Bapak/Ibu dengan cepat dengan nilai 3,99 kategori Sangat Baik (A).
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses dengan nilai 3,99 kategori Sangat Baik (A).