Pengadilan Agama
Kota Tasikmalaya

IKM

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

TW I
2026



PENGADILAN AGAMA
KOTA TASIKMALAYA

pa-tasikmalayakota.go.id (0265) 333000

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA
TRIWULAN I TAHUN 2026

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kota Tasikmalaya
Pada hari Selasa, 31 Maret 2026

Ketua TIM Survei



UUN UNAMAH

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dapat tersusun dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Agama.

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui instrumen kuesioner digital yang diisi oleh responden tanpa tatap muka. Responden dalam survei ini adalah para pengunjung dan pengguna layanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja Tim Survei, laporan ini disusun dengan tujuan memberikan gambaran objektif mengenai kepuasan masyarakat serta menunjukkan komitmen Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dalam mewujudkan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi peningkatan mutu layanan, sekaligus sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja organisasi. Dengan demikian, Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dapat terus berupaya mewujudkan pelayanan yang prima serta mendukung terwujudnya wilayah bebas dari korupsi.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya ini disusun. Semoga laporan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan peradilan.

Kota Tasikmalaya, 31 Maret 2026
Ketua TIM Survei



UUN UNAMAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
DAFTAR GAMBAR 4
DAFTAR TABEL 5
BAB I KUESIONER SURVEI 6
A. Form Data Responden 6
B. Form Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SKM) 7
BAB II METODOLOGI SURVEI 8
A. Kriteria Responden 8
B. Metode Pencacahan 10
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 13
BAB III PENGOLAHAN SURVEI 15
A. Analisis Hasil Survei 15
B. Tindak Lanjut Hasil Survei 16
BAB IV DATA SURVEI 19
A. Data Responden 18
B. Data Dukung Lainnya 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag.....6
Gambar 1. 2 Pertanyaan Survei SKM pada Aplikasi Survei Badilag...7
Gambar 2. 1 Grafik Jenis Kelamin.....8
Gambar 2. 2 Grafik Tingkat Pendidikan.....9
Gambar 2. 3 Grafik Pekerjaan
.....14
Gambar 2. 4 Grafik Jenis Layanan
.....14

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Morgan and Kretjie 13
Tabel 2.2 Kategori Mutu Pelayanan 14
Tabel 3.1 Hasil Survei SPAK PA Kota Tasikmalaya 15
Tabel 4. 1 Data Responden..... 18

BAB I
KUESIONER SURVEI

Tim Survei Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya Nomor 26/KPA.W10-A23/OT1.2/I/2026 tanggal 2 Januari 2026 telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap para responden penerima layanan di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kinerja pelayanan, sehingga hasil survei dapat dijadikan acuan dalam penetapan kebijakan strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik, yaitu mulai bulan Januari hingga Maret 2026, dan hasilnya menjadi bahan utama dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat. Ruang lingkup survei mencakup seluruh proses pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya kepada masyarakat pencari keadilan.

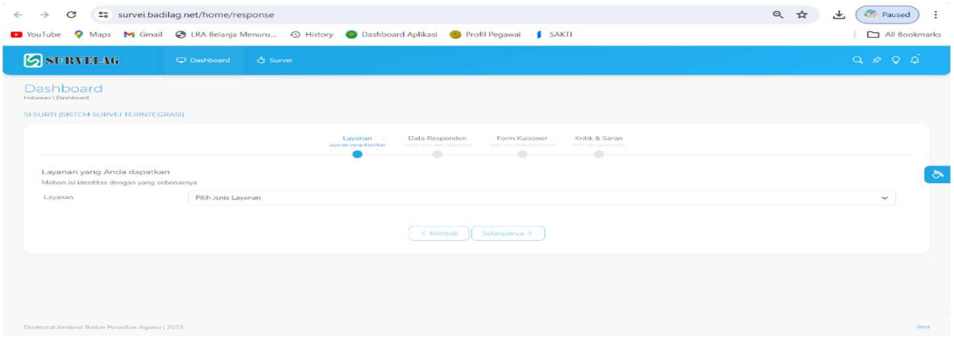
Penyusunan survei ini berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023, sehingga diharapkan mampu mendukung upaya mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.1. Form Data Responden

Berikut form yang data responden yang diisi oleh responden pengguna layanan melalui aplikasi web Surveilag dari Badilag.

Adapun link untuk mengisi survei pelayanan bisa diakses pada laman tautan berikut;

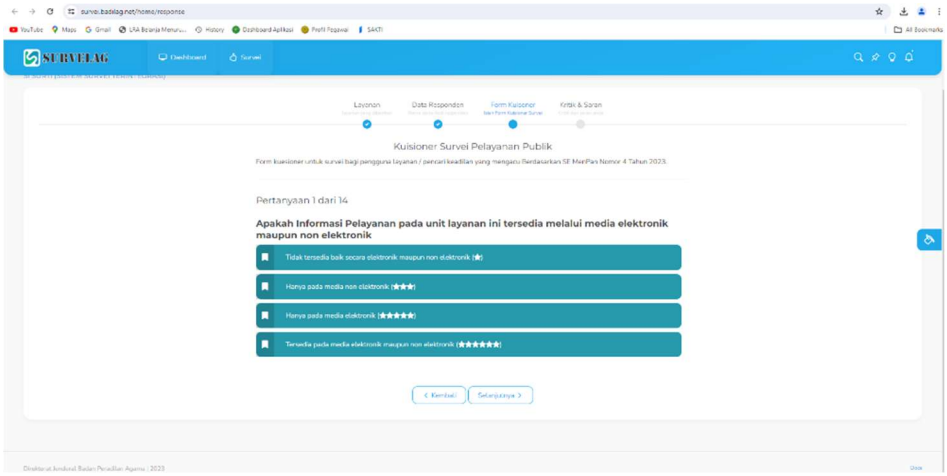
https://survei.badilag.net/home/response



Gambar 1. 1 Form Responden pada Aplikasi Survei Badilag

1.2. Form Survei Kepuasan Masyarakat

Berikut form pertanyaan untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan yang didapat oleh Responden;



Gambar 1. 2 Salah Satu Pertanyaan pada Aplikasi Survei Badilag

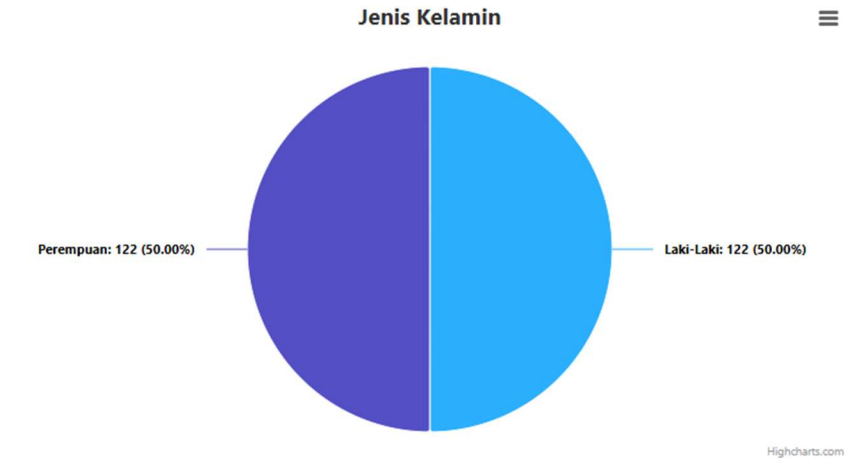
BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya baik dalam bentuk layanan penyelesaian perkara, penyerahan produk pengadilan dan juga layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan.

1. Jenis kelamin responden

Dari jenis kelamin responden yang mengakses layanan pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, mayoritas responden adalah laki-laki dengan tingkat sebanyak **50.00%** atau **122 responden** dan perempuan sebanyak **122 responden** atau **50.00%.**



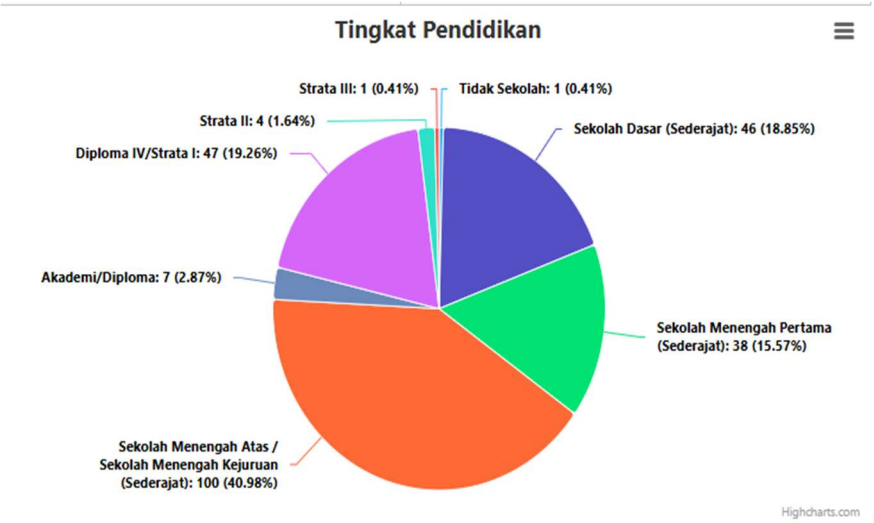
Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	122
Perempuan	122

Gambar 2. 1 Grafik Jenis Kelamin

2. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan,

pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki latar pendidikan **Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan** sebesar 40.98%.

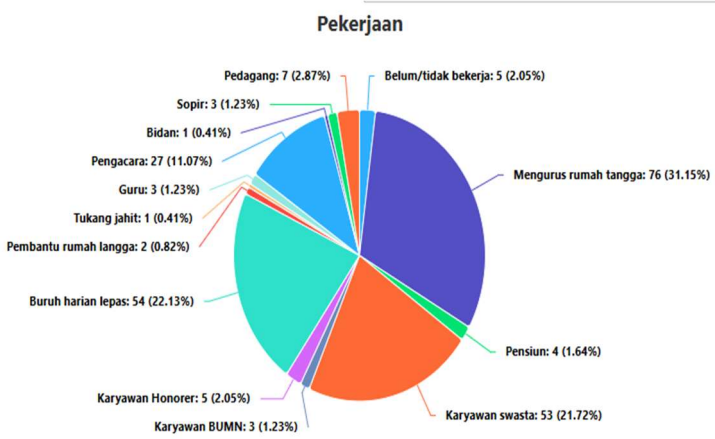


Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	1
Sekolah Dasar (Sederajat)	46
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	38
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	100
Akademi/Diploma	7
Diploma IV/Strata I	47
Strata II	4
Strata III	1

Gambar 2. 2 Grafik Tingkat Pendidikan

3. Pekerjaan responden

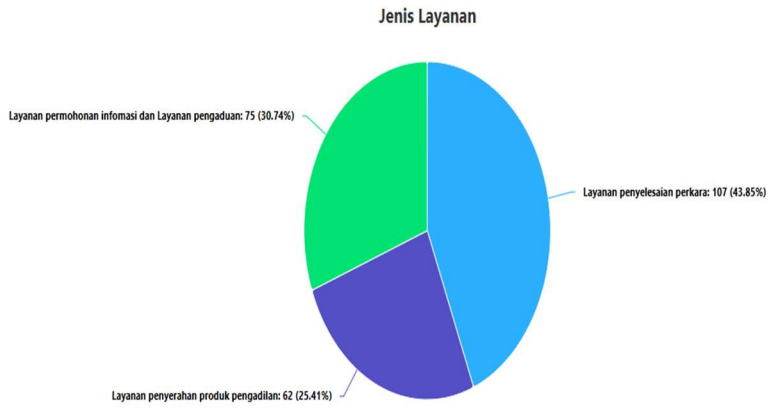
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar **31.15%** responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya adalah pada bidang pekerjaan **Mengurus Rumah Tangga**, sebagaimana dalam grafik di bawah ini.



Gambar 2. 2 Grafik Pekerjaan

4. Jenis pelayanan

Dari sisi jenis pelayanan yang diinginkan oleh responden, menunjukkan bahwa responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya lebih didominasi oleh Layanan Penyelesaian Perkara 43.85%, layanan penyerahan produk pengadilan sebesar 25.41%, dan Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan sebesar 30.74%.



Gambar 2. 4 Grafik Jenis Layanan

B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode survei yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam survei tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam survei ini.

Dalam melakukan pencacahan, ada beberapa hal yang harus dilakukan petugas pencacah, yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Persepsi Kualitas Pelayanan meliputi;

Penyusunan kuisioner

Kuisioner dibagi atas 3 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden, meliputi : jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, serta jenis pelayanan, yang berguna untuk menganalisis karakteristik responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Pengadilan
- Bagian II : Persepsi terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian III : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

Kategori dan Persepsi

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, yang digambarkan dalam bentuk 1-6 bintang,

dimana semakin banyak bintang yang dipilih, menunjukan kualitas pelayanan pada unit ini semakin baik.

Namun dalam proses pencacahannya Persepsi yang digunakan tetap menggunakan skala 1-4 yaitu 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 dibanyak media informasi dan *up to date.*

Saran Perbaikan

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

3. Penetapan Responden dan Lokasi

Jumlah Responden

Responden dipilih berdasarkan hasil layanan yang diterima para pihak di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan dengan menggunakan rumus Tabel **Morgan & Krecjie** dengan dasar:

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

Dari rumus diatas untuk mempermudah penentuan sampel, Tim Survei juga merujuk pada table sample Kretjcie dan Morgan yang disadur dari buku Metodologi Penelitian Untuk Bisnis karya Uma Sekaran yang diterbitkan oleh Salemba Empat, berikut table yang dimaksud;

Populasi (N)	**Sampel (n)**	**Populasi (N)**	**Sampel (n)**	**Populasi (N)**	**Sampel (n)**
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	300	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Tabel 2.2.: Tabel Morgan & Krecjie

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan indeks kualitas layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala antara 1 sd 6, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi. Semakin tinggi nilai nya mencerminkan kualitas pelayanan semakin baik.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan alam bentuk skor/angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Persepsi kualitas layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 sd 4 yg dikonversi ke angka 0 sd 100. Skala indeks persepsi kualitas layanan antara 1 sd 4 yang artinya mendekati 4 maka persepsikualitas layanan semakin baik. Indeks dengan skala 4 menjadi nilai dari komponen hasil "Pelayanan Publik yang prima"

Tabel 2.2 Kategori Mutu Pelayanan

Tabel 1 : Kategori Mutu Pelayanan			
No	**Mutu Pelayanan**	**Nilai SKM**	**Prosentase**
1	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4	88,31 % - 100%
2	B (Baik)	3,0644-3,532	76,61% - 88,30%
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,064	65,00%-76,60%
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5996	25,00%-64,99%

Adapun rumus yang digunakan dalam pengkonversian ataupun pengolahan data adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{(\text{Jumlah Responden} \times 48)} \times 4$$

$$\text{Prosentase SKM} = \frac{\text{Nilai SKM}}{4 \text{ (skala Penilaian)}} \times 100\%$$

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil survei terkait persepsi kualitas pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang dilaksanakan pada Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember tahun 2025. Adapun nilai yang didapatkan yaitu 3.89 atau 97.25 yang masuk dalam kualitas pelayanan **sangat baik.**

Berikut hasil survei yang disajikan dalam bentuk tabel dan diagram:

Tabel 3.1 Hasil Survei SKM Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3.99	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.9	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.92	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.1	Baik (A)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.87	Sangat Baik (A)

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.83	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.83	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.87	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,81** dengan kategori mutu pelayanan **"Sangat Baik (A)"**. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta mencerminkan kinerja unit pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Secara rinci, penilaian terhadap unsur pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memperoleh nilai sangat baik. Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan memperoleh nilai **3,99**, yang menunjukkan bahwa persyaratan yang ditetapkan telah sesuai, jelas, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Demikian pula pada aspek kemudahan prosedur pelayanan yang memperoleh nilai **3,90**, mencerminkan bahwa alur pelayanan telah disusun secara sederhana, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Pada aspek kecepatan waktu pelayanan, diperoleh nilai **3,92** yang menunjukkan bahwa layanan telah diberikan secara responsif dan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Sementara itu, pada aspek kewajaran biaya/tarif pelayanan, diperoleh nilai **3,10** dengan kategori **"Baik (B)"**, yang menjadi satu-satunya indikator dengan nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan masih terdapat persepsi masyarakat yang perlu diperhatikan terkait transparansi atau pemahaman terhadap biaya layanan.

Selanjutnya, pada aspek kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, seluruhnya memperoleh nilai dalam kategori **"Sangat Baik (A)"** dengan rentang nilai antara **3,83 hingga 4,00**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memiliki kompetensi yang memadai, bersikap ramah dan profesional, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, capaian nilai IKM ini mencerminkan keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya pada aspek kewajaran biaya/tarif pelayanan melalui penguatan transparansi informasi biaya, sosialisasi kepada masyarakat, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian layanan.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan langkah strategis untuk mempertahankan kinerja yang telah baik serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dalam rangka mempertahankan capaian kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, dirumuskan beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

1. **Peningkatan Transparansi Biaya/Tarif Layanan**

   Dilakukan melalui penyediaan informasi biaya yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui media informasi di ruang pelayanan maupun melalui website dan media sosial. Selain itu, dilakukan sosialisasi secara berkala terkait ketentuan biaya layanan untuk menghindari kesalahpahaman.

2. **Optimalisasi Digitalisasi Pelayanan**

   Mengembangkan dan memaksimalkan pemanfaatan layanan berbasis teknologi informasi (website, aplikasi layanan, dan media sosial) guna meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

3. **Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Petugas**

   Melalui pelaksanaan pelatihan (capacity building), pembinaan berkala, serta penguatan budaya pelayanan prima guna memastikan konsistensi kualitas pelayanan.

4. **Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan**

   Meningkatkan responsivitas dalam penanganan pengaduan masyarakat dengan memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan transparan.

5. **Pemeliharaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana**

   Melakukan evaluasi dan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

6. **Monitoring dan Evaluasi Berkala**

   Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara periodik terhadap kinerja pelayanan serta hasil survei kepuasan masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan berkelanjutan.

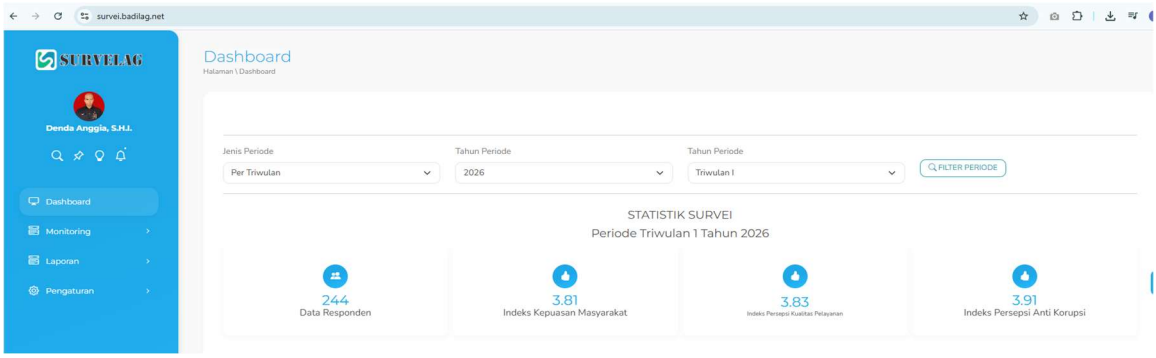
BAB IV
DATA SURVEI

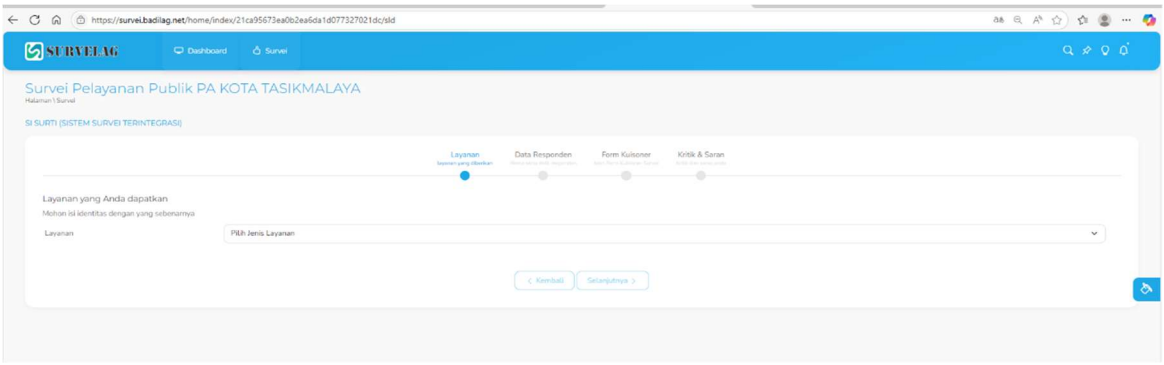
A. Data Responden

Tabel 4.1. Data Responden

No	Kepuasan Masyarakat	Nilai	Mutu
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3,99	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,9	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,92	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,1	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,87	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,83	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,83	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,87	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)

B. Data Pendukung Lainnya





C. Link Survei Pengadialan Agama Kota Tasikmalaya

https://survei.badilag.net/home/index/21ca95673ea0b2ea6da1d077327021dc/srv

D. Foto Kegiatan Pengisian Survei

