

# LAPORAN

## HASIL PELAKSANAAN

### Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe



PERIODE  
BULAN JANUARI S.D MARET 2026

#integritas  
dari  
hati

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis • Loyal • Adaptif • Inovatif

#bangga  
melayani  
bangsa

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud Dan Tujuan .....	2
C. Landasan Hukum .....	2
D. Rencana Kerja .....	3
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>4</b>
E. Metode Penelitian.....	4
F. Kriteria Responden .....	4
G. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis.....	4
H. Teknik Pengumpulan Data dan <i>Quality Control</i> .....	4
I. Metode Pemecahan .....	5
J. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	6
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI .....</b>	<b>8</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	8
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	12
BAB IV DATA SURVEI.....	13
A. Data Responden.....	13
B. Data Dukung Lainnya.....	15

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **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 pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu kepada amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2021 serta mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang menjadi salah satu parameter pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe yang akan ditetapkan oleh Mahkamah Agung untuk menjadi *pilot project* menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih melayani menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari ketepatan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

## **B. Maksud Dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi, nepotisme dan peningkatan pelayanan terhadap *stakeholder*.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan survei kualitas pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

## **C. Landasan Hukum**

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 *jo.* UU No. 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- h) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan Dan Evaluasi Zona Integritas 2023

## **D. Rencana Kerja**

### **1) Persiapan**

Sebelum melaksanakan survei kualitas pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan 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.

### **2) Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan untuk survei persepsi kualitas pelayanan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari Petugas Pelayanan Terpadu SATU PINTU (PTSP) melalui alamat <https://survei.badilag.net/>.
- 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.

### **3) Metode Survei**

Survei dilaksanakan dalam interval waktu dari 2 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Metode Penelitian**

Penelitian survei persepsi kualitas pelayanan 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. Kriteria Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di satuan kerja pengadilan. 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.

#### **C. 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 Mahkamah Syariah Lhokseumawe.

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

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan *Quality Control***

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara

tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan atau data minimal 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana 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 persepsi kualitas pelayanan.

#### **E. Metode Pencacahan**

Analisis data untuk menentukan persepsi kualitas pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1–4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 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 semakin berkualitas pelayanan satuan kerja pengadilan.

## F. Metode Pengolahan Data Dan Analisis

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

**Tabel 1**

### **Model alur penyusunan Persepsi Kualitas Pelayanan menuju Zona Integritas**



**Tabel 2**

### **Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

No	Ruang lingkup
1	Informasi Pelayanan
2	Persyaratan pelayanan
3	Prosedur/Alur pelayanan
4	Jangka waktu
5	Tarif/Biaya pelayanan
6	Sarana prasarana
7	Petugas pelayanan
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan

**Tabel 3 Nilai Persepsi**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi IPK</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	kualitas pelayanan tidak mudah didapatkan
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kualitas pelayanan belum mudah untuk didapatkan
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Kualitas pelayanan sudah didapatkan namun belum up to date serta masih perlu perbaikan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Kualitas pelayanan sangat mudah didapatkan

**BAB III**  
**PENGOLAHAN SURVEI**

**A. Analisis Hasil Survei**

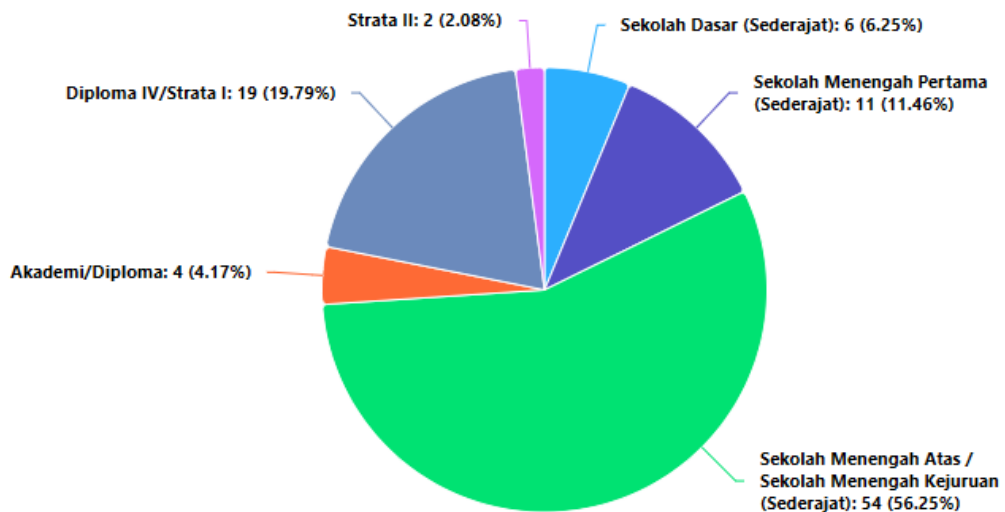
**A.1. Profil Responden**

A.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe mayoritas memiliki latar belakang tingkat pendidikan yaitu Sekolah Menengah Atas sebesar 56.25% yang digambarkan oleh tabel di bawah ini.

**Tabel 4.**

**Tingkat Pendidikan**

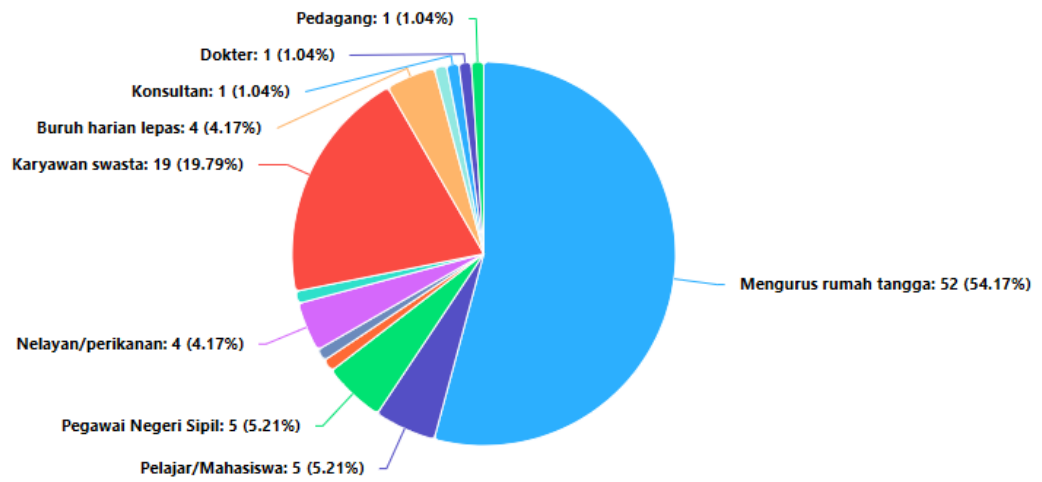


A.1.2. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 54.17% responden pengguna layanan pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe memiliki pekerjaan utama dikategorikan kepada Mengurus Rumah Tangga;

Tabel 5.

**Pekerjaan**

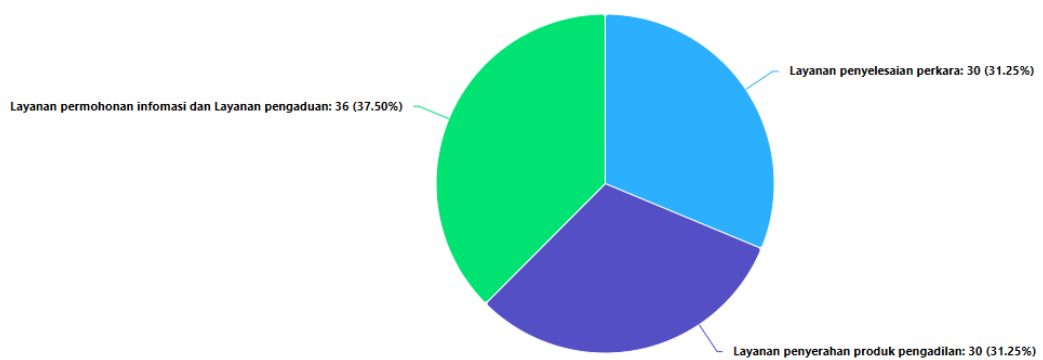


A.1.3. Layanan yang Digunakan

Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan menjadi jenis pelayanan yang paling banyak dipergunakan oleh responden, yaitu sebesar 37.50% yang digambarkan oleh tabel dibawah ini.

Tabel 6.

**Jenis Layanan**



## **A.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator**

### **A.2.1. Indikator Informasi Pelayanan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4.00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

### **A.2.2. Indikator Persyaratan Pelayanan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator persyaratan pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4.00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

### **A.2.3. Indikator Prosedur/Alur Pelayanan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prosedur /alur ini menunjukkan hasil pada index 3.97.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

### **A.2.4. Indikator Jangka Waktu Penyelesaian**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator jangka waktu penyelesaian ini menunjukkan hasil pada index 3.99.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima responden sesuai dengan yang ditetapkan.

#### A.2.5. Indikator Tarif Biaya Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator tarif biaya pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 3.97.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

#### A.2.6. Indikator Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator sarana dan prasarana pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4.00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

#### A.2.7. Indikator Petugas Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator petugas pelayanan ini menunjukkan hasil pada index 4.00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap petugas pelayanan/sistem pelayanan *online* merespon keperluan responden dengan cepat.

#### A.2.8. Indikator Layanan Konsultasi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator layanan konsultasi ini menunjukkan hasil pada index 4.00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe terhadap layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses.

### **A.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Satuan Kerja pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe**

Dari indeks 8 indikator survei persepsi kualitas pelayanan, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe sebesar 3,99.

### **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Selain memberikan *output* skor indeks persepsi kualitas pelayanan, survei yang dilakukan ini juga menyaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan dan meminimalisir celah kesalahan dalam pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.

Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 7.**

#### **Isian masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan**

No	Masukan dan pandangan pengguna layanan satuan kerja pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe
1	-

### **B.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang telah dilakukan Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe diperoleh informasi bahwa pada Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe memiliki Indeks persepsi kualitas pelayanan 3,99 atau masuk pada kategori kualitas pelayanan sangat mudah didapatkan.

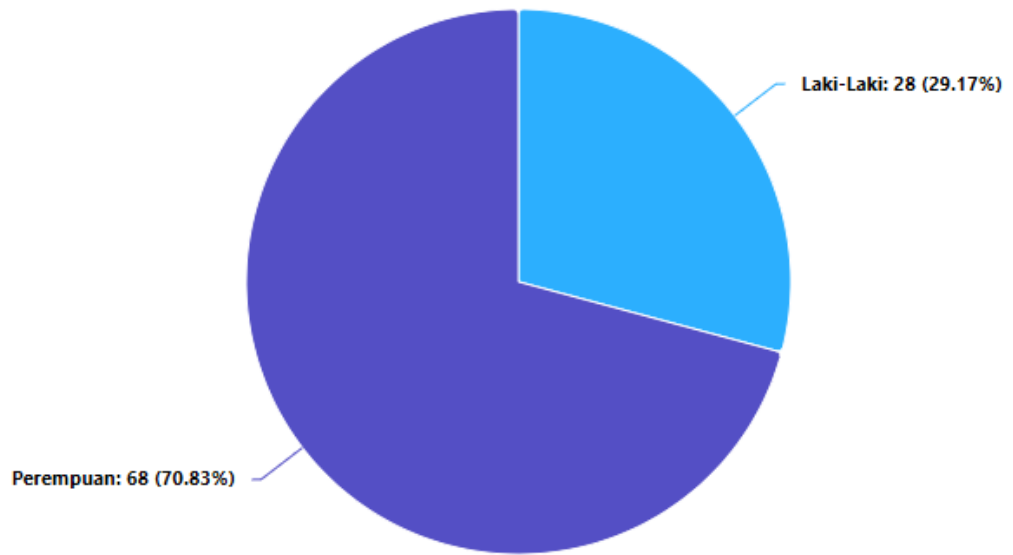
### **B.2. Rekomendasi**

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe periode tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,99 atau masuk pada persepsi bersih dari korupsi, dan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

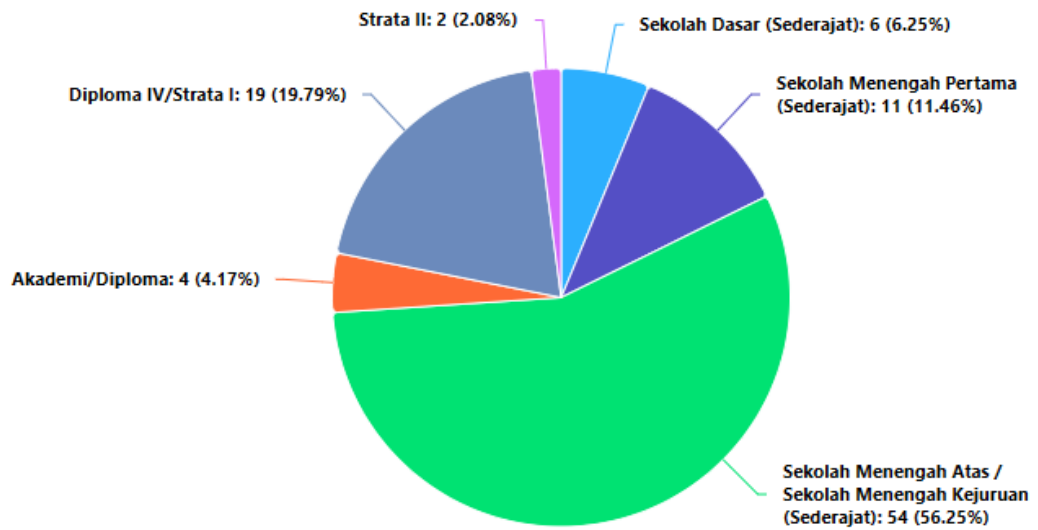
**BAB IV  
DATA SURVEI**

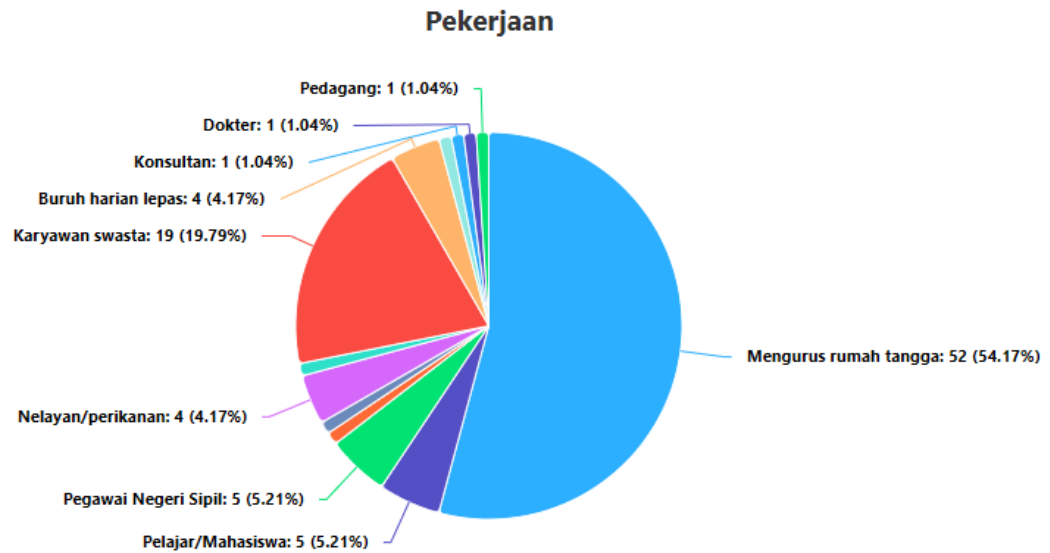
**A. DATA RESPONDEN**

**Jenis Kelamin**



**Tingkat Pendidikan**





## B. DATA DUKUNG LAINNYA

<a href="#">Copy</a> <a href="#">CSV</a> <a href="#">Excel</a> <a href="#">Print</a>			
NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	4	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	4	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3.97	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.99	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.97	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	4	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	4	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	4	Sangat Baik (A)