LAPORAN

PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA SUMENEP

PERIODE TAHUN 2022
(TRIWULAN II)

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

LAMPIRAN

PENDAHULUAN I

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

II

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 kuantitif 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 (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner 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 kuisioner 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 mendapatkanya.
- 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 di banyak 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:

$$S = (\lambda^2 . N . P . Q)/(d2 (N-1) + \lambda^2 . P . Q)$$

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 Kuisioner
- 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 karateristik 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

Berpengaruh Tinggi/High Leverage Kuadran I Kategori : Perbaikan/ Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/Maintain
Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize *Berpengaruh Rendah/Low Leverage*

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

III

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 pertama tahun 2022, 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 / 768 / HK.00.8 / SK / 3 / 2022 Tanggal 01 Maret 2022 tentang Panjar Biaya Perkara Tingkat Pertama

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi : **Visi**

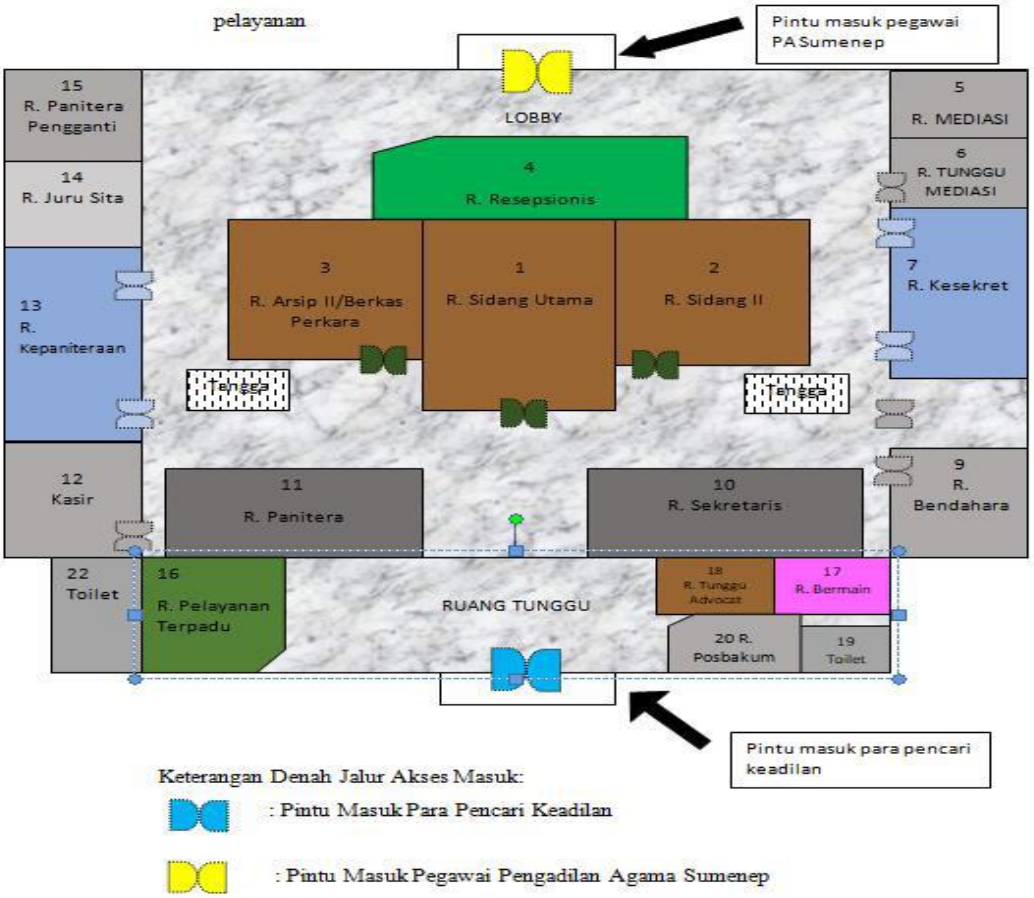
"Terwujudnya Pengadilan Agama Sumenenep yang Agung"

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 Semester pertama Tahun 2022 yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Sumenep difokuskan 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%**

3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGADILAN AGAMA SUMENEP

No.	Karakteristik	Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	<20 tahun	0
		20 – 29 tahun	**46,0**
		30 – 39 tahun	35,0
		40 – 49 tahun	17,0
		>49 tahun	2,0
2.	Jenis Kelamin	**Laki-Laki**	**53,00**
		Perempuan	47,00
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	0
		SD	22,0
		SLTP	21,0
		SLTA	**49,0**
		Diploma	2,0
		Sarjana	5,0
		Pasca Sarjana	1,0
4.	Pekerjaan	PNS	0
		TNI/Polri	0
		Pegawai Swasta	8,0
		Wiraswasta	16,0
		Petani/Nelayan	25,0
		Pedagang	11,0
		Advokat	1,0
		Lainnya	**39,0**

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 2022 Semester pertama mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,95** atau konversi IKM sebesar **98,78**.

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 kuisioner 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.

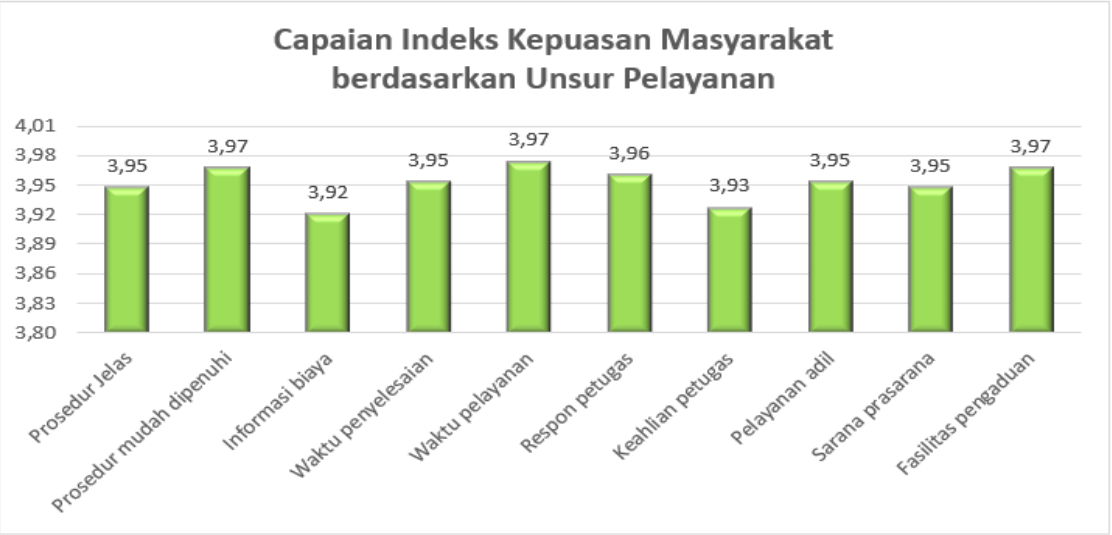
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator 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	3,95	Sangat Baik
2	**Kemudahan Prosedur Pelayanan**	**3,97**	**Sangat Baik**
3	Kejelasan Informasi Biaya Pelayanan	3,92	Sangat Baik
4	Kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan	3,95	Sangat Baik
5	**Kesesuaian Waktu Pelayanan**	**3,97**	**Sangat Baik**
6	Respon Petugas Pelayanan	3,96	Sangat Baik
7	Keahlian Petugas Pelayanan	3,93	Sangat Baik
8	Perlakuan yang Adil dalam Pelayanan	3,95	Sangat Baik

9	Kualitas Sarana Prasarana	3,95	Sangat Baik
10	**Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**	**3,97**	**Sangat Baik**
	Rata – rata tertimbang	**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

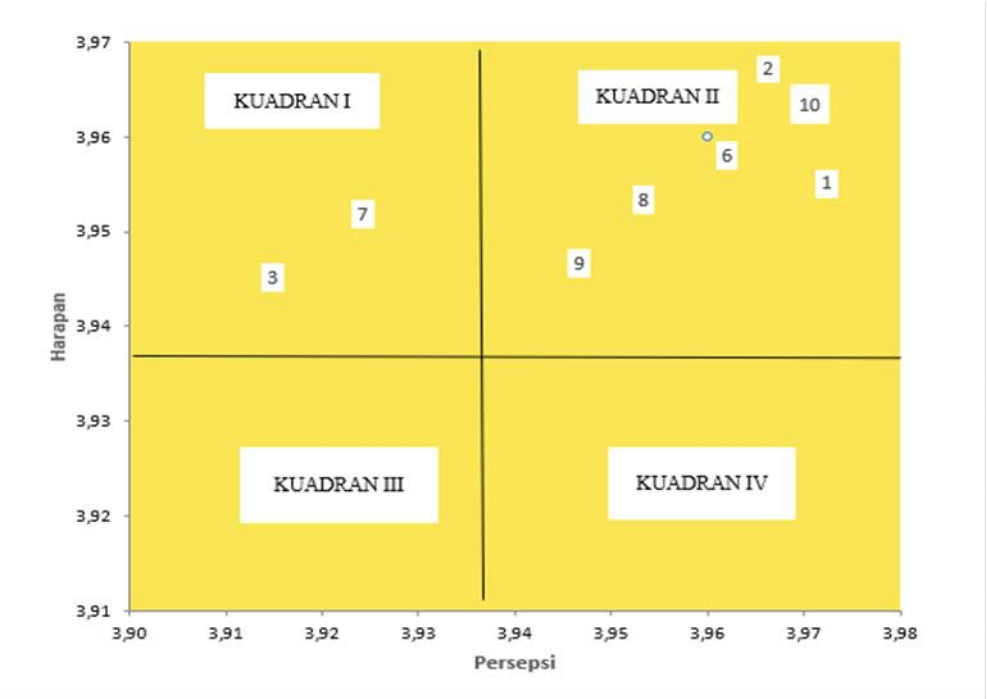
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur pelayanan sudah sangat baik. Kejelasan prosedur, kemudahan prosedur, kejelasan informasi biaya, kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, respon petugas, keahlian petugas, keadilan pelayanan, kualitas sarana prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan, mendapatkan penilaian sangat baik dari masyarakat.

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 3.1 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 U7 : Keahlian petugas pelayanan
II	U1 : Kejelasan prosedur layanan U2 : Kemudahan Prosedur pelayanan U4 : Kecepatan waktu penyelesaian U5 : Kesesuaian waktu pelayanan U6 : Respon petugas pelayanan U8 : Perlakuan yang Adil dalam Pelayanan U9 : Kualitas sarana prasarana U10 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

III	Tidak ada
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 2 (dua) 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
			Juli	Agustus	September	
1	Kejelasan informasi biaya pelayanan (U3)	Meningkatkan pelayanan terutama dalam memberi informasi biaya pelayanan	√	√	√	Ketua APM
2	Keahlian petugas pelayanan (U7)	Meningkatkan keahlian 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 Tahun 2022 Semester pertama, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	98,78
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U2 : Kemudahan Prosedur pelayanan U5 : Kesesuaian waktu pelayanan U10 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan U7 : Keahlian petugas 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, petugas 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.	Lebih diperhatikan lagi kebersihannya.
2.	Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik ini dan kalau bisa ditingkatkan.

KESIMPULAN & SARAN

IV

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 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sumenep Tahun 2022 Triwulan kedua menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,95** atau konversi IKM **98,78.**

2. Hasil pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
   - U2 : Kemudahan Prosedur pelayanan
   - U5 : Kesesuaian waktu pelayanan
   - U10 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2022 Semester pertama :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
   a. U3 : Kejelasan informasi biaya pelayanan
   b. U7 : Keahlian petugas pelayanan
2. Terkait peningkatan sarana dan prasarana agar lebih memaksimalkan penggunaan teknologi informasi terutama untuk area pelayanan publik, seperti ruang PTSP.
3. Perlu diadakan pembinaan atau kegiatan serupa yang bertujuan untuk meningkatkan budaya layanan yang baik, dengan demikian diharapkan dapat memenuhi harapan para pencari keadilan.
4. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan

persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

5. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM Pengadilan Agama Sumenep terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

LAMPIRAN

Lampiran I : Customer List Survey IKM TTahun 2022

CUSTOMER LIST

(LAYANAN PENGADILAN AGAMA SUMENEP)

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	No. HP	Output Layanan
1	Lissa'idi	30	Laki-laki	SLTA	087762771962	Akta Cerai
2	Kholizal Hamzah	25	Laki-laki	SLTA	087816999236	Akta Cerai
3	Alvasanah	30	Perempuan	SLTA	082132100812	Akta Cerai
4	Vita Laila Perdana R	33	Perempuan	Diploma	082338988684	Akta Cerai
5	Fatimatuz Zahra	32	Perempuan	SMP	087746056917	Akta Cerai
6	Norma	29	Perempuan	SD	085944619399	Akta Cerai
7	Faisol	30	Laki-laki	SD	087702016502	Akta Cerai
8	Sur'i	33	Laki-laki	SMP	087888607292	Akta Cerai
9	M.Haqaddinullah	26	Laki-laki	SLTA	087753802080	Akta Cerai
10	Moh.Suhri	23	Laki-laki	SLTA	081914724806	Akta Cerai
11	Mimik Sutra	23	Perempuan	SLTA	085607888468	Akta Cerai
12	Jamilatul Hasanah	20	Perempuan	SMP	081803210222	Akta Cerai
13	Musa	49	Laki-laki	SD	087851726718	Akta Cerai
14	Fendi Pradana	27	Laki-laki	SLTA	085961122226	Akta Cerai
15	Mohammad	25	Laki-laki	SMP	087700018344	Akta Cerai
16	Ibnu	42	Laki-laki	SD	082338876909	Akta Cerai
17	Hasaniyah	46	Perempuan	SD	082334641807	Akta Cerai
18	Siti Sulaiha	40	Perempuan	SMP	081931811722	Akta Cerai
19	Tosiya	26	Perempuan	SD	081807057661	Akta Cerai
20	Risa Umami	25	Perempuan	SLTA	085234832748	Akta Cerai

21	Muhammad	26	Laki-laki	SLTA	087880932931	Akta Cerai
22	Ahmad Taufik	26	Laki-laki	SLTA	083140552760	Akta Cerai
23	ABD.Azis	47	Laki-laki	SLTA	081331098915	Akta Cerai
24	Syamsul Bahri	28	Laki-laki	SLTA	087765312343	Akta Cerai
25	Muhammat	35	Laki-laki	SD	087878410159	Akta Cerai
26	Fidiyanto	36	Laki-laki	SLTA	081936293951	Akta Cerai
27	Arif/Zainal Arifin	51	Laki-laki	SD	087777198640	Akta Cerai
28	Nisa	49	Perempuan	SD	087740151561	Akta Cerai
29	Magfirotur Rofikoh	24	Perempuan	SMP	087834077326	Akta Cerai
30	Ach. Syamsul	30	Laki-laki	SMP	081807084938	Akta Cerai
31	Maisuroh	23	Perempuan	SLTA	087827366980	Akta Cerai
32	Ach. Sahrawi	36	Laki-laki	SMP	081907390168	Akta Cerai
33	Rakidah	29	Perempuan	SD	087709242624	Akta Cerai
34	Halimah	48	Perempuan	SLTA	081332487562	Akta Cerai
35	Selvy Noor Afrinayanti	26	Perempuan	Diploma	081292991011	Akta Cerai
36	Adi Kusnadi	27	Laki-laki	SLTA	085933109593	Akta Cerai
37	Anna Yuliantina	30	Perempuan	SLTA	085925359966	Akta Cerai
38	Syaiful Bahri	24	Laki-laki	SD	085231338767	Akta Cerai
39	Hamnah	35	Perempuan	SMP	085259156048	Akta Cerai
40	Abdul Basith	27	Laki-laki	Pasca Sarjana	082330785171	Akta Cerai
41	Kismi Flora	21	Perempuan	SLTA	081953318056	Akta Cerai
42	Mazidatuz Zulfa	23	Perempuan	SLTA	087762612169	Akta Cerai
43	Hasan	32	Laki-laki	SLTA	087798029049	Akta Cerai
44	Syamsul Arifin	42	Laki-laki	SMP	081806022933	Akta Cerai
45	Fatimatuz Zahra	22	Perempuan	SLTA	081917005066	Akta Cerai
46	Busairi	23	Laki-laki	SLTA	081932947814	Akta Cerai
47	Hudaifi	28	Laki-laki	SMP	087889444556	Akta Cerai
48	Puhaniyah	25	Perempuan	SD	087754337855	Akta Cerai

49	Moh. Nori	30	Laki-laki	SD	087838053476	Akta Cerai
50	Arindhi Kurnia Putri	31	Perempuan	SLTA	085161214442	Akta Cerai
51	Maryatun	31	Perempuan	SD	08180863599	Akta Cerai
52	Nur Hasanah	36	Perempuan	SMP	083109101018	Akta Cerai
53	Nahdlatin	22	Perempuan	SMP	081807150800	Akta Cerai
54	Ainol Wafiq	32	Laki-laki	SD	087884735000	Akta Cerai
55	R.A Shihalilah F	21	Perempuan	SMP	087850876061	Akta Cerai
56	Fauzan	31	Laki-laki	SLTA	087772463857	Akta Cerai
57	Joni Iskandar	37	Laki-laki	SMP	081908097576	Akta Cerai
58	Sri Dewi Haryati	20	Perempuan	SLTA	085335905852	Akta Cerai
59	Rozi Zakariya	26	Laki-laki	SLTA	081919842555	Akta Cerai
60	Choirul Nazar	40	Laki-laki	SLTA	081332904042	Akta Cerai
61	Zahrotun Naemah	22	Perempuan	SLTA	081998980973	Akta Cerai
62	Titiek Nurul Qomaria	26	Perempuan	SLTA	087821210176	Akta Cerai
63	Washilah	39	Perempuan	SLTA	081946777471	Akta Cerai
64	Halili	41	Laki-laki	SLTA	081234952459	Akta Cerai
65	Ifadhah	25	Perempuan	SLTA	087882279782	Akta Cerai
66	Asbiya	34	Perempuan	SD	087786803519	Akta Cerai
67	Alfina Dwi Mustafida	22	Perempuan	SMP	087809571896	Akta Cerai
68	Agus Junaidy	32	Laki-laki	SLTA	082333257770	Akta Cerai
69	Matwada	42	Laki-laki	SD	087741678456	Akta Cerai
70	Suki	68	Laki-laki	SMP	082336021707	Akta Cerai
71	Wildatus Sholiha	21	Perempuan	SLTA	081779400373	Akta Cerai
72	Yuni Chyntia Dewi	26	Perempuan	SLTA	085244022690	Akta Cerai
73	Lukman Hakim	27	Laki-laki	Sarjana (S1)	081908616698	Akta Cerai
74	Syaiful Arifin	36	Laki-laki	SLTA	087858223070	Akta Cerai
75	Zulatul Makiyah	28	Perempuan	Sarjana (S1)	085937038720	Akta Cerai
76	Nisa Ul Husna	35	Perempuan	Sarjana (S1)	085231143501	Akta Cerai

77	Khotimah	33	Perempuan	SLTA	087753801846	Akta Cerai
78	Novita Sari	25	Perempuan	SLTA	087774442856	Akta Cerai
79	Sujibno	33	Laki-laki	SLTA	085257027173	Akta Cerai
80	Romi Afriyanto	24	Laki-laki	SLTA	087855916783	Akta Cerai
81	Muhammad Adin	38	Laki-laki	SD	081808636887	Akta Cerai
82	Nur Hayati	44	Perempuan	SD	082132303378	Akta Cerai
83	Rahman Fauzi	33	Laki-laki	SMP	087888694720	Akta Cerai
84	Baihaqi	31	Laki-laki	SLTA	087742000792	Akta Cerai
85	Lukmanul Hakim	33	Laki-laki	SLTA	087731989727	Akta Cerai
86	Syarifa	44	Perempuan	SMP	087855431199	Akta Cerai
87	Syd. Muhammad Umar Faruq	22	Laki-laki	SMP	081234498402	Akta Cerai
88	Rizqan T	24	Perempuan	SLTA	085236455441	Akta Cerai
89	Achmad Sarjono	45	Laki-laki	Sarjana (S1)	082133711977	Akta Cerai
90	Nurul Hidayat	46	Laki-laki	SLTA	087885026343	Akta Cerai
91	Subairi	34	Laki-laki	SMP	087777001084	Akta Cerai
92	Masyita	27	Perempuan	SLTA	087777199727	Akta Cerai
93	Rizna Mofida	30	Perempuan	SLTA	087871279909	Akta Cerai
94	Asmiyati	25	Perempuan	SD	0819932800667	Akta Cerai
95	Mohammad Rofik	22	Laki-laki	SLTA	085771214459	Akta Cerai
96	Moh.Faisol	24	Laki-laki	SLTA	087884052062	Akta Cerai
97	Moh.Nize	36	Laki-laki	SD	085953829238	Akta Cerai
98	Misyah	41	Perempuan	SD	085940885854	Akta Cerai
99	Musasro	49	Laki-laki	SLTA	087852891462	Akta Cerai
100	Syuhada' Mashari, S.H.	32	Laki-laki	Sarjana (S1)	082335444662	Akta Cerai