





PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRI WULAN III 2026

DISUSUN OLEH :
TIM SURVEY PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

0286-592810 | pa-banjarnegara.go.id

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, hidayat dan ma'unah-Nya, sehingga Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Banjarnegara dapat menyelesaikan pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Tahun 2026 tepat waktu.

Survei ini dilaksanakan dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 4 April 2023 yang mana seluruh Peradilan Agama baik di Pengadilan Tingkat Banding maupun di Tingkat Pertama diinstruksikan untuk melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi atas Pelayanan satuan kerja secara terpusat melalui aplikasi E-Survey Simtalak Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama

Kegiatan survei ini adalah sebagai salah satu upaya evaluasi terhadap kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, terutama para pihak pencari keadilan di Pengadilan Agama Banjarnegara, sebagai tolok ukur dalam kegiatan Reformasi Birokrasi. Adapun sasaran survei yakni masyarakat yang mendapatkan Layanan Penyelesaian Perkara, Layanan Penyerahan Produk Pengadilan, Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan.

Oleh karenanya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan survei tersebut. Tentunya sumbang saran dan kritik membangun kami harapkan. Semoga bermanfaat, terima kasih.

Banjarnegara, 30 September 2026
Ketua Pengadilan Agama
Banjarnegara

Muhammad Surur, S.Ag.
NIP. 197007032000031001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI II
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Maksud dan Tujuan 1
1.3. Ruang Lingkup 2
1.4. Rencana Kerja 2
BAB II 4
METODOLOGI 4
2.1 Metode Penelitian 4
2.2 Populasi Dan Sampel 4
2.3 Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis 5
BAB III 6
PENGOLAHAN HASIL SURVEY 6
3.1 Profil Responden 6
3.2 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik 9
3.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan 16
3.4 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan 17
BAB IV 18
PENUTUP 18

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebijakan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di tingkat satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practice*) dari satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi satuan kerja lainnya. Oleh karenanya, fokus Pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama yakni terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran itu diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Perspesi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Survei Perspesi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tahun 2026 yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Banjarnegara menjadi salah satu langkah untuk mengakomodasi harapan Masyarakat Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja Pengadilan Agama Banjarnegara terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program yang efektif dan tepat sasaran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.2. Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama banjarnegara , baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengidentifikasi kelamahan dan kekurangan dari setiap komponen dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
3. Sebagai umpan balik dalam upaya memperbaiki layanan publik.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Perspesi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini 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

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

  Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
  a. Kuesioner.
  b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
  c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
  a. Jumlah Responden.
  b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal

  Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 5 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 3 (tiga) bulan atau 4 (empat) kali setahun.

BAB II
METODOLOGI

2.1 Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan Survei Perspesi Kualitas Pelayanan (SPKP), Pengadilan Agama Banjarnegara menggunakan kuesioner sesuai berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 4 April 2023, seluruh Peradilan Agama baik di Pengadilan Tingkat Banding maupun di Tingkat Pertama diinstruksikan untuk melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi atas Pelayanan satuan kerja secara terpusat melalui aplikasi E-Survey survei.badilag.net Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.

Pengadilan Agama Banjarnegara melaksakan survey tersebut dengan Link e-survey: https://survei.badilag.net.

Kuesioner berisi pertanyaan tentang:

1. Identitas responden.
2. Jenis layanan yang diperoleh
3. Penilaian kondisi pelayanan di Pengadilan Agama Banjarnegara yang berkaitan dengan pelayanan publik yang terdiri dari (delapan) pertanyaan terkait SPKP.

2.2 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Pengadilan Agama Banjarnegara. 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.

Kriteria responden yang dimintakan pendapatnya dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Agama Banjarnegara adalah:

1. Para pihak yang menjalani proses berperkara di Pengadilan Agama Banjarnegara baik itu pihak prinsipal maupun pihak kuasa hukum.
2. Para pihak berperkara yang akan mengambil hasil produk pengadilan dari Pengadilan Agama Banjarnegara.
3. Masyarakat umum yang berkunjung ke Pengadilan Agama Banjarnegara

dengan tujuan untuk memperoleh informasi.

4. Pihak berperkara ataupun masyarakat pengunjung yang bertujuan untuk menyampaikan pengaduan.

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-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Agama Banjarnegara.

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

2.4 Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner secara online melalui aplikasi SURVELAG *https://survei.badilag.net/.* Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu (01 Juli 2026 sd 30 September 2026) dengan jumlah responden sebanyak 270 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh tim pelaksana.

Kerja petugas pelaksana diawasi oleh pengawas yaitu Ketua Pengadilan Agama Banjarnegara. Ketua Pengadilan Agama Banjarnegara 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.

BAB III
PENGOLAHAN HASIL SURVEY

3.1 Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di satuan kerja pada Pengadilan Agama Banjarnegara mayoritas memiliki latar belakang pendidikan **SD** yaitu sebesar **40.74%** diikuti SMP sebesar 31.48%, SMA sebesar 25.93%, Diploma IV (Sarjana) sebesar 4.14%, dan Akademi/Diploma 0.37%.

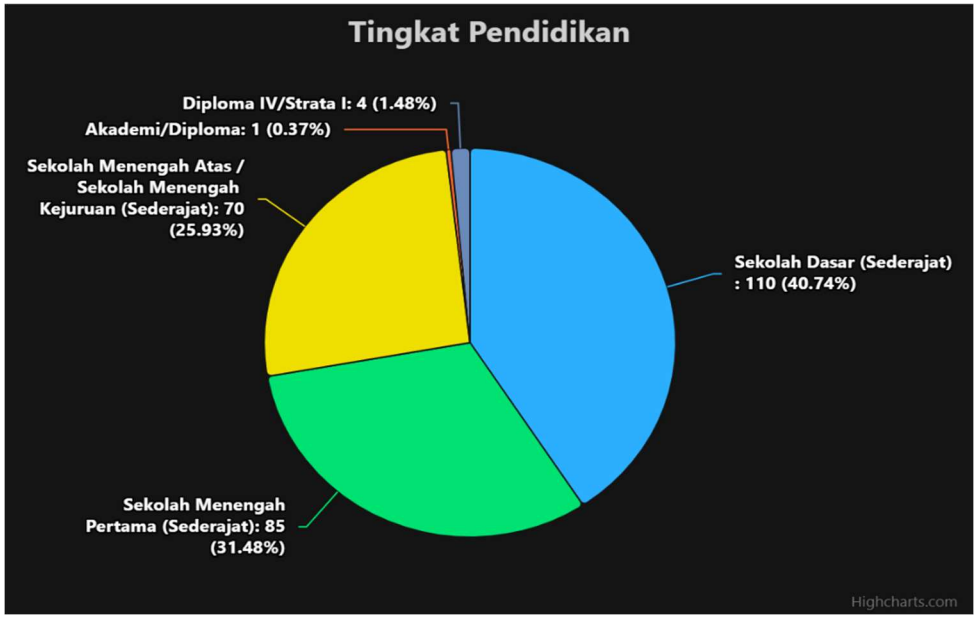
Tabel 3.1

Tabel Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	**Sekolah Dasar**	**110**	**33.08%**
2.	Sekolah Menengah Pertama	85	31.58%
3.	Sekolah Menengah Atas	70	25.93%
4.	Diploma IV/Strata I	4	4.14%
5	Akademi/Diploma	1	0.37%
	Jumlah	270	100,00%

Gambar 3.1

Grafik Presentase Tingkat Pendidikan



3.1.2. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa pengguna layanan satuan kerja di Pengadilan Agama yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga/Mengurus Rumah Tangga sebesar 37.22% Karyawan Swasta sebesar 16.92% dan Buruh Harian Lepas 9.64%. Berikut rincian Pekerjaan responden survei Pengadilan Agama Banjarnegara:

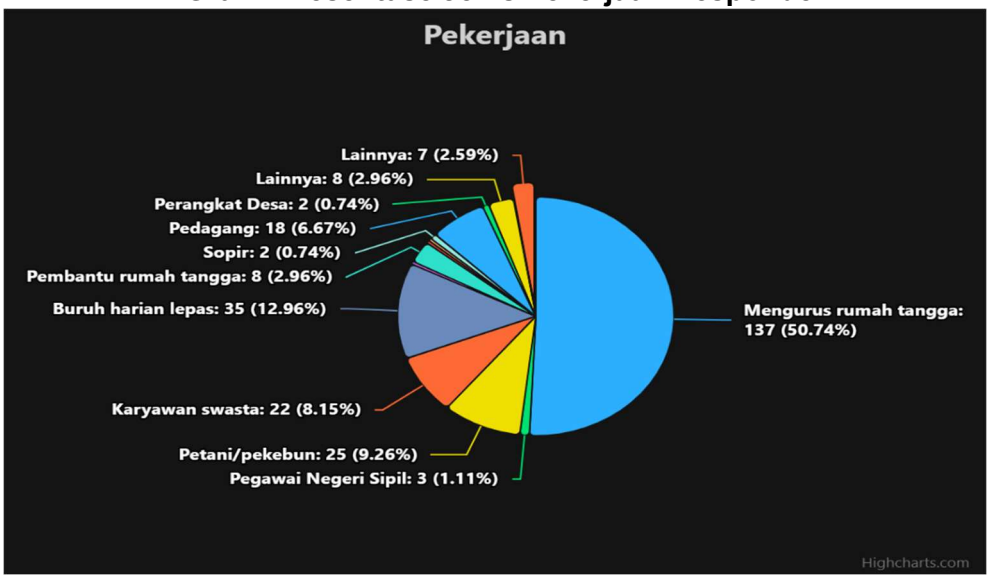
Tabel 3.2

Tabel Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mengurus rumah tangga	137	**50.74%**
2	Pegawai Negeri Sipil	3	1.11%
3	Petani/pekebun	25	9.26%
4	Karyawan swasta	22	8.15%
5	Buruh harian lepas	35	12.96%
6	Buruh peternakan	1	0.37%
7	Pembantu rumah tangga	8	2.96%
8	Tukang jahit	1	0.37%
9	Anggota Kabinet /Kementerian	1	0.37%
10	Sopir	2	0.74%
11	Pedagang	18	6.67%
12	Perangkat Desa	2	0.74%
13	Lainnya	8	2.96%
14	Lainnya	7	2.59%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.2

Grafik Presentase Jenis Pekerjaan Responden



3.1.3. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa, responden paling banyak berjenis kelamin perempuan sebesar 67,12%, sementara laki-laki yaitu sebesar 32,88%. Berikut adalah rincian jenis kelamin responden survei Pengadilan Agama Banjarnegara:

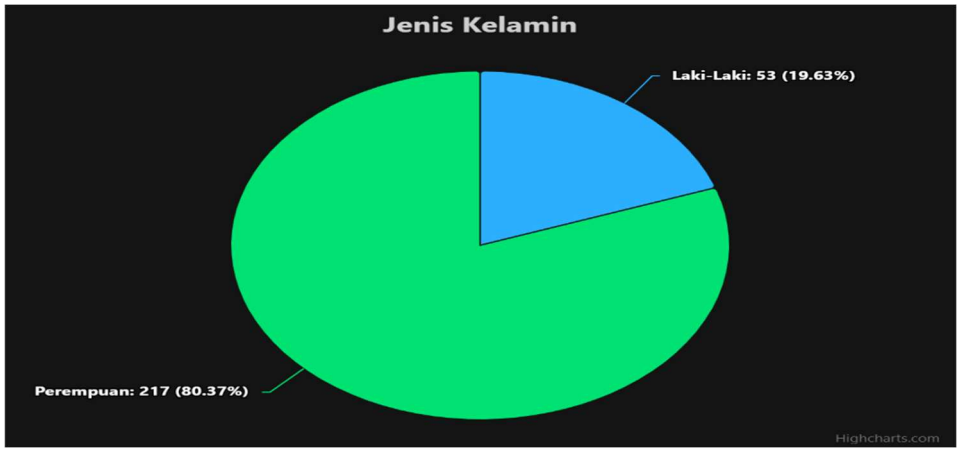
Tabel 3.3

Tabel Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	53	19.63%
2	Perempuan	217	80.37%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.3

Grafik Presentase Jenis Kelamin Responden



3.2 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

Responden diberikan 8 pertanyaan yang mengindikasikan apakah terdapat diskriminasi pelayanan, pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan, penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan, pungutan liar (pungli), dan percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini. Atas pertanyaan yang diajukan, responden memberikan respon dengan 4 pilihan jawaban yaitu Tidak Setuju (Nilai/Bintang 1), Kurang Setuju (Nilai/Bintang 2), Setuju (Nilai/Bintang 3) dan Sangat Setuju (Nilai/Bintang 4).

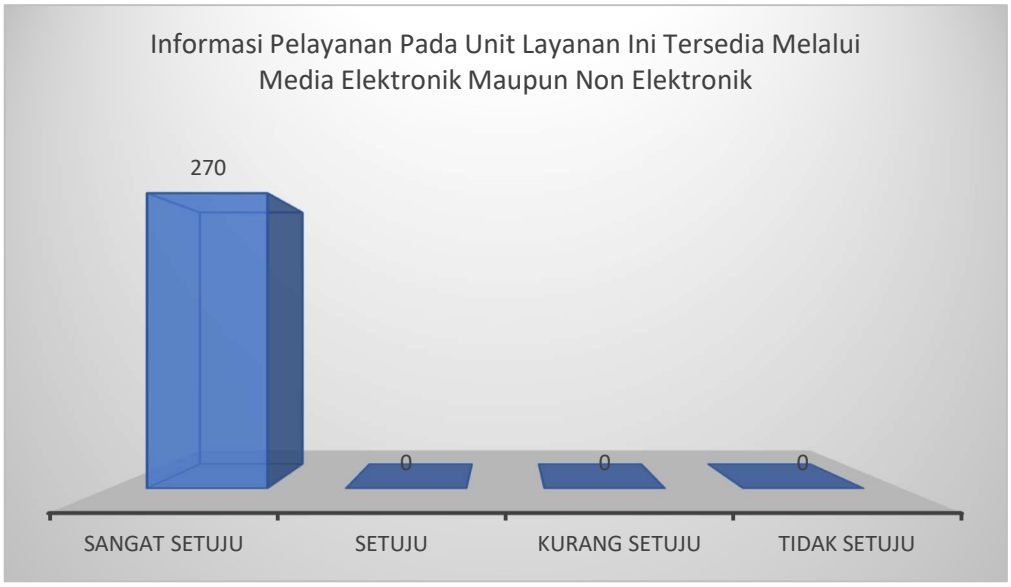
3.2.1. Informasi Pelayanan Pada Unit Layanan Ini Tersedia Melalui Media Elektronik Maupun Non Elektronik

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ini menunjukkan hasil pada indeks **3,95**.

Tabel 3.5
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	270	100%
2	Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.5
Grafik Hasil Survey



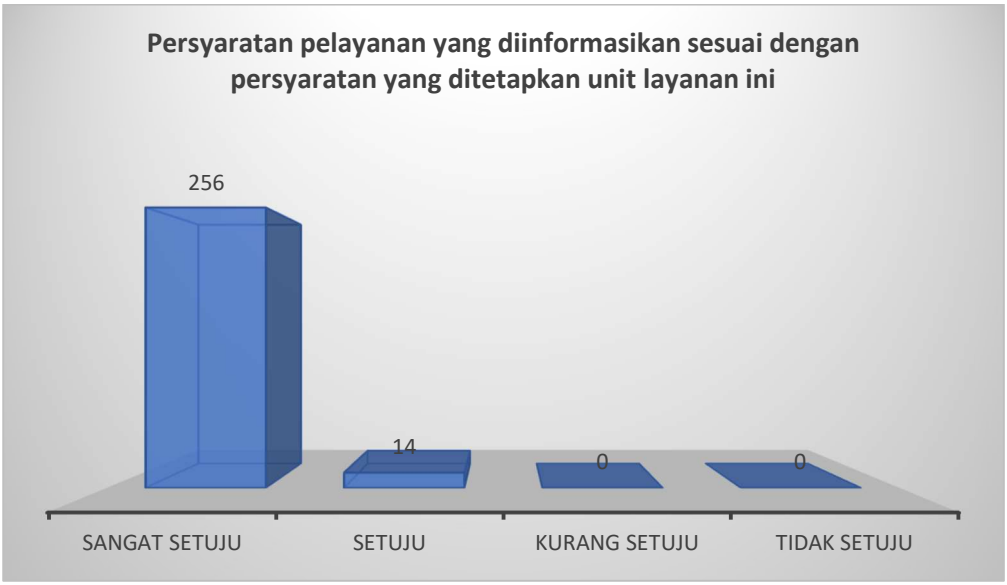
3.2.2. Indikator Persyaratan Pelayanan yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan yang Ditetapkan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan ini menunjukkan hasil pada index **3,95**.

Tabel 3.6
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	256	94,81%
2	Setuju	14	5,19%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.6
Grafik Hasil Survey



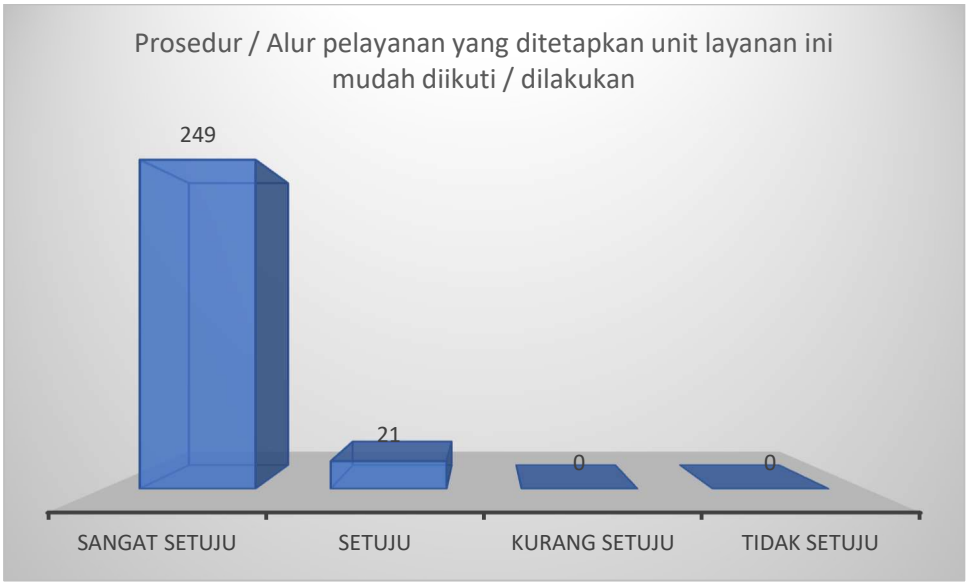
3.2.3. Indikator Prosedur / Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Unit Layanan Ini Mudah Diikuti / Dilakukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan menunjukkan hasil pada index **3,92**.

Tabel 3.7
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	249	92,22%
2	Setuju	21	7,78%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	266	100%

Gambar 3.7
Grafik Hasil Survey



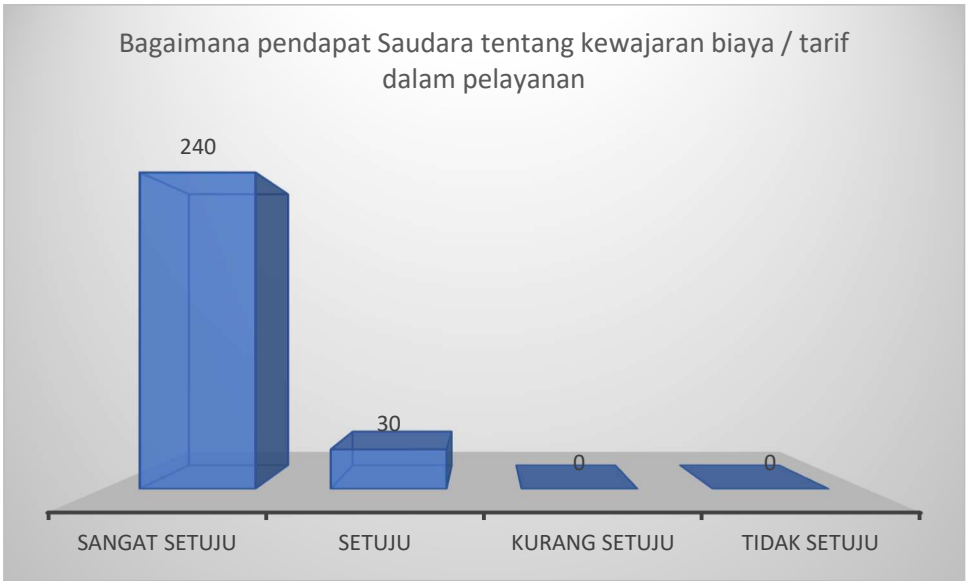
3.2.4. Indikator Kewajaran Biaya / Tarif Dalam Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,89**.

Tabel 3.8
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	240	73,68%
2	Setuju	30	25,94%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	266	100%

Gambar 3.8
Grafik Hasil Survey



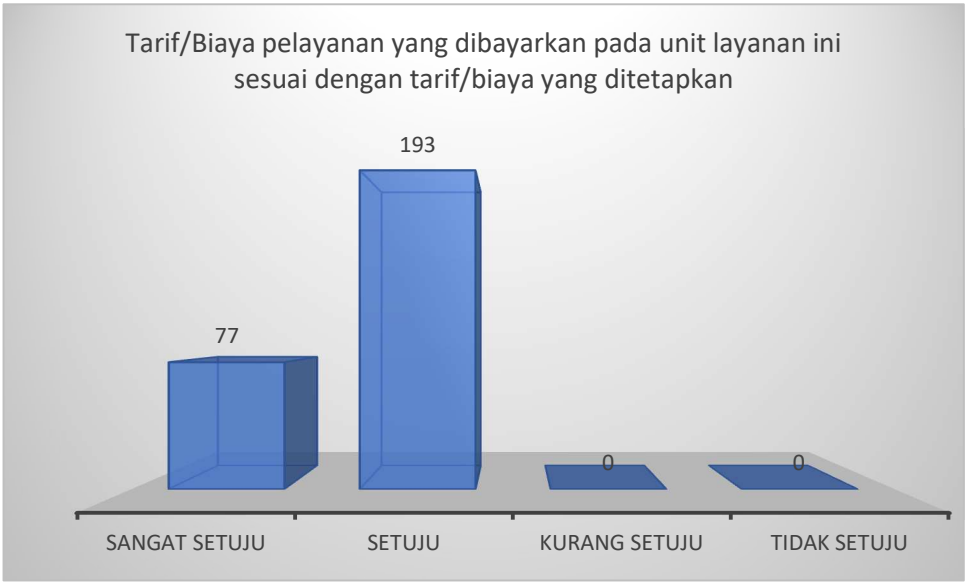
3.2.5. Indikator Tarif/Biaya Pelayanan Yang Dibayarkan Pada Unit Layanan Ini Sesuai Dengan Tarif/Biaya Yang Ditetapkan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan ini menunjukkan hasil pada index **3,29**.

Tabel 3.9
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	77	28,52%
2	Setuju	193	71,48%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.9
Grafik Hasil Survey



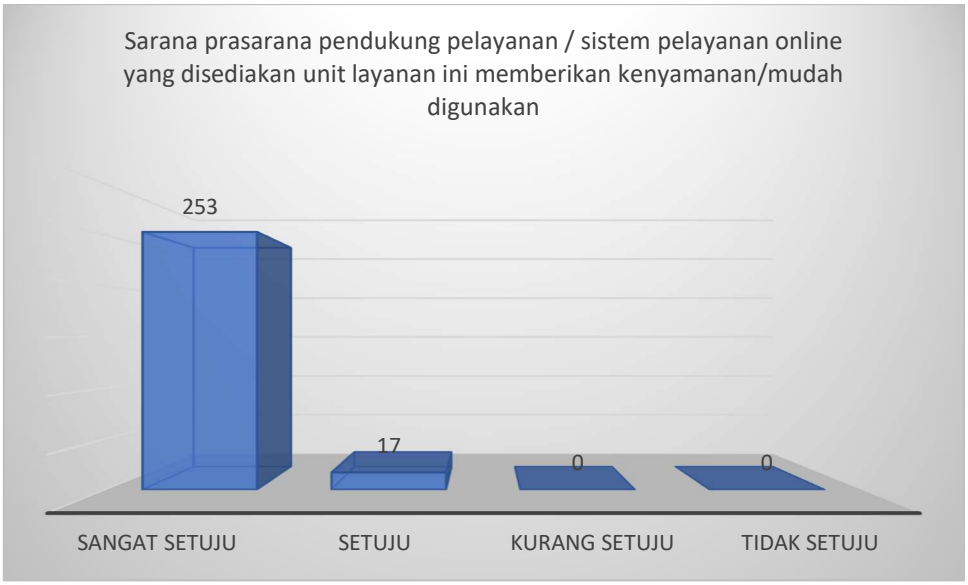
3.2.6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Yang Disediakan Unit Layanan Ini Memberikan Kenyamanan/Mudah Digunakan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah Digunakan ini menunjukkan hasil pada index **3,94**.

Tabel 3.10
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	253	93,70%
2	Setuju	17	6,30%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.10
Grafik Hasil Survey



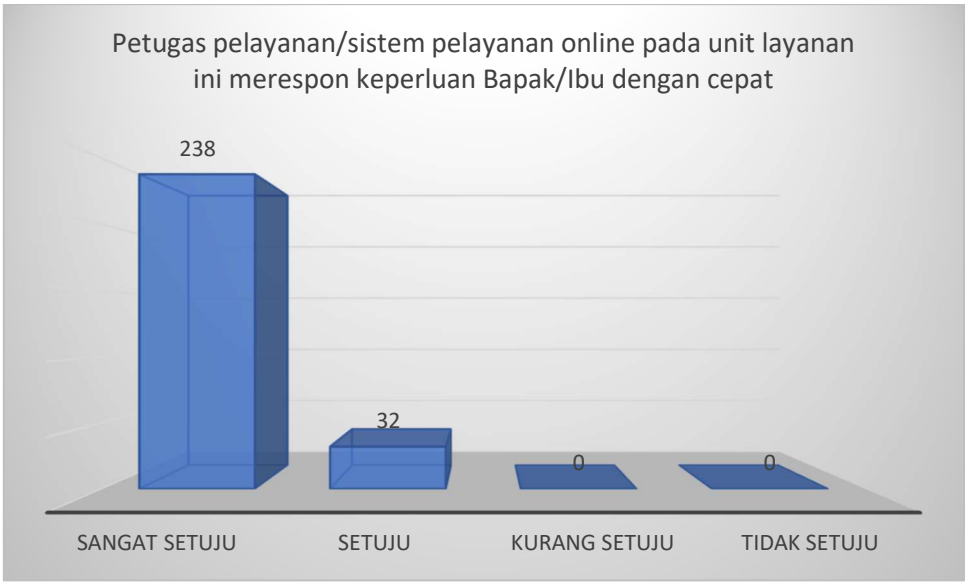
3.2.7. Indikator Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online Pada Unit Layanan Ini Merespon Keperluan Bapak/Ibu Dengan Cepat

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat ini menunjukkan hasil pada index **3,88**.

Tabel 3.11
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	238	88,15%
2	Setuju	32	11,85%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.11
Grafik Hasil Survey



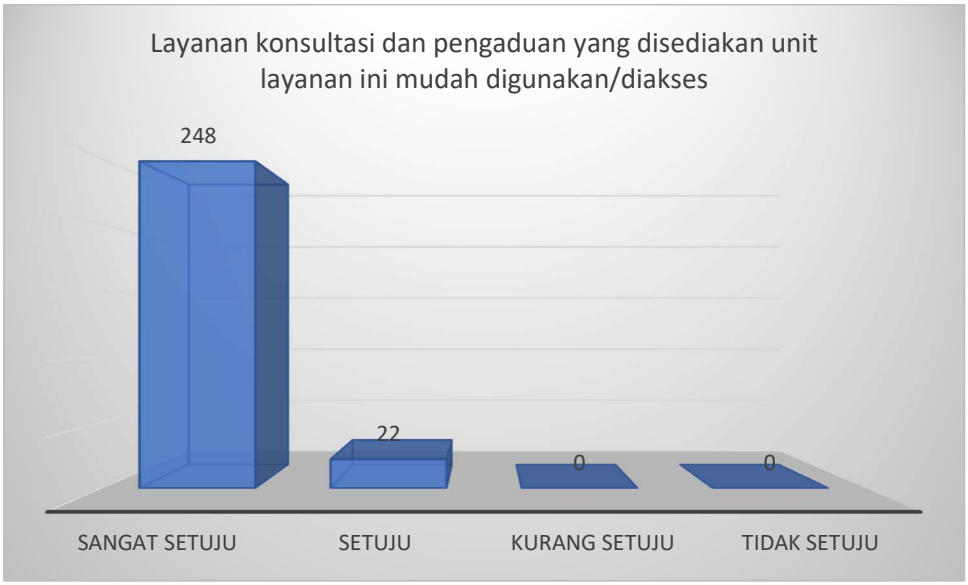
3.2.8. Indikator Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Yang Disediakan Unit Layanan Ini Mudah Digunakan/Diakses

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ini menunjukkan hasil pada index **3,92**.

Tabel 3.12
Tabel Hasil Survey

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	248	91,85%
2	Setuju	22	8,15%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	270	100%

Gambar 3.12
Grafik Hasil Survey



3.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Pengadilan Agama Banjarnegara sebesar **3,84**

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,95	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,95	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3,92	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,89	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,29	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,94	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,88	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,92	Sangat Baik (A)

Gambar 3.10

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara



DATA UNSURSURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Triwulan 3 Tahun 2026

Total Responden : 270 INDEKS : 3.84

Copy CSV Excel Print

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.95	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.95	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3.92	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.89	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.29	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.94	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.88	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.92	Sangat Baik (A)

Indeks **3,84** tersebut jika dikonversikan dalam tabel Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK.**

3.4 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan

Selain memberikan output skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayan Publik, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan dan meminimalisir celah Korupsi di Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Banjarnegara. Adapun pandangan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.11

Isian Pandangan Pengguna Layanan

Pengadilan Agama Banjarnegara

No	Pandangan Pengguna Layanan Pengadilan
1	pelayanan nya sudah cukup memuaskan
2	Baikk, dan pelayanan yang ramah dan biaya yang terjangkau
3	Sudah baik petugasnya ramah-ramah

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Agama Banjarnegara diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Agama Banjarnegara memiliki Indeks Persepsi Anti Kualitas Pelayanan Publik **3,84** atau masuk pada kategori **Sangat Baik.**

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 8 pertanyaan yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik, mendapat indeks 3.95.
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini, mendapat indeks 3.95.
3. Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan, mendapat indeks 3.92.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan, mendapat indeks 3.89.
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, mendapat indeks 3.29.
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan, mendapat indeks 3.94.
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat, mendapat indeks 3.88.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses, mendapat indeks 3.92.

4.2 Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Banjarnegara yang dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026 di atas, menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki indeks di atas 3,85 atau masuk pada persepsi sangat baik.

Adapun perbaikan yang disarankan adalah:

1. Memberikan pelayanan persidangan yang lebih baik dan lebih ramah.
2. Kebutuhan tentang pelayanan masyarakat di perbaiki.

LAMPIRAN

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN Periode Triwulan III Tahun 2026			
No	**Persepsi Kualitas Pelayanan**	**Nilai**	**Mutu**
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,95	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,95	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3,92	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,89	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,29	Baik (B)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / 19ystem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,94	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/19ystem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,88	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,92	Sangat Baik (A)

Sumber : https://survei.badilag.net