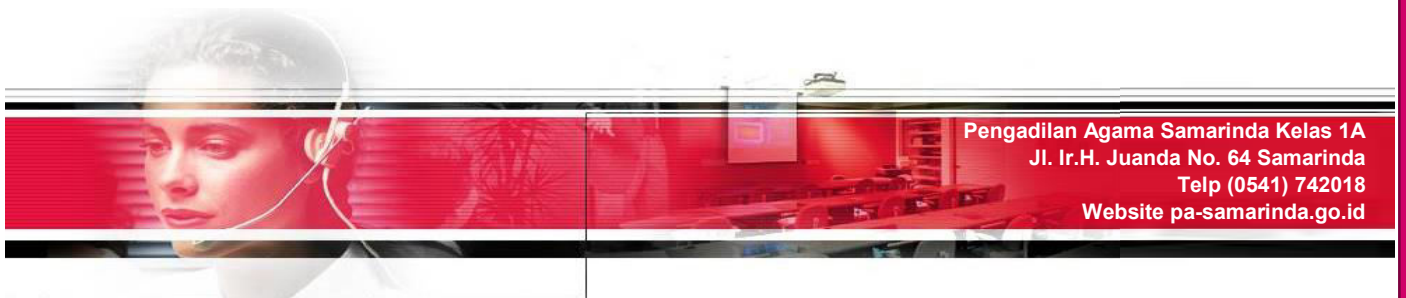


# LAPORAN



## PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN AGAMA SAMARINDA KELAS 1A TAHUN 2021



Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A  
Jl. Ir.H. Juanda No. 64 Samarinda  
Telp (0541) 742018  
Website pa-samarinda.go.id

## DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi</b> .....	i
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
1.1 Latar belakang .....	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	I-3
1.4 Sasaran.....	I-3
1.5 Ruang Lingkup .....	I-4
1.6 Manfaat .....	I-4
1.7 Indikator Penilaian.....	I-5
<b>Bab 2 Teknis Pelaksanaan</b>	
2.1 Pengertian .....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	II-5
<b>Bab III Profil dan Pembahasan:</b>	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden .....	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-6
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan .....	III-17
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-20
3.6 Opini Responden .....	III-21
3.7 Hasil Pengamatan Lapangan .....	III-24
<b>Bab IV Kesimpulan dan Saran</b>	
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 Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A, 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 Samarinda Kelas 1A 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 Samarinda Kelas 1A.

## 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 Samarinda Kelas 1A.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A 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 Samarinda Kelas 1A.
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 Samarinda Kelas 1A.

### 1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A 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. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

### 1.8 Periode Survey

Survey ini merupakan Survey Kepuasan Masyarakat Periode untuk Tahun 2021 Semester Dua.

## BAB II

# TEKNIS PELAKSANAAN

### 2.1 Pengertian

#### 2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Stake Holder yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Stake Holder 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 Samarinda Kelas 1A yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Stake Holder yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Stake Holder, Stake Holder, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A, 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 Stake Holder sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Stake Holder untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.
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 Samarinda Kelas 1A.

## 2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

### A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. **Kesesuaian Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang



- besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;  
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
  7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Stake Holder secara sopan serta saling menghargai dan menghormati
  8. **Kualitas Sarana dan Pra Sarana**, yaitu kualitas sarana dan pra sarana seperti; kamar kecil, tempat parkir, ruang tunggu dan fasilitas air minum yang tersedia, termasuk dalam kebersihan, fungsi serta tata letak kerapian sarana.
  9. **Penganganan Pengaduan Layanan**, yaitu bagaimana petugas dalam menangani pengaduan pengguna layanan.

### 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 Masyarakat

### a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat 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 Stake Holder, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

## b. Penyusunan bentuk jawaban

### 1. Survey Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A 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 Samarinda Kelas 1A, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.

### c. Penetapan responden dan lokasi

- i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Stake Holder yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.

**d. Penyusunan Jadwal**

**e. 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 Samarinda Kelas 1A.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A.

**f. Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Stake Holder terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

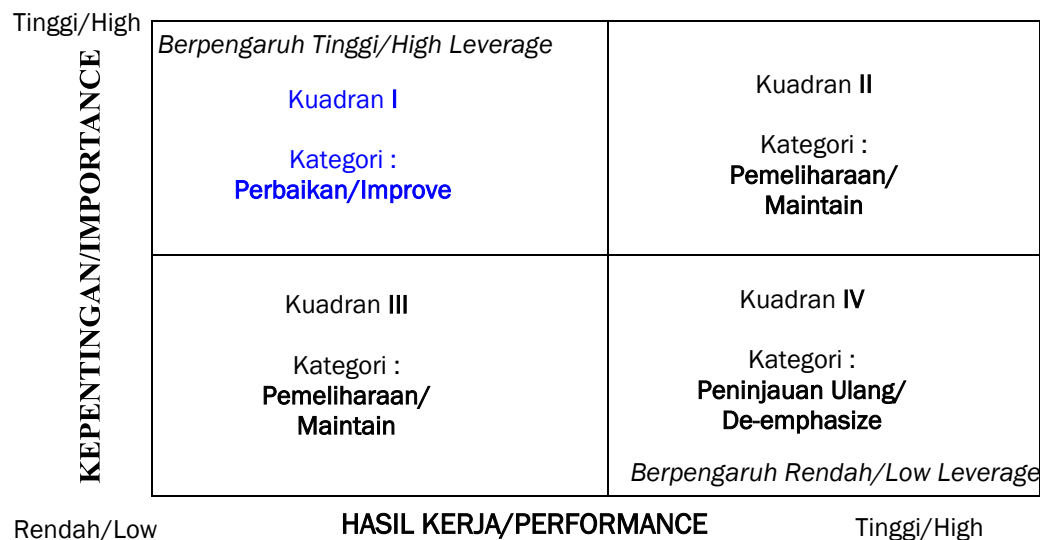
**g. Analisa Data**

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survy Kepuasan Stake Holder (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,59	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

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



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.

#### **h. Evaluasi dan Program**

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A. Tim Survey Kepuasan Masyarakat 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 Samarinda Kelas 1A kepada Stake Holder.

## BAB III

# PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2021 periode semester dua, dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Samarinda. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

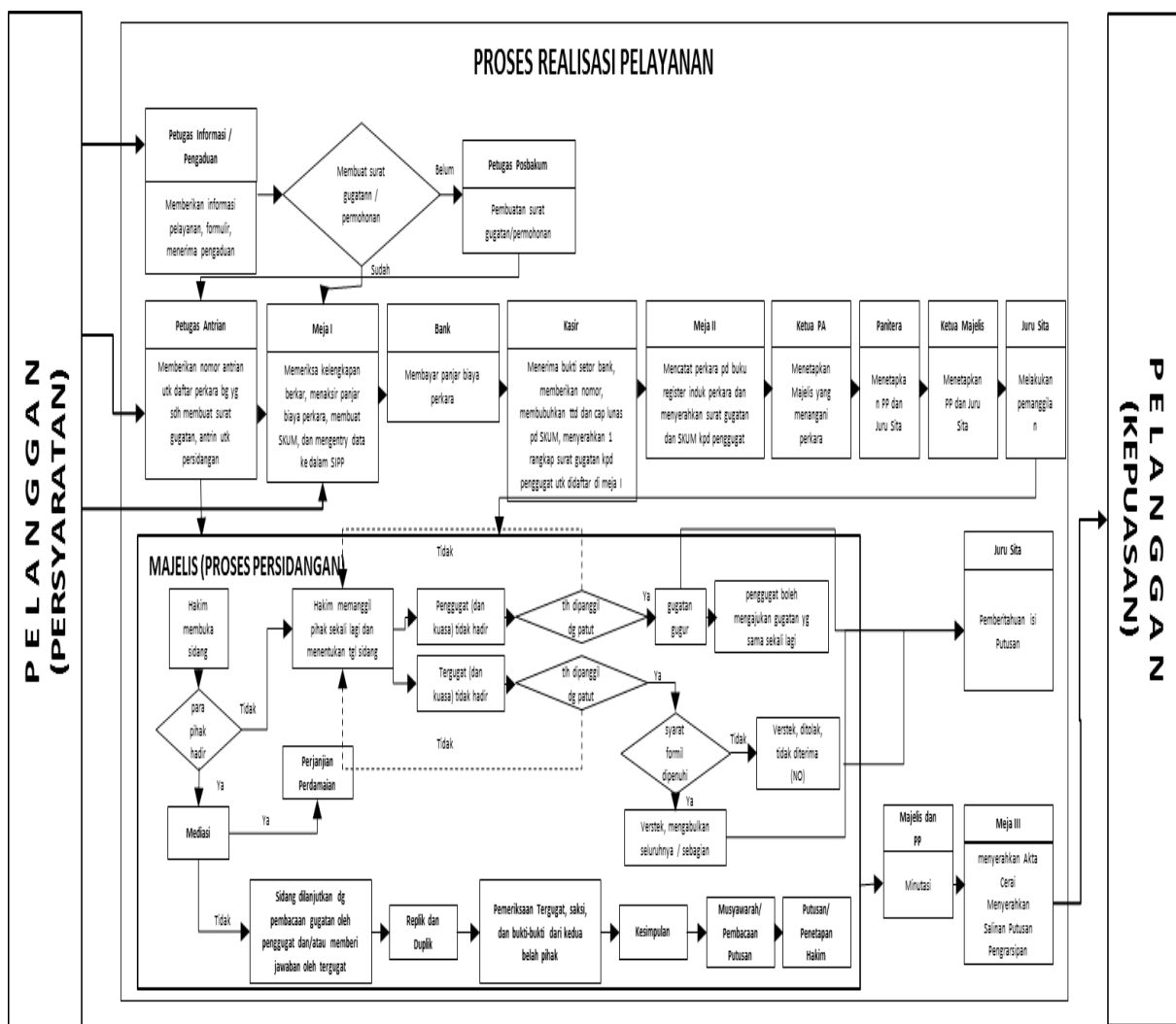
### 3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	:	<b>Pengadilan Agama Samarinda</b>
Alamat	:	Jl. Ir. H. Juanda No. 64 Samarinda
No. Telp/Fax	:	(0541) 742018
Waktu Pelayanan	:	08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengadilan Agama Samarinda, meliputi : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Salinan Putusan / Penetapan</li><li>2. Akta Cerai</li></ol>
Biaya Pelayanan	:	Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK berlaku
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	:	± 50 - 100 orang/hari
Visi Misi	:	Visi : "Terwujudnya Pengadilan Agama Samarinda Yang Agung". Misi : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama Samarinda;</li></ol>

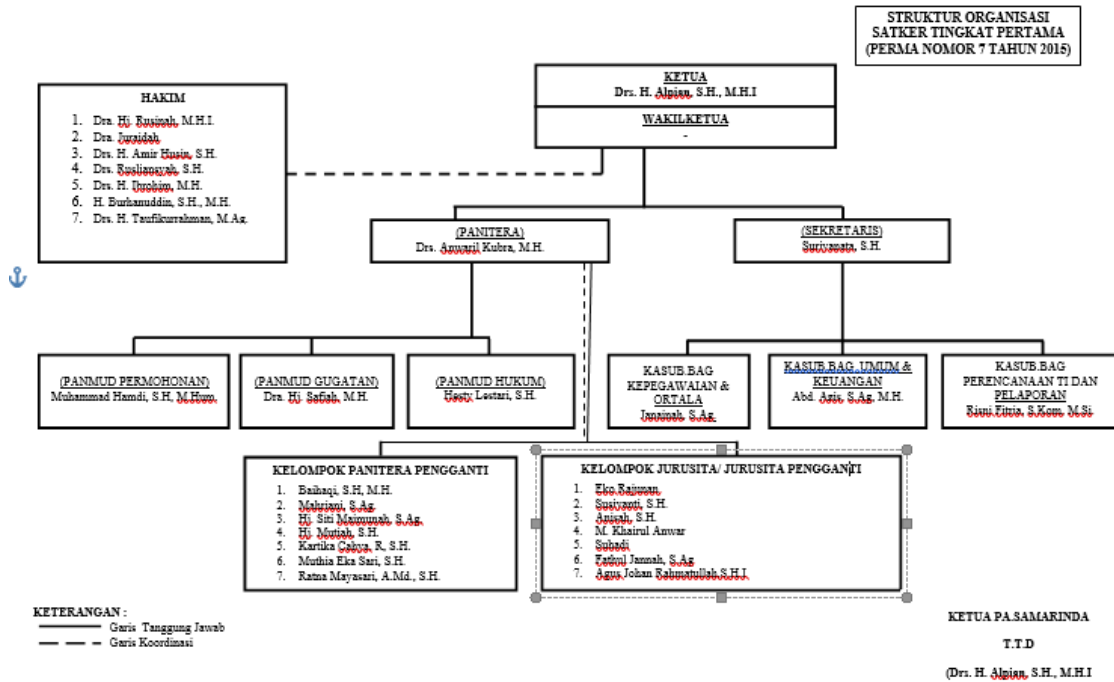


2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;
3. Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan.

Alur Pelayanan :



Pengadilan Agama Samarinda Struktur Organisasi :



Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA SAMARINDA  
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	73,00 %
Salinan Putusan/Penetapan	27,00 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Catatan :** Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

### 3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA SAMARINDA KELAS 1A**

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	36,00%
		Perempuan	64,00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	2,67%
		20 - 29 th	16,33%
		30 - 39 th	36,67%
		40 - 49 th	25,33%
		> 50 th	19,00%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	2.33%
		SLTP	26.00%
		SLTA	51.67%
		D1/D2/D3/D4	4.33%
		S-1	15.00%
		S-2 keatas	0.67%

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili Masyarakat Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas Masyarakat, Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A pada **Tahun 2021 semester 2** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,80** atau konversi IKM sebesar **94.88**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,59	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

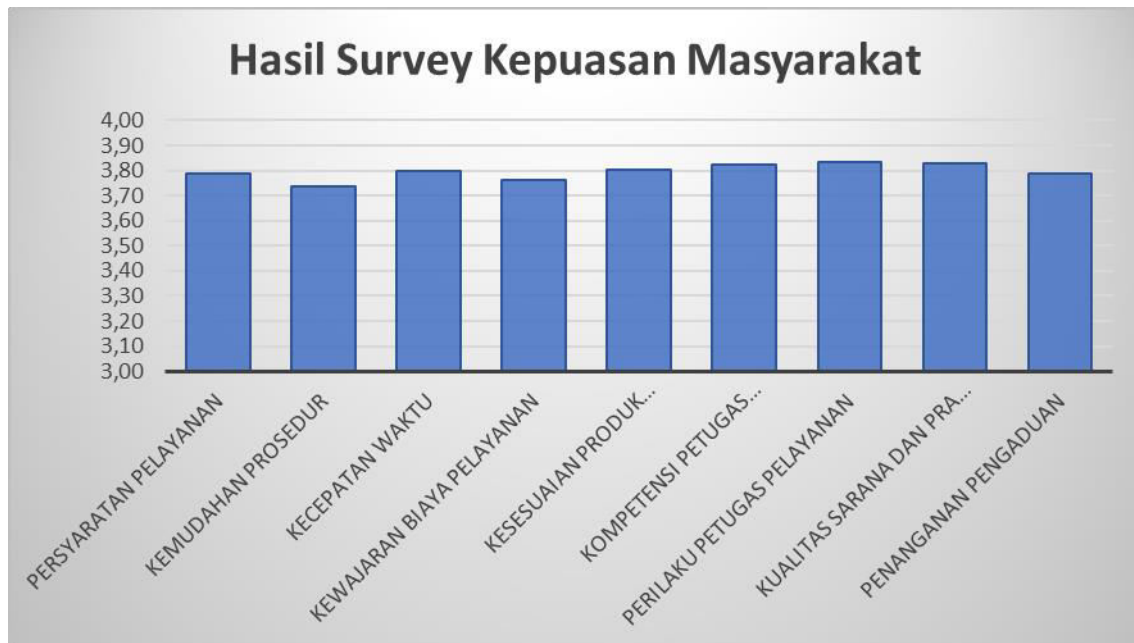
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Masyarakat, 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 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 SAMARINDA KELAS 1A**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,79
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,74
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,80
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,76
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,80
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,82
7	Perilaku petugas pelayanan	3,83
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,83
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,79
<b>Rata-rata Tertimbang</b>		<b>3,80</b>

**Catatan :** Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SAMARINDA KELAS 1A**

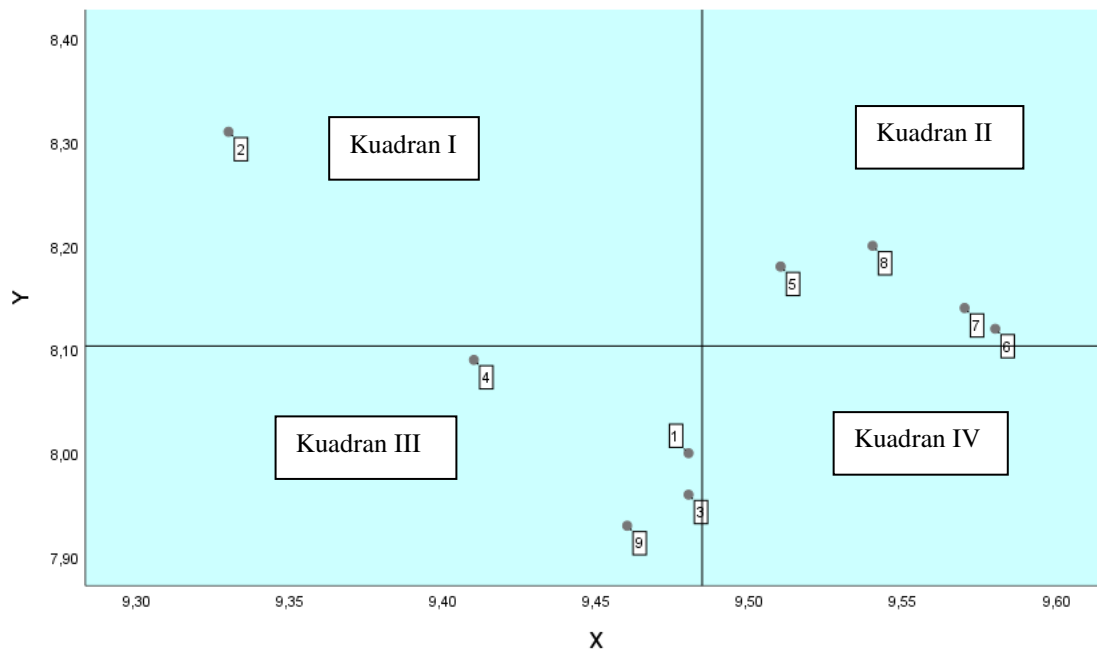
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grifik 3.1** menunjukkan bahwa kesembilan unsur berada pada kategori baik. Dengan unsur terendah adalah Unsur kedua yaitu Kemudahan Prosedur dengan nilai interval SKM sebesar 3,74, sedangkan nilai tertinggi pada unsur 7 dan 8 yaitu perihal Perilaku Petugas Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Pra Sarana, dan masukan dengan nilai interval SKM 3,83, secara keseluruhan penilaian unsur semuanya berada dalam kategori sangat baik.

### 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 SAMARINDA KELAS 1A**

**TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN**

Kuadran	Variabel
I	U2 = Kemudahan prosedur pelayanan
II	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U6 = Kompetensi/kemampuan petugas U7 = Perilaku petugas pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
III	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
IV	-

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

Terdapat 1 unsur 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 belum memenuhi harapan. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Terdapat 4 unsur yang masuk dalam Kuadran 2 yaitu , unsur 5 kesesuaian produk pelayanan, unsur 6 kompetensi/kemampuan petugas, unsur 7 perilaku petugas pelayanan dan unsur 8 kualitas sarana dan prasarana, yang telah memenuhi harapan dan diharapkan oleh masyarakat untuk tetap dipertahankan.

Terdapat 4 unsur yang masuk dalam Kuadran 3 yaitu , unsur 9 penanganan pengaduan pengguna layanan, unsur 3 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, unsur 4 Kewajaran Biaya dan Tarif Pelayanan, dan unsur 1 Kesesuaian persyaratan pelayanan, yang diharapkan oleh masyarakat untuk tetap dipertahankan.

Tidak terdapat unsur yang masuk dalam Kuadran 4.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan semester dua 2021 antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						PIC
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	U2	Kemudahan prosedur pelayanan	√	√	√	√	√	√	

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 Samarinda Kelas 1A pada periode Tahun 2019, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	94,88
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Prioritas Perbaikan	U2 = Kemudahan prosedur 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.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa opini dari Masyarakat adalah perlunya diadakan Bimbingan teknis guna meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai keinginan masyarakat.



## BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A Tahun 2021 Periode II menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,80** atau konversi IKM **94,88**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah unsur 5 yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 Semester dua :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan Masyarakat, secara keseluruhan seluruh unsur berada dalam kategori baik, sehingga untuk kedepan, Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A perlu mempertahankan pelayanan yang telah berjalan.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Pengadilan Agama Samarinda Kelas 1A terus meningkatkan pelayanan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
3. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan kualitas kemampuan petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi juga diperuntukkan agar petugas dapat menyampaikan

informasi dengan akurat dan optimal, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan kemudahan prosedur pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan Masyarakat secara tersurat maupun tersirat.