





LAPORAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TRIWULAN I TAHUN 2026
PENGADILAN AGAMA PAMEKASAN

 **Jl Raya Tlanakan No. 9 Pamekasan, Jawa Timur**

 **PA-PAMEKASAN**

 **pa.pmk126@gmail.com**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)

PENGADILAN AGAMA PAMEKASAN

TRIWULAN I TAHUN 2026

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pamekasan, 06 Maret 2026

Koordinator Area VI Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik Pengadilan Agama Pamekasan



Muhammad Zulfiqor Amanzha, S.H.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga pelaksanaan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Pengadilan Agama Pamekasan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan target hendak dicapai.

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai layanan pada Pengadilan Agama Pamekasan yang diambil dengan cara memberikan kuesioner maupun online pada link Si Surti Pengadilan Agama Pamekasan.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan - perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Agama Pamekasan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pengadilan Agama Pamekasan

Tim Survei

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan Pengadilan Agama Pamekasan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Agama Pamekasan melaksanakan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan jasa Pengadilan Agama Pamekasan yang efektif dan prima kepada pengguna layanan Pengadilan Agama Pamekasan serta meningkatkan kredibilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pamekasan. Adapun sasaran- sasaran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Agama Pamekasan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Pamekasan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dan transparan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pamekasan.

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini juga berkaitan dengan layanan Pengadilan Agama Pamekasan yang disediakan untuk masyarakat atau pengguna Pengadilan seperti layanan informasi, layanan e-court, layanan pengaduan, layanan pendaftaran, layanan pembayaran sampai dengan layanan penyerahan produk pengadilan baik itu penyerahan salinan putusan / salinan penetapan atau penyerahan akta cerai. Layanan tersebut sangat mempengaruhi kepada hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Pengadilan Agama Pamekasan.

Sehingga apabila ditelaah lebih lanjut, hasil dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini bisa sebagai data untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan Pengadilan Agama Pamekasan yang telah diuraikan tersebut.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Dalam melakukan survei tentu membutuhkan responden sebagai data untuk mengolah pelaksanaan survei yang akan dilakukan.

Pada pelaksanaan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini, responden yang akan dilakukan survei adalah pengguna atau masyarakat pencari keadilan yang telah mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Agama Pamekasan. Survei dilakukan menggunakan sistem manual dan digital yang bisa memudahkan masyarakat yang telah mendapatkan layanan di Pengadilan Agama Pamekasan.

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam pengukuran survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 yang terdiri dari 2 unsur:

a) Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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 pelayanan 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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Pengadilan Agama Pamekasan diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif yaitu metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna. Penyajian data tersebut selanjutnya disusun kedalam 2 unsur yakni: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kuesioner dengan 8 (delapan) pertanyaan pertanyaan dengan pilihan jawaban. Adapun pilihan jawaban tersebut memiliki skor atau nilai dengan skala bintang 1(*) s/d 6 (*****) sebagaimana dijabarkan dalam nilai persepsi dibawah ini :

Tabel Nilai SPKP

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,49	25,00 - 37,49	F	Sangat Tidak Baik
2	1,50 - 1,99	37,50 - 49,99	E	Tidak Baik
3	2,00 - 2,49	50,00 - 62,49	D	Sedikit Tidak Baik
4	2,50 - 2,99	63,00 - 75,49	C	Sedikit Baik
5	3,00 - 3,49	75,50 - 87,99	B	Baik
6	3,50 - 4,00	88,00 - 100	A	Sangat Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah **238 responden**. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Pamekasan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) memiliki skor **4** dengan kategori **“A SANGAT BAIK”**. Rata-rata skor dan peringkat (SPKP) setiap ruang lingkup pengukuran:

Tabel IPKP rata-rata skor

No	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Kategori
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	4	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.	3,99	Sangat Baik
3	Prosedur/ Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.	3,99	Sangat Baik
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	3,99	Sangat Baik
5	Tarif/ Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.	4	Sangat Baik
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/ mudah digunakan.	4	Sangat Baik
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/ Ibu dengan cepat.	4	Sangat Baik
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	Sangat Baik

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

Pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan yang bisa diakses masyarakat melalui media elektronik maupun non elektronik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini mudah diakses secara elektronik maupun non elektronik.

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

Dalam memberikan pelayanan, persyaratan pelayanan selalu diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan unit layanan ini. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,99** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini persyaratan pelayanan selalu diinformasikan.

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

Dalam memberikan pelayanan, prosedur/alur pelayanan unit ini mudah untuk diikuti atau dilakukan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,99** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini Prosedur pelayanan mudah dilakukan.

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

Dalam memberikan pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,99** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

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

Dalam memberikan pelayanan, tarif atau biaya yang dibayarkan pada layanan ini sudah sesuai dengan tarif atau biaya yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada

pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini tarif atau biaya sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan.

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

Dalam memberikan pelayanan, Sarana prasarana pendukung pelayanan atau sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan atau mudah digunakan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini tarif atau biaya sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan unit ini Sarana prasarana pendukung pelayanan atau sistem pelayanan online memberikan kenyamanan atau mudah digunakan.

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

Dalam memberikan pelayanan, Petugas pelayanan atau sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini Petugas pelayanan atau sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat.

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

Dalam memberikan pelayanan, Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan atau diakses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval 3,50 s/d 4,00, kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian pelayanan unit ini Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan atau diakses.

