

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA SUMENEP

PERIODE TAHUN 2021
(Semester I)



Pengadilan Agama Sumenep
Jl . Trunojoyo Km . 03 No . 300 Sumenep
Kab. Sumenep Jawa Timur 69451 Telp (0328) 662453
Website : www.pa-sumenep.go.id
Email : pasumenep@gmail.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Ruang Lingkup.....	I-3
1.6 Manfaat	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-3
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-7
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-9
3.6 Opini Responden.....	III-9
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-1

PENDAHULUAN



PENGADILAN AGAMA SUMENEP

Jl. Trunojoyo KM 3 No 300 Sumenep
Telp. (0328) 662453

Website : www.pa-sumenep.go.id

E-mail : pasumenep@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Sumenep** dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Sumenep**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Sumenep**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Sumenep.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sumenep.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sumenep secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sumenep.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja

pelayanan.

6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sumenep.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Sumenep maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kejelasan Prosedur Layanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan
4. Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan
5. Kesesuaian Waktu Pelayanan
6. Respon Petugas Pelayanan
7. Keahlian Petugas Pelayanan
8. Perlakuan yang Adil dalam Pelayanan
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN AGAMA SUMENEP

Jl. Trunojoyo KM 3 No 300 Sumenep
Telp. (0328) 662453

Website : www.pa-sumenep.go.id

E-mail : pasumenep@gmail.com

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Sumenep yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Sumenep yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sumenep.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sumenep.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Sumenep, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Sumenep.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Sumenep.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Sumenep maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

- yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
 9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kaku).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- ✓ Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- ✓ Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- ✓ Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- ✓ Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- ✓ Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- ✓ Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Sumenep mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- ✓ Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- ✓ Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- ✓ Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- ✓ Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan *up to date*.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban dari terendah sampai tertinggi adalah **1 (satu)** sampai **6 (enam)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Sumenep, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Sumenep.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Sumenep. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Sumenep pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Sumenep dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Sumenep dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Sumenep.

d. Penyusunan Jadwal

Kegiatan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) Pengadilan Agama Sumenep terdiri dari :

- Penyusunan Kuisisioner
- Penetapan Sampel dan Responden
- Pelaksanaan Survey
- Pengolahan Hasil Survey
- Penyajian dan Pembuatan Laporan Hasil Survey

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Sumenep.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Sumenep. Dalam laporan ini, pelaksanaan survey yaitu pada periode bulan Juli – Desember 2020.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 -2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	<p><i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I</p> <p>Kategori : Perbaikan/ Improve</p>	<p>Kuadran II</p> <p>Kategori : Pemeliharaan/Maintain</p>
	<p>Kuadran III</p> <p>Kategori : Pemeliharaan/ Maintain</p>	<p>Kuadran IV</p> <p>Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize</p> <p><i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i></p>

Rendah/Low

Tinggi/High

HASIL KERJA/PERFORMANCE

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

e. **Evaluasi dan Program**

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Sumenep. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada

unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Sumenep kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA SUMENEP

Jl. Trunojoyo KM 3 No 300 Sumenep

Telp. (0328) 662453

Website : www.pa-sumenep.go.id

E-mail : pasumenep@gmail.com

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada semester awal tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sumenep. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Sumenep yang telah dihimpun oleh TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Sumenep
Alamat	: JL. Trunojoyo Km. 03 No. 300 Sumenep
No. Telp/Fax	: (0328) 662453
Waktu Pelayanan	: 07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Sumenep, meliputi :

1. Perkawinan
 - Izin nikah
 - Hadhanah
 - Wali adhal
 - Cerai talak
 - Itsbat nikah
 - Cerai gugat
 - Izin poligami
 - Hak bekas istri
 - Harta bersama
 - Asal-usul anak
 - Dispensasi nikah
 - Pembatalan nikah
 - Penguasaan anak
 - Pengesahan anak
 - Pencegahan nikah
 - Nafkah anak oleh ibu
 - Ganti rugi terhadap wali
 - Penolakan kawin campur
 - Pencabutan kekuasaan wali

- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali
- 2. Ekonomi Syari'ah
 - Bank syari'ah
 - Bisnis syari'ah
 - Asuransi syari'ah
 - Sekuritas syari'ah
 - Pegadaian syari'ah
 - Reasuransi syari'ah
 - Reksadana syari'ah
 - Pembiayaan syari'ah
 - Lembaga keuangan mikro syari'ah
 - Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
 - Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah
- 3. Waris
 - Gugat waris
 - Penetapan ahli waris
- 4. Infaq
- 5. Hibah
- 6. Wakaf
- 7. Wasiat
- 8. Zakat
- 9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Sumenep Nomor : W13-A32 / 1 / HK.00.8 / SK / 1 / 2021 Tanggal 04 Januari 2021 tentang Panjar Biaya Perkara Tingkat Pertama

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi : **Visi**

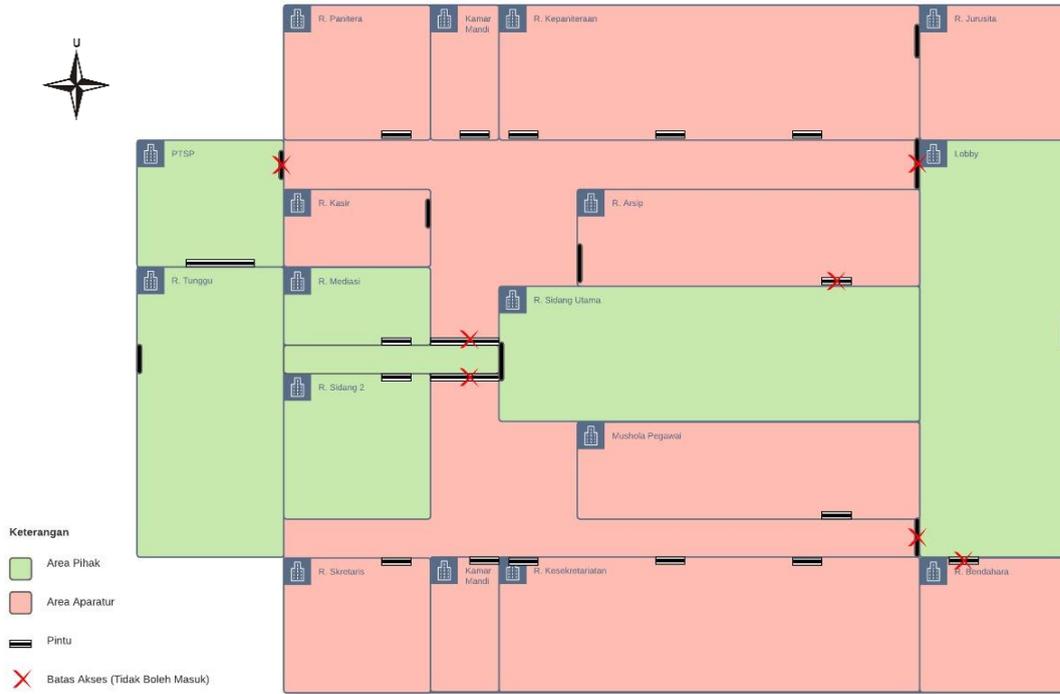
"Terwujudnya Pengadilan Agama Sumenep yang Agung"

Misi

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Sumenep
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan

3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Agama Sumenep
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Agama Sumenep

Alur Pelayanan : Pengadilan Agama Sumenep



Struktur Organisasi : Pengadilan Agama Sumenep



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Sumenep berfokus pada pelayanan Akta Cerai. Hal ini dikarenakan mayoritas perkara di Pengadilan Agama Sumenep adalah perkara gugatan. Oleh karena itu, responden pada survey ini adalah pengguna layanan Akta Cerai, seperti yang tertera pada **Tabel 3.1**.

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA SUMENEP
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	100,00%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA SUMENEP**

No.	Karakteristik	Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	<20 tahun	3,81
		20 – 29 tahun	48,57
		30 – 39 tahun	31,43
		40 – 49 tahun	11,43
		>49 tahun	4,76
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	67,62
		Perempuan	32,38
3.	Pendidikan Terakhir	SD	20,00
		SLTP	19,05
		SLTA	32,38
		Diploma	2,86
		Sarjana	19,05
		Pasca Sarjana	6,67
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	6,67
		Wiraswasta	23,81
		Petani/Nelayan	24,76
		Pedagang	2,86
		Advokat	18,10
		Lainnya	23,81

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Sumenep dapat dilihat pada **Tabel 3.2** yang ditandai dengan cetak tebal. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Sumenep secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Sumenep dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan pada Pengadilan Agama Sumenep pada Tahun 2021 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,95** atau konversi IKM sebesar **98,67**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No. 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi

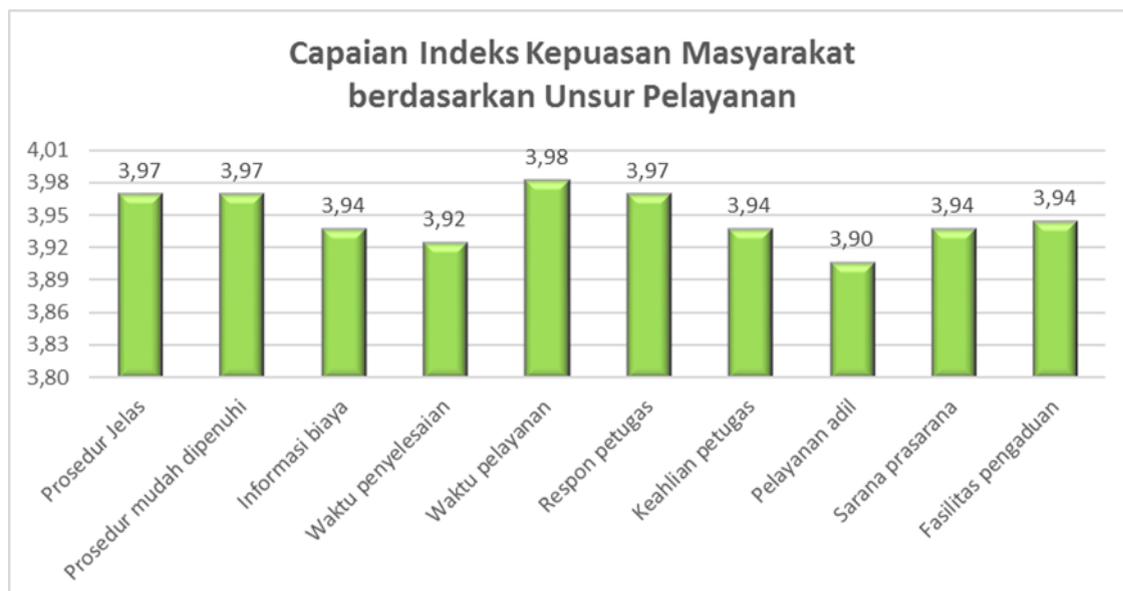
keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA SUMENEP**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kejelasan Prosedur Layanan	3,97	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,97	Sangat Baik
3	Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan	3,94	Sangat Baik
4	Kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan	3,92	Sangat Baik
5	Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,98	Sangat Baik
6	Respon Petugas Pelayanan	3,97	Sangat Baik
7	Keahlian Petugas Pelayanan	3,94	Sangat Baik
8	Perlakuan yang Adil dalam Pelayanan	3,90	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana Prasarana	3,94	Sangat Baik
10	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,94	Sangat Baik
	Rata – rata terimbang	3,95	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SUMENEP



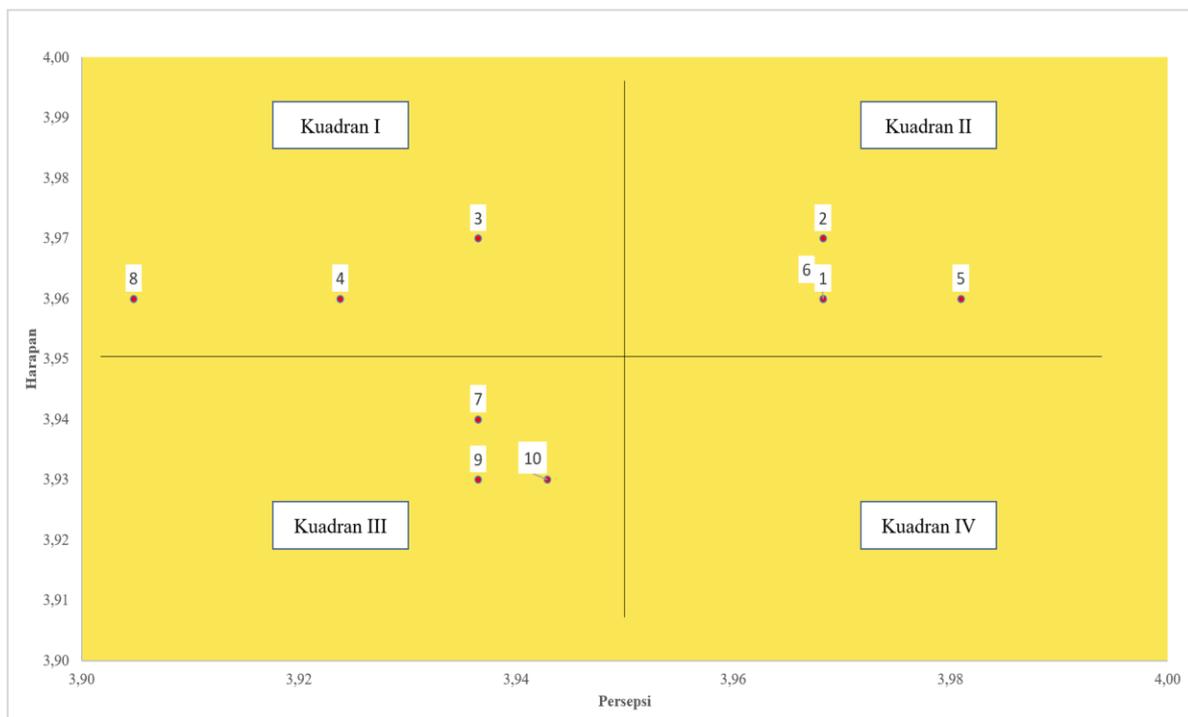
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur pelayanan sudah **Sangat Baik**. Unsur pelayanan yang dinilai memiliki kualitas yang paling baik adalah pelaksanaan waktu pelayanan.

3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, di mana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.

**GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN
PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA SUMENEP**



TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

KUADRAN	VARIABEL
I	U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan U4 : Kecepatan waktu penyelesaian U8 : Perlakuan yang adil dalam pelayanan
II	U1 : Kejelasan prosedur layanan U2 : Kemudahan Prosedur pelayanan U5 : Kesesuaian waktu pelayanan U6 : Respon petugas pelayanan
III	U7 : Keahlian petugas pelayanan U9 : Kualitas sarana dan prasarana U10 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
IV	Tidak ada

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran.

Terdapat 3 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PIC
			Agt	Sep	Okt	Nov	
1	U3	Memasang pamflet biaya di meja pelayanan dan memberikan penjelasan se jelas mungkin			√		Ketua APM

2	U4	Mengadakan pelatihan dan pembinaan kompetensi petugas pelayanan			√		Ketua APM
3	U8	Mengadakan pelatihan dan pembinaan kompetensi petugas pelayanan			√		Ketua APM

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik, namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sumenep pada periode Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	98,67
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U8 : Perlakuan yang adil dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U5 : Kesesuaian waktu pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan U4 : Kecepatan waktu penyelesaian U8 : Perlakuan yang adil dalam pelayanan

3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, Tim Survey menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Sumenep :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Sumenep.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Sumenep

No.	Opini/Pendapat Responden
1.	Pelayanannya sangat baik, bagus, ramah dan kondusif. Alhamdulillah memuaskan
2.	Alhamdulillah sangat baik ramah tamah
3.	Alhamdulillah berjalan dengan lancar tidak ada kendala apapun terimakasih atas pelayanannya...
4.	Semoga PA Sumenep ke depannya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat

Pengadilan Agama Sumenep

Jl. Trunojoyo Km 03, No. 300, Gedung Barat, Gedung, Kabupaten Sumenep,
Jawa Timur

4,9 ★★★★★ 55 ulasan



Zyafi Elektro
1 ulasan · 1 foto

★★★★★ 4 hari lalu BARU

PA sumenep pelayanannya baik
Dalam segi kebersihan lingkungan dan ruangan juga Ok
semuga PA sumenep kedepannya lebih bagus lagi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanannya
kepada masyarakat.....

👍 Suka



Rofi Ajah
1 ulasan · 1 foto

★★★★★ seminggu lalu BARU

Alhamdulillah sangat baik ramah tamah



👍 Suka



Arafat Sanjani
1 ulasan

★★★★★ 4 hari lalu BARU

Pelayanannya sangat baik bagus, ramah dan kondusif. Alhamdulillah memuaskan.

👍 Suka



Bustomi Mag
1 ulasan

★★★★★ seminggu lalu BARU

Alhamdulillah berjalan dg lancar tidak ada kendala apapun terimakasih atas pelayanannya...

👍 Suka



Kecebong Mumet
5 foto

★★★★★ 5 hari lalu BARU



Latif Ful umam

★★★★★ seminggu lalu BARU

KESIMPULAN & SARAN ..



PENGADILAN AGAMA SUMENEP

Jl. Trunojoyo KM 3 No 300 Sumenep
Telp. (0328) 662453

Website : www.pa-sumenep.go.id

E-mail : pasumenep@gmail.com

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sumenep maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sumenep Tahun 2020 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,95** atau konversi IKM **98,67**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U1 : Kejelasan prosedur layanan
 - U2 : Kemudahan Prosedur pelayanan
 - U5 : Kesesuaian waktu pelayanan
 - U6 : Respon petugas pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan
 - U4 : Kecepatan waktu penyelesaian
 - U8 : Perlakuan yang adil dalam pelayanan
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan bagaimana respon petugas dalam memberikan

pelayanan kepada para pencari keadilan di antaranya kejelasan mengenai informasi biaya dan perlakuan yang adil dalam pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat secara tersurat maupun tersirat.

3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM Pengadilan Agama Sumenep terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.