



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2022



Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya

Jl. Letnan Harun, Sukarindik, Kec. Bungursari, Kota Tasikmalaya,
Jawa Barat, Kode Pos 46151, Telp. (0265)333000 Fax.
(0265)7523520 Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

www.pa-tasikmalayakota.go.id



BerAKHLAK
Berhimpun Melayani & Bertindak Kompeten
Harmonis Syiar Adab & Keadilan

#melayani
bangsa

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 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-6
3.5 Opini Responden.....	III-7
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. Perilaku pelaksana pelayanan
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan
4. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan
5. Kesesuaian Prosedur Layanan dengan standar Pelayanan
6. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
7. Kemampuan/Kompetensi petugas
8. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan

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 Kota Tasikmalaya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya 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 Kota Tasikmalaya.
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 Kota Tasikmalaya.

9. **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.
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 Kota Tasikmalaya.
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 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. **Perilaku pelaksana pelayanan**, yaitu perilaku yang diberikan kepada para pencari keadilan pada saat memberikan pelayanan.

3. **Kemudahan prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;
4. **Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. **Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan penyerahan produk Pengadilan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan;
6. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya produk Pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. **Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
8. **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;
9. **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;
10. **Penanganan pengaduan**, 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. 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 semester atau per 6 (enam) bulan sekali setiap tahun.

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan metode Kuisisioner elektronik (e-Survey) yang telah disediakan oleh 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:

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

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	1,00-1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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 2022 Triwulan 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 :

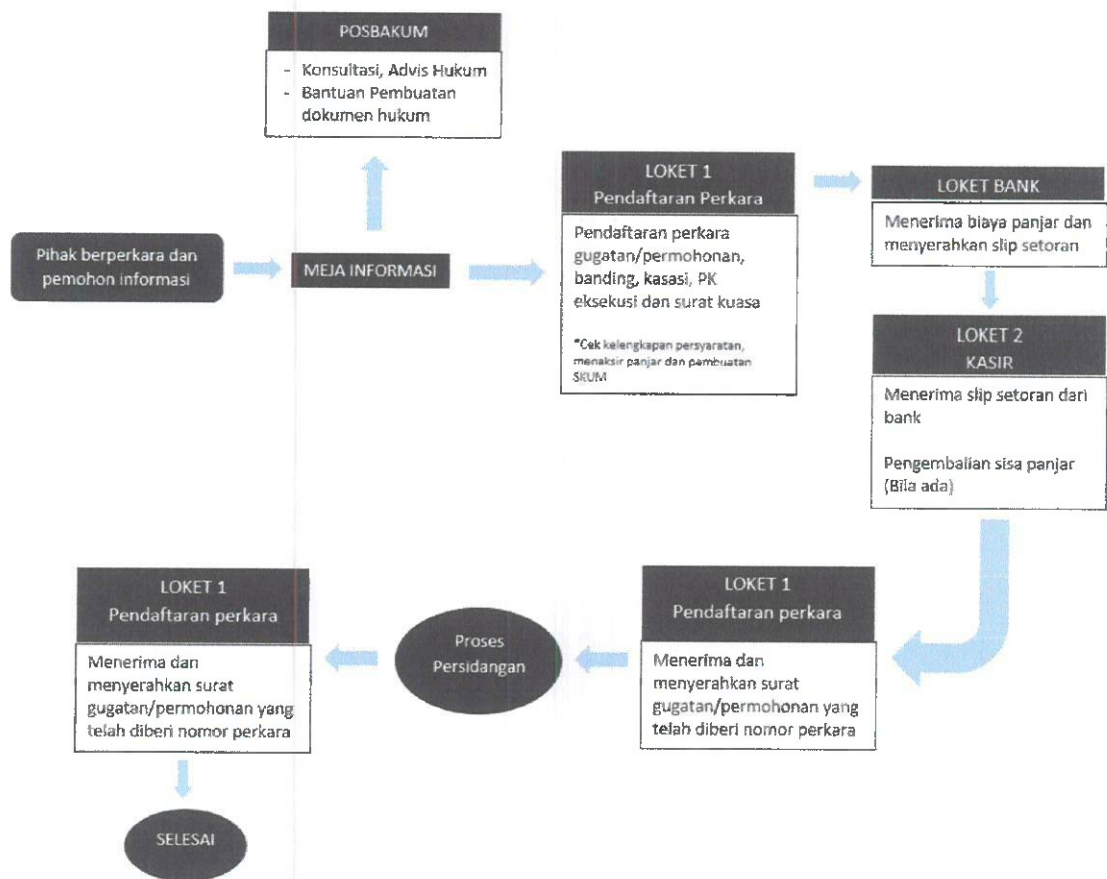
3.1 Profil Organisasi

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. Akta Cerai2. Salinan Putusan3. Informasi4. Pendaftaran
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".

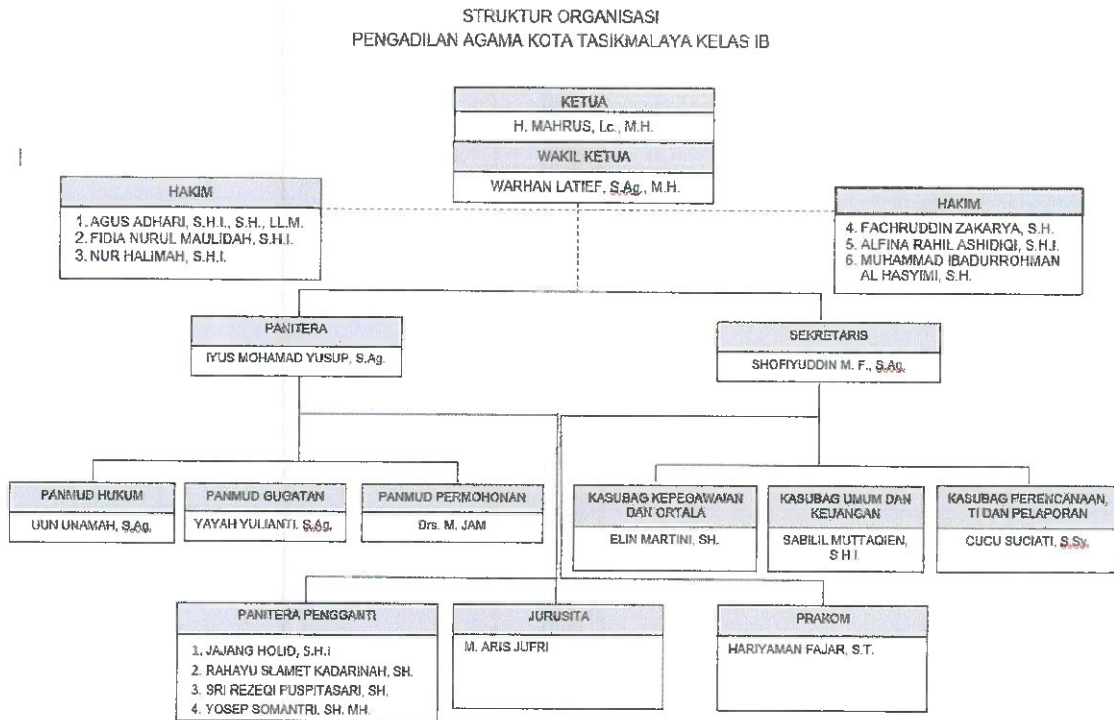
Misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan kualitas kinerja dan kompetensi aparatur Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;
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 2022 Triwulan III, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Informasi** yaitu sebesar **60,19%** 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 (%)
Akta Cerai	17,59%
Salinan Putusan	9,26%
Informasi	60,19%
Pendaftaran	12,96%
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	28,70%
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	50,93%
3.	Umur	31-40 Tahun	33,33%
4.	Suku	Sunda	90,74%

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 2022 Triwulan III** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,90** atau konversi IKM sebesar **97,48**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat :

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	4,00	Sangat Baik
2	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Kecepatan Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Prosedur Layanan dengan standar Pelayanan	3,99	Sangat Baik
6	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,03	Sangat Baik
7	Kemampuan/Kompetensi Petugas	4,00	Sangat Baik
8	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,99	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik
10	Penanganan Pengaduan	4,00	
Rata-rata tertimbang		3,90	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

Berdasarkan **Tabel 3.3** menunjukkan bahwa dari 5 unsur pelayanan sudah sangat baik, 5 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik. Untuk unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan memiliki nilai paling rendah dikarenakan tidak setiap perkara mendapatkan biaya gratis (prodeo). Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Kesesuaian persyaratan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan, Perilaku petugas pelayanank.**

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya pada periode **Tahun 2022 Triwulan III**, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	97,48
2.	Rata-rata tertimbang	3,90 (A)
3.	Kinerja Unit	Sangat Baik

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
1	Pelayanan sudah bagus
2	Untuk jam mulai sidang jangan terlalu siang
3	

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

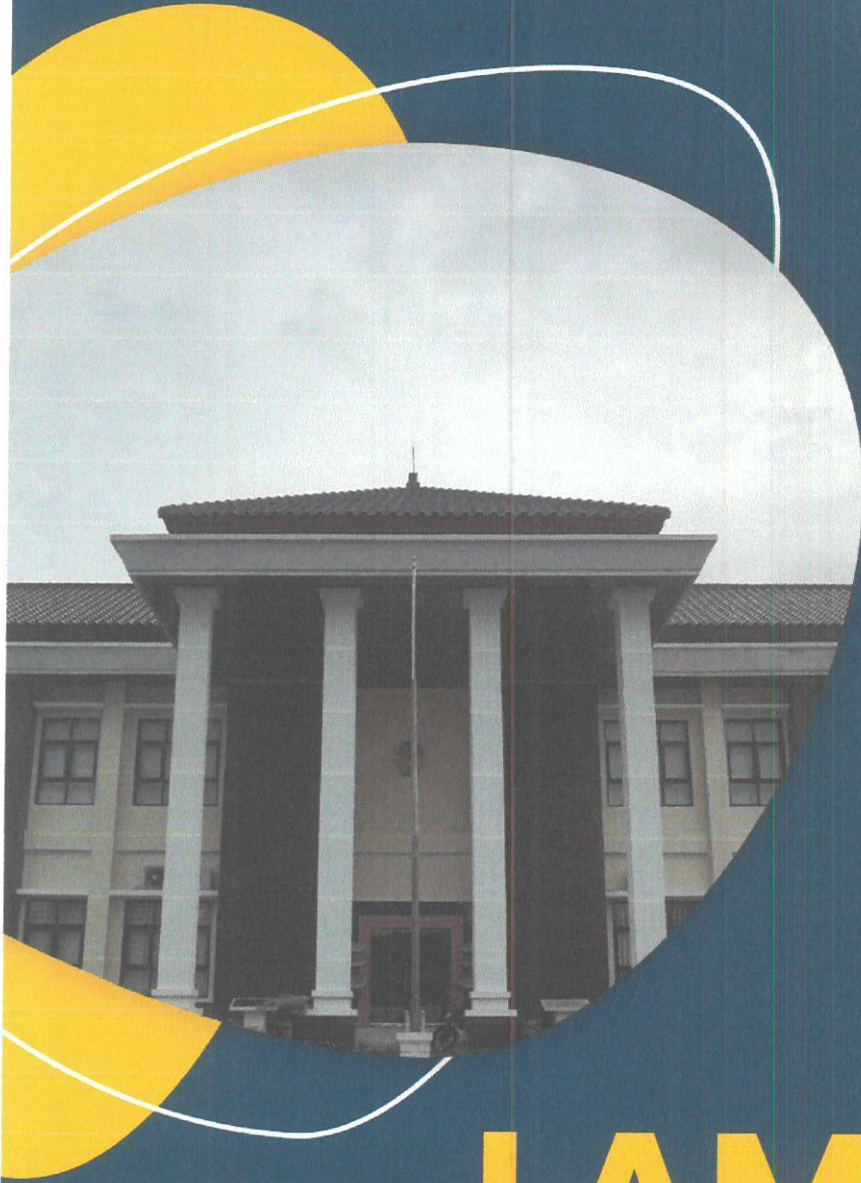
Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya **Tahun 2022 Triwulan III** menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,90** atau konversi IKM **97,48**.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei **Tahun 2022 Triwulan III** :

1. Dalam beberapa opini/pendapat yang diberikan masyarakat, perlunya ada peningkatan dalam kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, terutama Akta Cerai dan dimulainya jam sidang.
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen SAPM Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.



LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

SURVEY

www.pa-tasikmalayakota.go.id

DATA RESPONDEN SURVEY

PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA KELAS IB

1	desi andriani	8,95412E+11	Pendaftaran	2022-10-14	30	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
2	Imam M	85722797936	Pendaftaran	2022-10-14	54	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
3	Wina S	82119075255	Informasi	2022-10-14	24	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
4	Septi w	81290212583	Informasi	2022-10-14	24	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
5	Siti N	81224223181	Pendaftaran	2022-10-14	21	Perempuan	S1	Sunda
6	Meri yulianti	85860187844	Informasi	2022-10-14	29	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
7	Surba	82218516770	Akta Cerai	2022-10-14	38	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
8	Lukman	81910917555	Salinan Putusan	2022-10-14	28	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
9	nining	81276412270	Informasi	2022-10-14	31	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
10	Ida w	82129158595	Akta Cerai	2022-10-14	41	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
11	entin s	81221123693	Pendaftaran	2022-10-14	53	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
12	kurniasih	81321878826	Salinan Putusan	2022-10-14	48	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
13	nana	81563756708	Salinan Putusan	2022-10-14	50	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
14	Ade R	81563756708	Salinan Putusan	2022-10-14	38	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
15	lukman	81910917	Akta Cerai	2022-10-13	28	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
16	m.syam	85324216347	Informasi	2022-10-12	29	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
17	agus s	82320354525	Akta Cerai	2022-10-12	57	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
18	ajat	85941084104	Pendaftaran	2022-10-12	50	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
19	solihin	81323234406	Akta Cerai	2022-10-12	51	Laki-laki	S1	Jawa
20	ade w	85220262705	Informasi	2022-10-12	53	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
21	eli	82315026471	Salinan Putusan	2022-10-12	50	Perempuan	SD Kebawah	Jawa
22	nurhayati	87782173102	Informasi	2022-10-12	49	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
23	siti m	82321298264	Pendaftaran	2022-10-12	36	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
24	inok	87781139355	Pendaftaran	2022-10-12	53	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
25	dedi	8,95701E+11	Informasi	2022-10-12	60	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
26	ahlisa	8,45331E+11	Informasi	2022-10-12	45	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
27	usman	82119556330	Akta Cerai	2022-10-12	35	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
28	alimin	85314131540	Informasi	2022-10-12	34	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
29	ijar	83816283080	Informasi	2022-10-12	43	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
30	elan	85761198596	Akta Cerai	2022-10-12	42	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
31	zian	85282215494	Akta Cerai	2022-10-12	23	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
32	Sony B	8112116996	Informasi	2022-10-10	52	Laki-laki	S1	Sunda
33	Anisa	87746176578	Informasi	2022-10-10	29	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
34	Reni H	81214741642	Informasi	2022-10-10	39	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
35	Anisa	85313999092	Informasi	2022-10-10	20	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda

36	Inah solihat	81312630879	Akta Cerai	2022-10-10	39	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
37	Entin	85524500957	Akta Cerai	2022-10-10	45	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
38	Patonah	85732915348	Akta Cerai	2022-10-10	36	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
39	Elly	81933404288	Akta Cerai	2022-10-10	29	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
40	ita	87822757570	Informasi	2022-10-10	33	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
41	anti	82318316071	Informasi	2022-10-10	57	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
42	elin	81774182104	Informasi	2022-10-10	52	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
43	dian	85320459944	Informasi	2022-10-10	33	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
44	eni	8522223031	Informasi	2022-10-10	54	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
45	regi	85659790327	Informasi	2022-10-10	32	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
46	yunisa	89514484748	Informasi	2022-10-10	20	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
47	intan	82116030305	Informasi	2022-10-10	35	Laki-laki	S1	Sunda
48	titin h	85314198484	Informasi	2022-10-10	45	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
49	iwan	85323453675	Informasi	2022-10-10	40	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
50	sunar	85225834027	Informasi	2022-10-10	41	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
51	kurniasih	89667879453	Informasi	2022-10-06	40	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
52	jaja	83863571509	Informasi	2022-10-06	67	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
53	rahwan	82117806827	Informasi	2022-10-06	32	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
54	yudi	8532204886	Informasi	2022-10-06	32	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
55	yanti	83166640502	Informasi	2022-10-06	44	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
56	imas	85722776855	Informasi	2022-10-06	42	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
57	sherry antari	8,95377E+11	Pendaftar	2022-10-06	20	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
58	Fira Nur Affiah	81223139916	Informasi	2022-10-06	30	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
59	Aji	81394032965	Salinan Putusan	2022-10-06	32	Laki-laki	S1	Sunda
60	Eka Fauzi Rahayu	8524004157	Akta Cerai	2022-10-06	40	Perempuan	S1	Sunda
61	Damas Afranur	82315966989	Salinan Putusan	2022-10-06	36	Laki-laki	S1	Sunda
62	Devi Silviasari	85318713407	Informasi	2022-10-06	26	Perempuan	S1	Sunda
63	Ridwan	82216216506	Akta Cerai	2022-10-06	30	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
64	Yeti	81222159444	Akta Cerai	2022-10-06	43	Perempuan	S1	Sunda
65	Yoga Novianto	85219060623	Informasi	2022-10-06	37	Laki-laki	S1	Jawa
66	Rika A	87714518013	Pendaftar	2022-10-06	27	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
67	Sobar Bahtiar	82211796290	Informasi	2022-10-06	36	Laki-laki	D1/D2/D3/D4	Sunda
68	Atin B, S.H	85321893227	Informasi	2022-10-06	50	Perempuan	S1	Sunda
69	AI Sri Sulastri	81221926064	Informasi	2022-10-06	27	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
70	melinda amelia, S.H	82262488626	Informasi	2022-10-06	33	Perempuan	S1	Sunda
71	rini tirainin	81357182882	Pendaftar	2022-10-06	41	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
72	siti khodijah	81324819997	Informasi	2022-10-06	40	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
73	septi wahyuni	81290212503	Pendaftar	2022-10-06	24	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
74	Ita Wijayanti	87822757570	Informasi	2022-10-04	33	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
75	Suryati	82122657930	Informasi	2022-10-05	50	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
76	AA. Koswara	82122657930	Informasi	2022-10-05	65	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda

Jumlah Data	Ket	Jumlah	Persen	Jenis Layanan	Ket	Jumlah	Persen
Umur							
	1. <20 Thn	3	2,78%		1. Akta Cerai	19	17,59%
	2. 21 - 30 Thn	28	25,93%		2. Salinan Putu	10	9,26%
	3. 31 - 40 Thn	36	33,33%		3. Informasi	65	60,19%
	4. 41 - 50 Thn	24	22,22%		4. Pendaftaran	14	12,98%
	5. > 50 Thn	17	15,74%		TOTAL	108	100,00%
	TOTAL	108	100,00%				
Jenis Kelamin				Suku			
	1. Laki-laki	53	49,07%		1. Jawa	9	8,33%
	2. Perempuan	55	50,93%		2. Madura	0	0,00%
	TOTAL	108	100,00%		3. Sunda	98	90,74%
					4. Batak	0	0,00%
Pendidikan Terakhir					5. Betawi	1	0,93%
	1. SD kebawah	23	21,30%		6. Lainnya	0	0,00%
	2. SLTP	25	23,15%		TOTAL	108	100,00%
	3. SLTA	28	25,93%				
	4. D1/D2/D3/D4	1	0,93%				
	5. S1	31	28,70%				
	6. S2 Keatas	0	0,00%				
	TOTAL	108	100,00%				

DATA KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA KELAS IB

1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

pelayanan sudah
bagus

untuk jam mulai
siang jgn terlalu
siang

