

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA BARAT

PERIODE TAHUN 2021 Triwulan III



Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya
Jl. Letnan Harun, Kel. Sukarindik, Kec. Bungursari
Telp. (0265) 333000
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.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-4
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-6
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-8
3.6 Opini Responden	III-9
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-2

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 Nomr : 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 kebutuhanpun 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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya**, 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 Kota Tasikmalaya 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 Kota Tasikmalaya.

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 Kota Tasikmalaya.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kota

- Tasikmalaya 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 Kota Tasikmalaya.
 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 Kota Tasikmalaya.

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 Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator.

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

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kompetensi/Kemampuan Pelayanan
7. Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

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 Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.
3. **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.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa pendaftaran perkara, pengambilan produk, pengaduan dan informasi, serta sarana dan prasarana Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **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 Kota Tasikmalaya.
10. **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 Kota Tasikmalaya.

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 Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya 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 pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

2. **Kemudahan prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;
3. **Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya produk Pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. **Kesesuaian produk pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan penyerahan produk Pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
7. **Perilaku petugas pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan;
9. **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan;

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 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 Kota Tasikmalaya 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 adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

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 Kota Tasikmalaya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. **Penyusunan Jadwal**

Penyusunan jadwal dilakukan pada awal tahun dan direncanakan untuk pengambilan SKM per triwulan atau per 3 (tiga) bulan sekali setiap tahun.

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 Kota Tasikmalaya.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

c. **Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$=$	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	$=$	$\frac{1}{16}$	$=$	0,062
---	-----	---	-----	----------------	-----	--------------

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 16 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	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

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

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

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada **tahun 2021 Smester III** dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

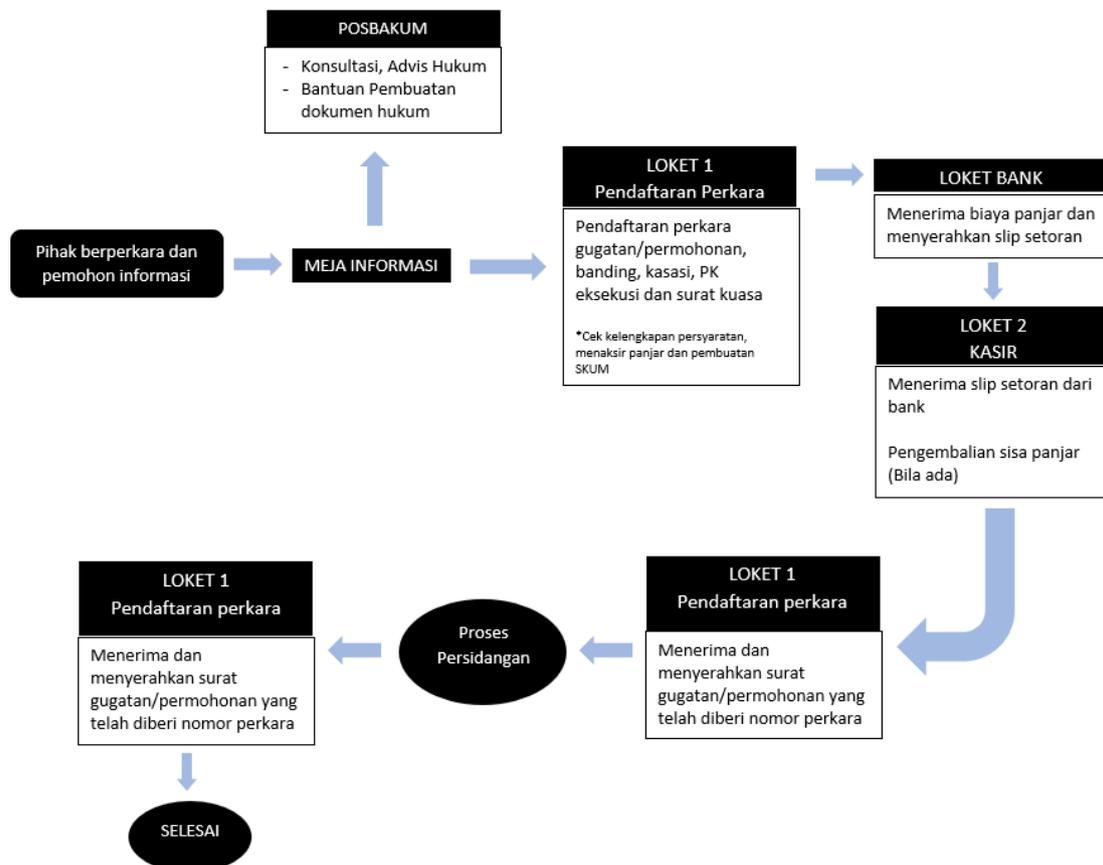
Nama Instansi	: Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya
Alamat	: Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, Kec. Bungursari
No. Telp/Fax	: (0265) 333000
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, meliputi : <ol style="list-style-type: none">1. Pendaftaran perkara2. Pengambilan produk3. Pengaduan & Informasi4. Sarana & Prasarana
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 50 orang/hari
Visi Misi	: Visi :

"TERWUJUDNYA PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA YANG AGUNG".

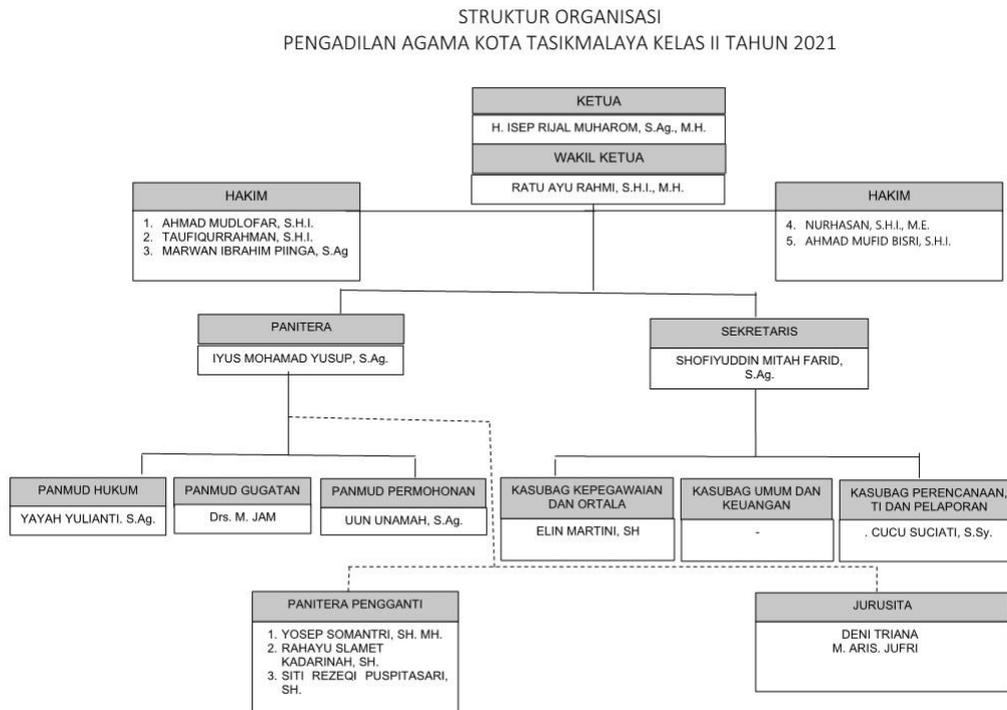
Misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan;
3. Meningkatkan kualitas pimpinan, badan peradilan;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya memberikan pelayanan pada survey **tahun 2021 Smester III**, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Pengambilan Produk Pengadilan** yaitu sebesar **50,00%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Pengambilan Produk Pengadilan	50,00%
Pendaftaran Perkara	28,00%
Pengaduan & Informasi	6,00%
Biaya	6,00%
Sarana & Prasarana	10,00%
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 KOTA TASIKMALAYA**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Pendidikan Terakhir	S1	46,00%
2.	Pekerjaan	Lainnya	72,00%
3.	Jenis Kelamin	Laki-laki	58,00%
4.	Umur	30-39 Tahun	50,00%

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan

dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya pada **Tahun 2021 Triwulan III** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,71** atau konversi IKM sebesar **92,83**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	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 KOTA TASIKMALAYA**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,78	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,74	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3,66	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,08	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,88	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan pelayanan	3,74	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,80	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	3,96	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,71	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

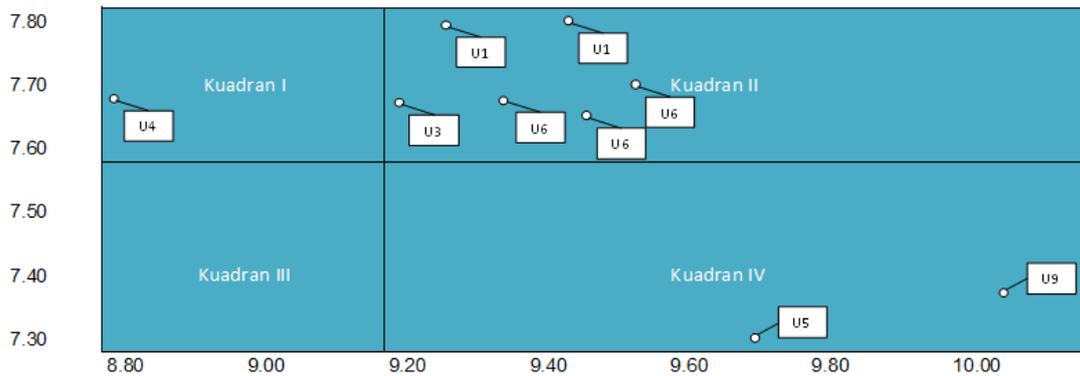
Berdasarkan **Tabel 3.3** menunjukkan bahwa dari 1 unsur pelayanan sudah mendapatkan nilai tertinggi, 7 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah sangat baik serta 1 unsur pelayanan memiliki kualitas baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Penganganan Pengaduan Pengguna Layanan**.

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, dimana 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 ABCD

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U4 = Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan
II	U1 = Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U2 = Kemudahan Prosedur Pelayanan U3 = Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan U6 = Kompetensi/Kemampuan Petugas U7 = Perilaku petugas pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
III	-
IV	U5 = Kesesuaian Produk Pelayanan U9 = Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

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

Terdapat 1 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 :

1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Meskipun unsur ini mendapatkan nilai terendah, pada kenyataannya kewajaran tarif di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya tidak memberatkan masyarakat atau bisa dianggap “Wajar”. Bahkan ada beberapa masyarakat yang memilih jawaban “Gratis” yang membuktikan bahwa Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya melakukan pelayanan secara maksimal untuk masyarakat. Berikut Kami lampirkan hasil dari pertanyaan “Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan”.



Karena jawaban “Wajar” bernilai 3, maka rata-rata jawaban yang diberikan masyarakat adalah **3,08**.

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 Kota Tasikmalaya pada periode **Tahun 2021 Triwulan III**, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	92,83
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Keawajaran biaya/tarif dalam pelayanan
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 = Kewajaran biaya/tarif 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, surveyor 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 Kota Tasikmalaya :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya

No.	Opini/Pendapat Responden
U1	Dalam perkara isbat, salah satu syaratnya itu surat keterangan nikah tidak tercatat dari KAU, sementara pihak KAU tidak mau mengeluarkan surat tersebut
U3	Akta Cerai dipercepat
	Pelayanan semoga selamanya tidak berubah

	Akta cerai jangan lama
	Mudah-mudahan selama sidang tidak ada kecurangan. Jujur dan amanah
	Jam sidang dimohon jangan terlalu siang
	Proses kurang cepat
	Jadwal ikrar mohon jangan telat, terima kasih.
U8	Pelayanan lebih di perbaiki lagi
	Alangkah jauh lebih sempurna jika di tempat tunggu di sediakan pasilitas minuman sejenis kopi atau teh
S	Semoga bisa ditingkatkan lagi

Keterangan: U = Unsur

S = Saran

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya **Tahun 2021 Triwulan III** menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,71** atau konversi IKM **92,83**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

4.2 Saran

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

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - a. U4 : Kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.
2. Dalam beberapa opini/pendapat yang diberikan masyarakat, perlunya ada peningkatan dalam kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, terutama Akta Cerai dan dimulainya jam sidang.
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 SAPM Pengadilan Agama Kota Tasikmlaya terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.