Pengadilan Agama
Kota Tasikmalaya

IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat

TW II
2026



PENGADILAN AGAMA
KOTA TASIKMALAYA

pa-tasikmalayakota.go.id (0265) 333000

LEMBAR PENGESAHAN

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kota Tasikmalaya
Pada hari Rabu, 1 Juli 2026

Ketua TIM Survei



UUN UNAMAH

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II 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 II 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, 1 Juli 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 23
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 April hingga Juni 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.

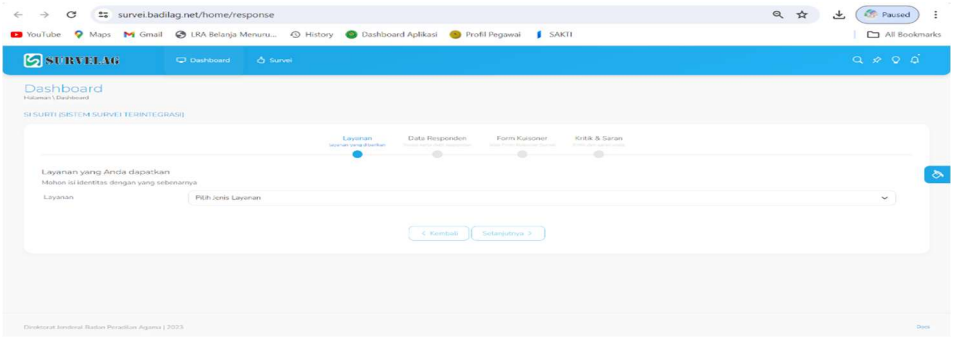
Penyusunan survei ini berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023, sehingga diharapkan mampu mendukung upaya mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi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

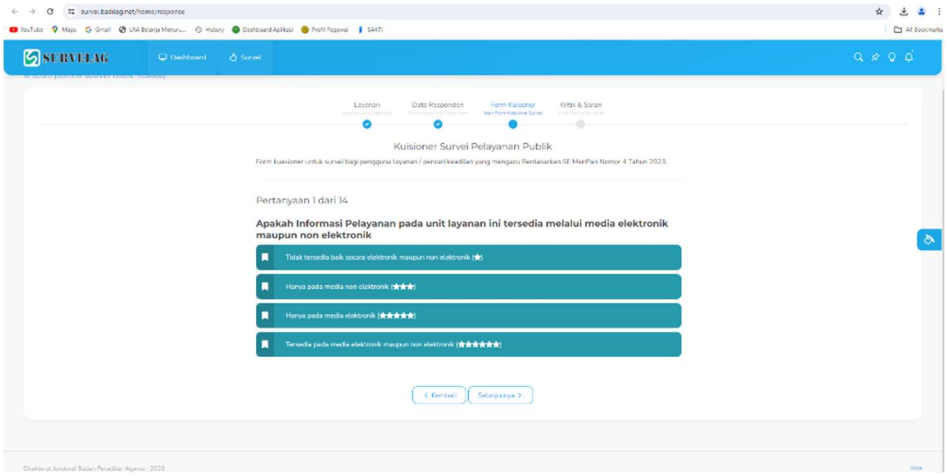
https://survei.badilag.net/home/response



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

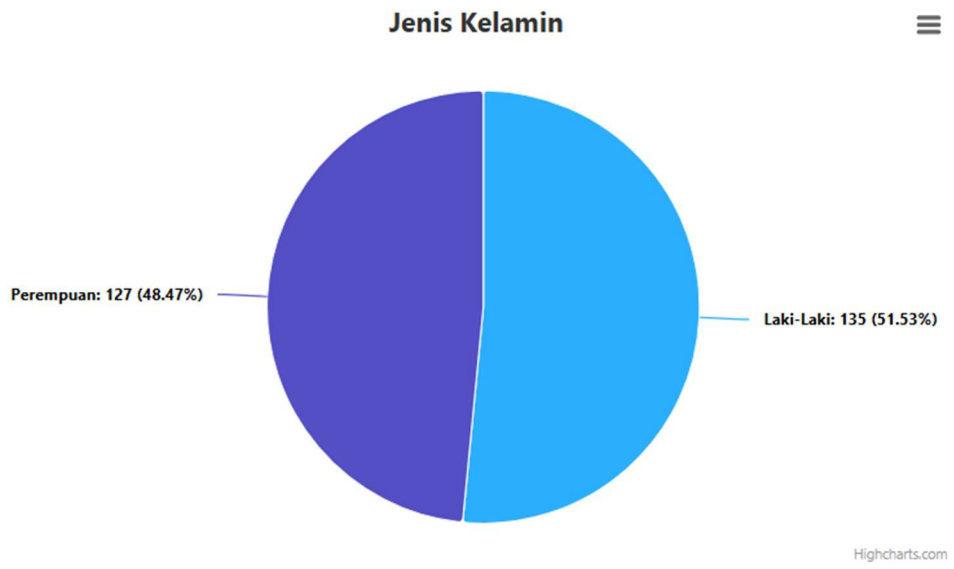
BAB II
METODOLOGI SURVEI

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 responden sebanyak **51.53%** atau **135 responden** dan perempuan sebanyak **127 responden** atau **48.47%.**

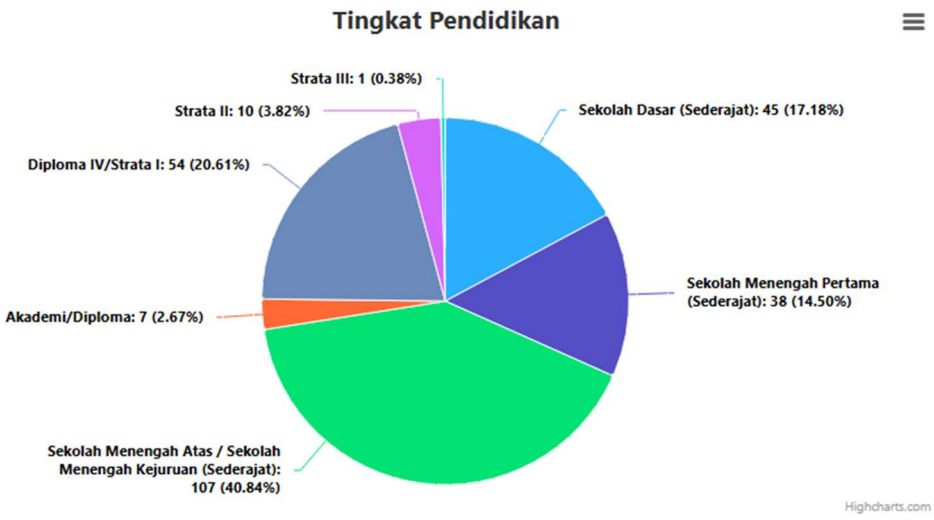


Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	135
Perempuan	127

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 40.84%.

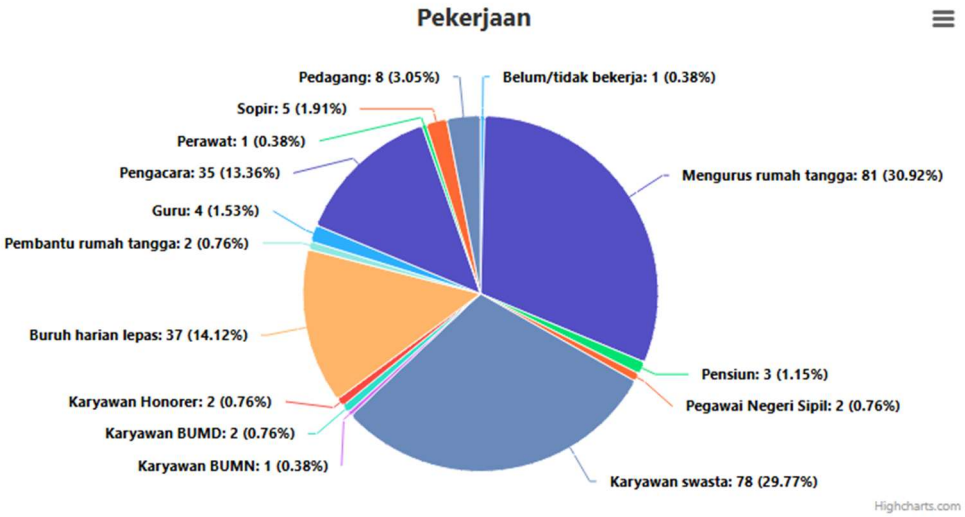


Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	45
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	38
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	107
Akademi/Diploma	7
Diploma IV/Strata I	54
Strata II	10
Strata III	1

Gambar 2. 2 Grafik Tingkat Pendidikan

3. Pekerjaan responden

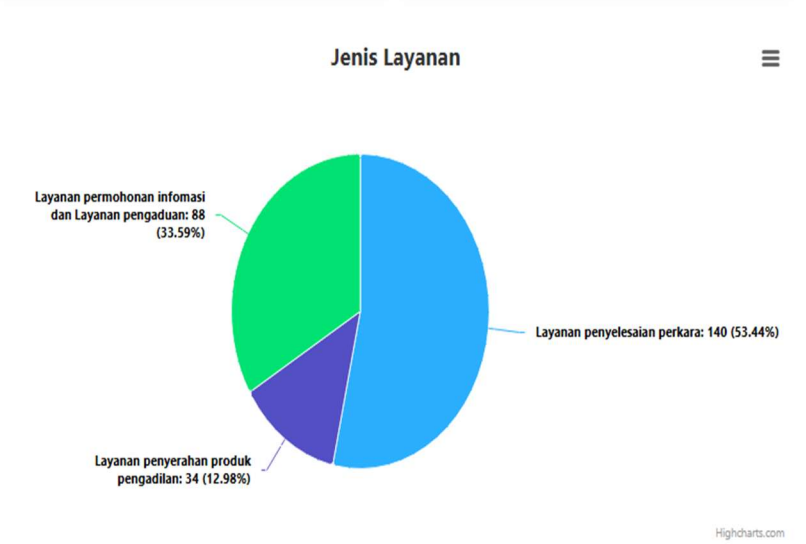
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar **30.92%** responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya adalah pada bidang pekerjaan **Mengurus Rumah Tangga**, sebagaimana dalam grafik di bawah ini.



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 53.44%, layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan sebesar 33.59% serta layanan penyerahan produk pengadilan sebesar 12.98%, dan.



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 :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{}$$

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

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{(Jumlah Responden x 48)}}{\text{x 4}}$$

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 April sampai dengan Bulan Juni tahun 2026. Adapun nilai yang didapatkan yaitu 3.86 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	4	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,92	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,96	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,04	Baik (A)

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,95	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,95	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,95	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,95	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari tingginya nilai hampir seluruh indikator yang berada pada rentang 3,92–4,00.

Aspek yang paling diapresiasi masyarakat adalah:

- Kesesuaian persyaratan pelayanan
- Penanganan pengaduan
- Kecepatan pelayanan
- Kompetensi petugas
- Sikap dan keramahan petugas
- Sarana prasarana

Hal tersebut menggambarkan bahwa organisasi telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dari sisi prosedur pelayanan maupun kualitas sumber daya manusia.

Namun demikian, terdapat satu indikator yang memperoleh nilai jauh lebih rendah dibanding indikator lainnya, yaitu **kewajaran biaya/tarif pelayanan** dengan nilai **3,04 (Kurang Baik)**. Perbedaan nilai yang cukup signifikan ini mengindikasikan masih adanya

persepsi masyarakat mengenai kurangnya transparansi atau pemahaman terhadap biaya pelayanan.

Dengan demikian, fokus peningkatan pelayanan pada periode berikutnya harus diarahkan pada aspek keterbukaan informasi biaya pelayanan.

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Nilai: 4,00 (Sangat Baik/A)

Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan pelayanan memperoleh nilai **4,00** dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan yang ditetapkan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta tidak memberatkan pengguna layanan. Persyaratan yang jelas dan sesuai standar memberikan kepastian kepada masyarakat dalam mengakses layanan serta mencerminkan bahwa standar pelayanan telah diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas.

Tindak Lanjut

Untuk mempertahankan capaian tersebut, perlu dilakukan pembaruan informasi persyaratan pelayanan secara berkala sesuai perkembangan regulasi, memastikan seluruh media informasi pelayanan selalu memuat persyaratan terbaru, melakukan evaluasi terhadap persyaratan yang berpotensi menimbulkan multitafsir, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui media digital maupun media informasi di ruang pelayanan.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Nilai: 3,92 (Sangat Baik/A)

Analisis

Unsur kemudahan prosedur pelayanan memperoleh nilai **3,92** yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai alur pelayanan telah cukup sederhana, mudah dipahami, dan mudah diikuti. Meskipun memperoleh predikat Sangat Baik, nilai tersebut menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan efektivitas prosedur agar

pelayanan menjadi lebih cepat, sederhana, dan efisien sesuai prinsip pelayanan publik.

Tindak Lanjut

Perlu dilakukan evaluasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan yang masih dianggap kurang praktis, memperjelas alur pelayanan melalui pemasangan flowchart yang mudah dipahami, meningkatkan pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis elektronik, serta melakukan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Nilai: 3,96 (Sangat Baik/A)

Analisis

Nilai **3,96** menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan telah diberikan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sehingga waktu tunggu masyarakat relatif singkat. Capaian tersebut menunjukkan adanya komitmen instansi dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tindak Lanjut

Instansi perlu mempertahankan standar waktu pelayanan melalui monitoring terhadap waktu penyelesaian setiap jenis layanan, melakukan evaluasi apabila terjadi keterlambatan pelayanan, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, serta melakukan pengaturan beban kerja petugas agar pelayanan tetap optimal pada saat jumlah pengguna layanan meningkat.

4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Nilai: 3,04 (Kurang Baik/C)

Analisis

Unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan memperoleh nilai **3,04**, sehingga menjadi indikator dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hasil ini menunjukkan masih terdapat persepsi masyarakat bahwa informasi mengenai biaya pelayanan belum sepenuhnya dipahami atau belum tersampaikan secara optimal. Selain itu, masih dimungkinkan adanya keraguan masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan, meskipun pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, indikator ini menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Tindak Lanjut

Instansi perlu meningkatkan transparansi biaya pelayanan dengan memasang banner atau papan informasi tarif resmi pada lokasi yang mudah terlihat, memperkuat publikasi mengenai layanan yang tidak dipungut biaya melalui website, media sosial, dan ruang pelayanan, memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketentuan biaya sebelum pelayanan diberikan, memperkuat pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan untuk mencegah pungutan di luar ketentuan, serta membuka ruang pengaduan khusus terkait biaya pelayanan agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara mudah dan cepat.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Nilai: 3,95 (Sangat Baik/A)

Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat menilai produk pelayanan yang diterima telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dokumen maupun hasil layanan dinilai telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta diberikan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas output pelayanan telah berjalan secara konsisten.

Tindak Lanjut

Perlu dilakukan pengendalian mutu terhadap seluruh produk pelayanan melalui pemeriksaan hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada masyarakat, melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan apabila terdapat perubahan regulasi, serta meningkatkan koordinasi antarunit kerja guna menjaga konsistensi kualitas produk pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Nilai: 3,95 (Sangat Baik/A)

Analisis

Nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai mampu memberikan informasi yang benar, menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur, serta mampu menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan.

Tindak Lanjut

Kompetensi petugas perlu terus ditingkatkan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, pengembangan kompetensi sesuai bidang tugas, evaluasi kinerja secara berkala, serta pemberian kesempatan kepada petugas untuk mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung maupun instansi terkait.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Nilai: 3,95 (Sangat Baik/A)

Analisis

Masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai telah menunjukkan sikap sopan, ramah, santun, responsif, dan profesional sehingga mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sikap pelayanan yang baik

juga mencerminkan penerapan budaya pelayanan prima di lingkungan satuan kerja.

Tindak Lanjut

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, perlu dilakukan pembinaan budaya pelayanan prima secara berkelanjutan, penguatan nilai-nilai integritas dan profesionalisme, pelaksanaan monitoring terhadap perilaku petugas melalui survei maupun pengawasan langsung, serta pemberian penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik sebagai bentuk motivasi.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Nilai: 3,95 (Sangat Baik/A)

Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Ketersediaan ruang pelayanan yang memadai, fasilitas pendukung, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata menjadi faktor yang mendukung tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur ini.

Tindak Lanjut

Instansi perlu melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala, memperbaiki fasilitas yang mengalami kerusakan, menambah fasilitas pendukung sesuai kebutuhan masyarakat, meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi fasilitas pelayanan agar tetap memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Nilai: 4,00 (Sangat Baik/A)

Analisis

Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai **4,00** yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik. Saluran pengaduan

dinilai mudah diakses, respons petugas terhadap pengaduan cukup cepat, serta penyelesaian pengaduan dilakukan secara transparan dan akuntabel. Capaian ini menunjukkan adanya komitmen instansi dalam menjadikan masukan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Tindak Lanjut

Instansi perlu mempertahankan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan dengan memastikan seluruh kanal pengaduan tetap aktif dan mudah diakses, mempercepat proses tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima, melakukan evaluasi berkala terhadap jenis dan penyebab pengaduan untuk dijadikan dasar perbaikan pelayanan, serta mempublikasikan tindak lanjut pengaduan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat.

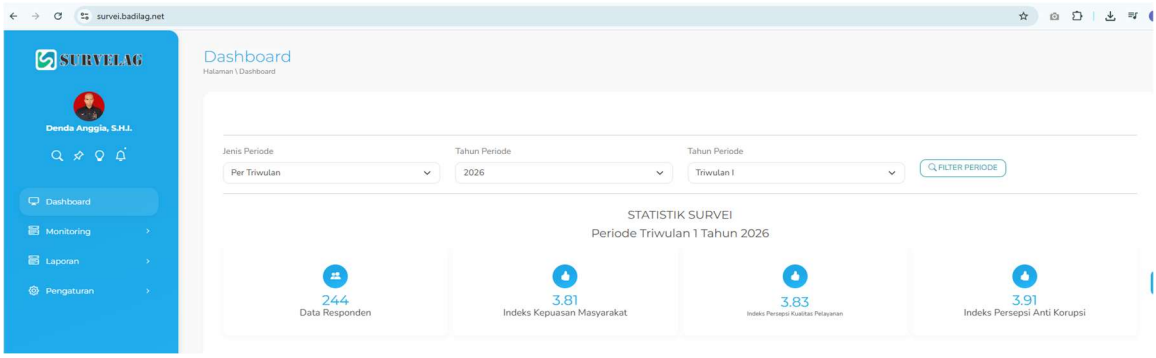
BAB IV
DATA SURVEI

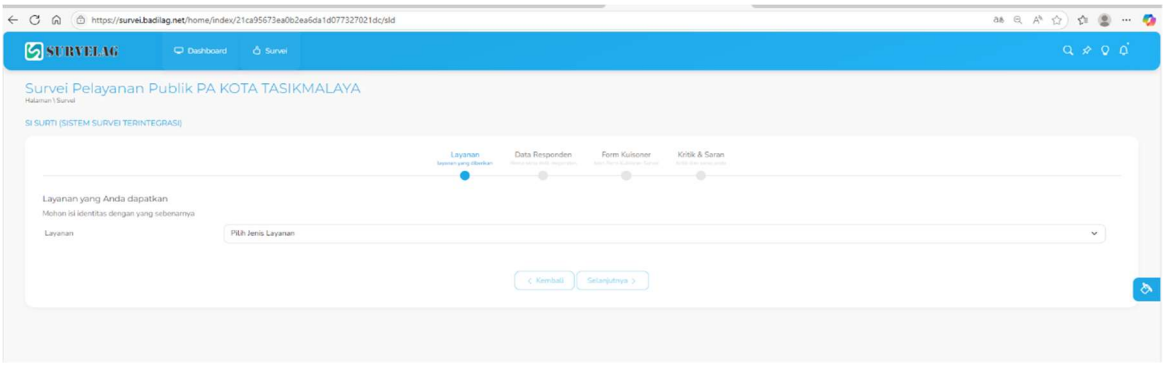
A. Data Responden

Tabel 4.1. Data Responden

No	Kepuasan Masyarakat	Nilai	Mutu
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	4	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,92	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,96	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,04	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,95	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,95	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,95	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,95	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