



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2024

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI**



**TRIWULAN I
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran	2
C. Kuesioner Survei	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
A. Kriteria Responden	4
B. Metode Pencacahan	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
A. Analisis Hasil Survei	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	18
BAB IV DATA SURVEI	20
A. Hasil Survei Dari Aplikasi SIMTALAK	20
B. Data Responden	20
BAB V PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24
LAMPIRAN	25

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

Kendari, 4 April 2024



Mengetahui

Ketua Pengadilan Tinggi Agama Kendari

[Handwritten Signature]
Dr. H. Mame Sadafal, M.H.

Ketua Tim Survei

[Handwritten Signature]
Dra. Hj. Maryanah, S.H., M.H.I.

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Mahkamah Agung Republik Indonesia berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementrian PAN dan RB telah menerbitkan Surat Edaran Menteri PAN&RB Nomor 04 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Surat Nomor 1098/DJA.1/ HM/00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama dan Peradilan Agama Dibawahnya serta memberlakukan Aplikasi E-Survey SIMTALAK pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama sebagai media survei secara terpusat.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar. Pengadilan Tinggi Agama untuk menjadi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Tujuan Dan Sasaran

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Kuesioner Survei

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendaru kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut :

Pertanyaan	Jawaban
1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
6. Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	nilai antara 1 (★) s.d 6 (★)

Keterangan :

Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan terhadap responden yang datang ke Pengadilan Tinggi Agama Kendari, melalui meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), melalui website Pengadilan Tinggi Agama Kendari, Satuan Kerja di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Kendari dan/atau masyarakat yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Pengadilan Tinggi Agama Kendari, serta memiliki Kriteria Pendidikan Minimal SLTA dan Memiliki Kriteria Pekerjaan sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Advokat
3. Wiraswasta
4. Pegawai Swasta
5. TNI/POLRI
6. Pelajar/Mahasiswa

Para responden yang sudah mengisi Survei Persepsi Anti Korupsi melalui aplikasi E-Survey SIMTALAK yang dapat diakses melalui laman pada link <https://simtalak.badilag.net/survey/576253> setelah dipetakan memiliki karakteristik sebagai berikut:

A.1. Tingkat Pendidikan Responden

Menurut tabel profil responden berdasarkan pendidikan terakhir pada survei triwulan I tahun 2024, profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas adalah Diploma IV / Stara I sejumlah 72 orang atau 64,29% dari total responden. Sementara responden yang menduduki urutan terkecil yaitu Tingkat Pendidikan Akademi / Diploma sejumlah 1 orang atau 0,89% dari total responden..

Tabel 1
Tingkat Pendidikan Responden

	Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	SMA/SMK	0	0,00%
	Diploma	1	0,89%
	Diploma IV/S1	72	64,29%
	S2	39	34,82%
	S3	0	0,00%
Total	112	100,00%	100,00%

A.2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel profil pekerjaan responden, menurut survei pada triwulan I tahun 2024, profil pekerjaan responden, mayoritas adalah Pegawai Negeri Sipil sejumlah 99 orang atau 88,39% dari total responden.

Tabel 2
Jenis Pekerjaan Responden

	Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	PNS	99	88,39%
	Advokat/Pengacara	9	8,04%
	TNI/POLRI	0	0,0%
	Wartawan	1	0,89%
	IRT	1	0,89%
	Lainnya	2	1,79%
Total	112	100,00%	100,00%

A.3. Kelompok Jenis Kelamin

Menurut tabel profil responden berdasarkan jenis kelamin pada survei triwulan I tahun 2024, profil jenis kelamin responden, mayoritas adalah laki-laki sejumlah 95 orang atau 84,82% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 17 orang atau 15,8% dari total responden.

Tabel 3
Jenis Kelamin Responden

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	laki-laki	95	84,82%	84,82%
	Perempuan	17	15,18%	100,00%
Total		112	100,00%	100,00%

B. Metode Pencacahan

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

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

B.1. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan Tinggi Agama Kendari. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

B.2. Lokasi Survei Dan Unit Analisis

Lokasi survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tinggi Agama Kendari.

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

B.3. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam survei ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka dan berupa pilihan ganda (*multiple choice*) melalui Aplikasi E-Survey SIMTALAK dengan menu pengisian data responden, pengisian layanan yang diterima responden, pengisian kuesioner serta pengisian saran dan masukan sebagaimana terlampir (Lampiran I).

Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 bulan atau data minimal 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan 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 IPKP.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi kualitas pelayanan antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik MUTU LAYANAN SANGAT BAIK.

C.1. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei kualitas pelayanan ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini

Gambar 1

Model alur penyusunan survei IPKP menuju Zona Integritas



Tabel 4

Ruang Lingkup Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Ruang lingkup
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

Tabel 5
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPKP	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 2.59	25.00 - 64.99	1	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	2	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	3	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	4	Sangat Baik

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

A.1. Indikator Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator ***Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik*** menunjukkan hasil pada indeks **3,77**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sudah tersedia layanan melalui media elektronik maupun non elektronik dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 6
Data Survei pada Indikator
Informasi Pelayanan pada unit layanan tersedia
melalui media elektronik maupun non elektronik

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	75	67%	67%
	★★★★★	36	32%	99%
	★★★★	1	1%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	112	100%	100%

A.2. Indikator Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator ***Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan*** menunjukkan hasil pada indeks **3,72**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa persyaratan pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sudah sesuai dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 7
Data Survei pada Indikator
Persyaratan pelayanan yang diinformasikan
sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★★	69	62%	62%
	★★★★★	39	35%	97%
	★★★★	4	4%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	112	100%	100%

A.3. Indikator Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator ***Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan*** menunjukkan hasil pada indeks **3,73**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa alur pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari mudah dilakukan sesuai dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 8
Data Survei pada Indikator
Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan
mudah diikuti / dilakukan

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★★	73	65%	65%
	★★★★★	36	32%	97%
	★★★★	0	0%	97%
	★★★	3	3%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	112	100%	100%

A.4. Indikator Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator ***Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan*** menunjukkan hasil pada indeks **3,92**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sesuai dengan waktu yang ditetapkan dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 9
Data Survei pada Indikator
Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	101	90%	90%
	★★★★★	8	7%	97%
	★★★★	3	3%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total		112	100%

A.5. Indikator Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator ***Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan*** menunjukkan hasil pada indeks **3,92**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sesuai dengan ketentuan dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 10
Data Survei pada Indikator
Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan
sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★★	100	89%	89%
	★★★★★	10	9%	98%
	★★★★	2	2%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	112	100%	100%

A.6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator **Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan** menunjukkan hasil pada indeks **3,91**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan / system pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari memberikan kenyamanan / mudah digunakan dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 11
Data Survei pada Indikator
Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online
yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★★	98	87,5%	87,5%
	★★★★★	13	11,6%	99,1%
	★★★★	1	0,9%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	112	100%	100.00%

A.7. Indikator Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator *Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat* menunjukkan hasil pada indeks **3,74**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa petugas pelayanan / sistem pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari merespon keperluan dengan cepat dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 12
Data Survei pada Indikator
Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online
merespon keperluan dengan cepat

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	71	63,4%	63,4%
	★★★★★	38	33,9%	97,3%
	★★★★	3	2,7%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total		112	100%

A.8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada indikator *Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses* menunjukkan hasil pada indeks **3,76**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa petugas pelayanan / system pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari merespon keperluan dengan cepat dengan Mutu Sangat Baik (A).

Tabel 13
Data Survei pada Indikator
Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan
mudah digunakan/diakses

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	73	65,2%	65,2%
	★★★★★	38	33,9%	99,1%
	★★★★★	1	0,9%	100%
	★★★★	0	0%	100%
	★★★	0	0%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
Total		112	100%	100%

Tabel 14
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Pengadilan Tinggi Agama Kendari

No	Unsur Pertanyaan	Indeks
Q 1	Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,77
Q 2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan	3,72
Q 3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan	3,73
Q 4	Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang sesuai dengan yang ditetapkan	3,92
Q 5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,92
Q 6	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan	3,91
Q 7	Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat	3,74
Q 8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses	3,76
NNR Per RL		3,81

Indeks **3,81** tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kualitas pelayanan unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada angka **95,22**.

Tabel 17
Mutu Pelayanan

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP) PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI PERADILAN AGAMA TRIWULAN I TAHUN 2024	
NILAI IPKP	RESPONDEN
<h1>3,81</h1>	JUMLAH : 112 JENIS KELAMIN : L = 96 / P = 17 PENDIDIKAN : SD = 0 SMP = 0 SMA = 0 DIPLOMA = 1 S1 = 72 S2 = 39 S3 = 0
NILAI INTERVAL KONVERSI	PERIODE SURVEI
<h1>95,22</h1>	01 Januari 2024 s/d 29 Maret 2024
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI DEMI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN	

Tabel 18

Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Kendari

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPKP	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 2.59	25.00 - 64.99	1	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	2	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	3	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	4	Sangat Baik

Selain memberikan output skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, survei yang dilakukan ini juga menjangking masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari. Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 19

**Isian Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan
Pengadilan Tinggi Agama Kendari**

No	Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Agama Kendari
1	Maksimal 1 Minggu jadwal sidang setelah perkara didaftarkan
2	Tingkat pelayanan yg lbh berkualitas cepat dan tepat
3	Tingkatkan terus pelayanan.
4	Layanan sangat bagus

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari pada triwulan I tahun 2024 berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, didapatkan 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu **Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan Yang Ditetapkan (Q2)** dan **Prosedur/Alur Pelayanan Yang Ditetapkan Mudah Diikuti/Dilakukan (Q3)**.

B.1. Rencana Tindak lanjut yang akan dilakukan

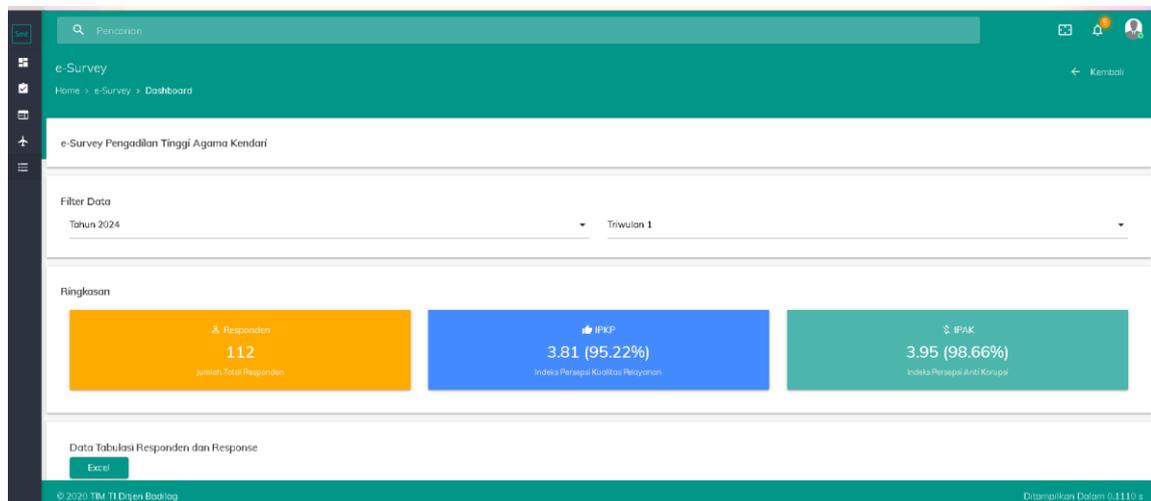
Tindak lanjut atas nilai unsur terendah yang diperoleh pada periode TW I Tahun 2024 yaitu:

1. Melakukan monitoring dan penyamaan data mengenai persyaratan yang diinformasikan melalui PTSP dan Publikasi melalui Website dan media sosial, melakukan evaluasi atas penyampaian informasi dan dilakukan perbaikan apabila ada informasi yang diberikan melalui media dan yang ditetapkan tidak sinkron.
2. Melakukan identifikasi atas alur bisnis proses pada PTA Kendari yang dinilai tidak mudah untuk diikuti.
3. Memberikan informasi mengenai alur proses bisnis kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan panduan kepada stakeholder/masyarakat mengenai alur bisnis proses tersebut.

BAB IV DATA SURVEI

A. Hasil Survei Dari Aplikasi E-Survey SIMTALAK

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari pada triwulan I tahun 2024 berhasil meraih kategori mutu “**SANGAT BAIK**” dengan nilai indeks sebesar **3,81**. Berdasarkan nilai indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi E-Survey SIMTALAK.



B. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari pada triwulan I tahun 2024 diikuti oleh 112 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari. Adapun data dari para responden SPKP di triwulan I tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan
1	LAODE MUHAMMAD AHYA SYAWAL	082349180752	laode.ahya@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
2	Rinayanti, S.H.I	085241661185	rinayanti210@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
3	junaid	085241855696	junaidsatia48@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
4	Alvin Syah Kurniawan	085737177725	alvinsk89@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
5	Akbar M	085331967393	akbar.papw@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
6	anwar	082348487161	anwar.abudaud@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
7	LA ODE SUNARTO	082352481361	narkolaode1@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
8	LA ODE SUNARTO	082352481361	narkolaode1@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
9	LA ODE SUNARTO	082352481361	narkolaode1@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
10	Amal Jarya	0852 4322 8482	amaljarya18@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara
11	Amal Jarya	0852 4322 8482	amaljarya18@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara
12	Amal Jarya	0852 4322 8482	amaljarya18@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara
13	Asfin	082188105637	mail.enefte@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
14	Andi Sapada	082291887721	andisapada1984@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
15	Amal Jarya	0852 4322 8482	amaljarya18@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara
16	Amal Jarya	0852 4322 8482	amaljarya18@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara
17	Haris Eka Putra Liambo, S.IP., M.M	08113157512	hep.0811@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
18	Haris Eka Putra Liambo, S.IP., M.M	08113157512	hep.0811@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
19	Haris Eka Putra Liambo, S.IP., M.M	08113157512	hep.0811@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
20	Arwang	085113336868	awangprimitif87@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
21	AHMAD PADLI, S.AG., M.H.	081285883375	bifadlih@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
22	AHMAD PADLI, S.AG., M.H.	081285883375	bifadlih@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
23	Rina Purwanti Kaluku	081213084266	rina.pur06@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
24	Nurul Aini	081324024060	mrs.nurulaini16@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
25	Hariady hasan toi	085241931977	hariadyht99@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
26	Masri Said S.H.,M.H.	081212011109	msco.lawfirm@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
27	Aisyah Yusriyyah Ahdal	0823 1149 5331	ayusriyyah@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
28	Muammar Hasnawir	082291117028	hasnawirmuammar1@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
29	Abdul Salam	081245893055	abdulsalampolara@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
30	Zulkifli	081241198378	kzul14371@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
31	a.abd rahman	082188919697	rahmancoy69@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan

32	Riswan Sofyan	082341105555	riswan.arsyil@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
33	Riswan Sofyan	082341105555	riswan.arsyil@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
34	Sumar'um	082190560097	abuanita5@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
35	Kamariah sunusi	08113824875	ialittleblue@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
36	Kamariah sunusi	08113824875	ialittleblue@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
37	Asep Kurniawan	085241785608	asep.kurniawan31@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
38	Asep Kurniawan	085241785608	asep.kurniawan31@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
39	Hasnawati	081355488740	hasnawatikendari14000@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
40	Harmoko Lestaluhi, S.H.I., M.H.	082227472542	aviclesta87@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
41	HALIFUL BAHRI	085241865167	halifulbaru86@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
42	Eka Yunita Dian Pratiwi	085291709706	ekayunitadp@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
43	Rafliana Abunuru	082194086908	alinarafliana@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
44	Dedy Supriadi, sh	081210307446	dedy2945@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
45	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
46	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
47	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
48	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
49	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
50	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
51	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
52	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
53	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
54	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
55	Abdul Jaris Daud	081387628669	abduljaris@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
56	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
57	La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
58	Sri Rahayu	082193546181	srirahayu20011989@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
59	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
60	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
61	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
62	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
63	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
64	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
65	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
66	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
67	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
68	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan

68 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
69 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
70 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
71 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
72 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
73 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
74 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
75 Harman H. Montilamo	082346125437	montilamoharman@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
76 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
77 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
78 La Saleda	085299739784	lasaleda@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
79 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
80 muhammad tanzil	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
81 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
82 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
83 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
84 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
85 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
86 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
87 MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
88 La Ode Muhammad Akhmar	085230110385	amar.laode85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

89	APIT BUTSIYANA, S.H.	082346125437	adzimuth.79@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
90	Rizky Febriana AL	082189358105	rizkyfebriana64@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
91	Rizky Febriana AL	082189358105	rizkyfebriana64@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
92	Rizky Febriana AL	082189358105	rizkyfebriana64@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
93	Ulfi Azizah, S.H.I., M.H.	082227759072	ulfi91izah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
94	Syafardin Jumain	08114030318	syafardinjumain@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
95	Syafardin Jumain	08114030318	syafardinjumain@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
96	Abd. Jabbar, S.Ag.,	085246503212	jabbar.chilo@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
97	Aisyah Yusriyyah Ahdal	0823 1149 5331	ayusriyyah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
98	Adam	081354111512	adamsira14@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
99	Amiruddin,SH	085242467935	udina2731@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
100	Hamsin Haruna, S.H.I.	085321892448	hamsinharun@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
101	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
102	MUHAMMAD TANZIL, SH	082259260012	tanzilahmad04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
103	JANNAH MANSYUR B, S.H	085231513154	jannahmansyur1980@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
104	Miftakul Khoriyah	085294137053	miftakhoir53@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
105	Sudarmin H.i.m. Tang	085241137254	arminhidayah86@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
106	akbarudin am	082284032226	akbarudinahmadmasturi@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
107	Hasan Ashari	082198986526	h454n81@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
108	Hasan Ashari	082198986526	h454n81@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
109	Hasbullah	081245663926	hanbullahburhan@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
110	Rezky Bagas Pradipta	082219114240	rezkybagasp@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
111	andi nazmah	081354568422	andinazmah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
112	Agus Setiawan	082243875866	agus47026@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan Pengadilan Tinggi Agama Kendari diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari memiliki Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu 3,81 atau masuk pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

1. Indikator Informasi Pelayanan tersedia melalui wmedia elektronik maupun non elektronik, mendapat indeks 3,77
2. Indikator Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, mendapat indeks 3,72
3. Indikator Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan, mendapat indeks 3,73
4. Indikator angka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang sesuai dengan yang ditetapkan, mendapat indeks 3,92
5. Indikator Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, mendapat indeks 3,92
6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan, mendapat indeks 3,91
7. Indikator Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat, mendapat indeks 3,74
8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses, mendapat indeks 3,76

B. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi kepuasan pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari Tahun 2024 pada triwulan I diatas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,81 atau masuk pada mutu Sangat Baik. Namun dari delapan indikator penyusun tersebut menunjukkan

bahwa terdapat indikator dengan indeks paling rendah diantara indikator lainnya. Agar tetap dipantau dan lebih ditingkatkan lagi unsur yang memiliki nilai indeks paling rendah.

LAMPIRAN

MENU PENGISIAN DATA PROFIL RESPONDEN
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI E-SURVEY SIMTALAK

e-Survey Pengadilan Tinggi Agama Kendari

 Dashboard

 Survey

Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

[Dashboard](#) > [Survey](#)

Identitas Responden

Nama Responden

Ketik Nama Responden

Nomor Ponsel Responden

081111111111

Jenis Kelamin

Pilih Jenis Kelamin ▼

Usia

Ketik Usia Responden

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan ▼

Pendidikan

Pilih Pendidikan ▼

Jenis Layanan

Pilih Jenis Layanan ▼

MENU PENGISIAN SURVEI

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI E-SURVEY SIMTALAK

e-Survey Pengadilan Tinggi Agama Kendari

 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

★ ★★ ★★★ ★★★★ ★★★★★ ★★★★★★

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

★ ★★ ★★★ ★★★★ ★★★★★ ★★★★★★

