BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV (OKTOBER S/D DESEMBER)
TAHUN 2023
PENGADILAN AGAMA MAUMERE

0821 4474 6040 | Pengadilan Agama Maumere | pa.maumere@gmail.com | @pa.maumere | pa-maumere.go.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 3
A. Latar Belakang 3
B. Peraturan Perundang-Undangan 4
C. Maksud dan Tujuan 4
D. Sasaran 4
E. Ruang Lingkup 5
F. Manfaat 5
G. Indikator Penilaian 5
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN 7
A. Pengertian 7
B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 9
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN 16
A. Profil Organisasi 16
B. Profil Responden 21
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat 23
D. Analisa Antara Persepsi dan Harapan 25
E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 28
F. Opini Responden 29
G. Saran Terhadap Fasilitas 29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 29
A. Kesimpulan 30
B. Saran 30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, kementerian dan atau lembaga, dalam rangka tanggung jawabnya kepada masyarakat 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. Hal ini terjadi karena pemerintah 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodir 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.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Maumere,** dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Maumere**. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Maumere**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

D. Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah:

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere 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.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Maumere.

F. 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 Maumere;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere;
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 Maumere.

G. Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk

menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maumere maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

A. Pengertian

1. Pengertian Umum

a. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

b. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.

c. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

d. **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.

e. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Maumere yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

f. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Maumere yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

g. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Maumere.

h. **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 Maumere.

i. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan

Agama Maumere, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Maumere.

k. **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 Maumere.

2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

d. **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;

e. **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;

f. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
g. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
h. **Penangana pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
i. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.

3. Pengertian Khusus

a. **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;
b. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan;
c. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan;
d. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

a. Penyusunan Kuisioner

Kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yang terdiri sebagai berikut:

1) Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden;
2) 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;

3) Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
4) 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;
5) Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi);
6) Bagian VI : Saran/ opini/ pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan Bentuk Jawaban

1) **Survei Kepuasan Masyarakat**

Bentuk jawaban untuk menentukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere 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:

a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tidak tersedia di seluruh media.
b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkanya.
c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
d) 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 Maumere, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Maumere.

c. Penetapan Responden dan Lokasi

1) **Jumlah Responden**

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

$$S = \frac{\lambda^2 . N . P . Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 . P . Q}$$

Keterangan:

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5 % dan 10%

$P = Q = 0{,}5$

$d = 0{,}05$

$S = Jumlah\ sampel$

2) **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Maumere pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan

Agama Maumere dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

3) **Target Responden**

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

d. Penyusunan Jadwal

Tabel 2.1

Jadwal Penyusunan Laporan SKM

No.	Tahapan	Oktober	November	Desember
		01-31	01-30	01-31
1.	Pengumpulan			
2.	Input Data			
3.	Analisis Data			

1) **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 Maumere. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Maumere.

2) **Pengolahan Data**

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

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur}$$

$$N = \frac{1}{x}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM\ Unit\ Pelayanan\ \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karateristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a) Menambah unsur yang dianggap relevan;

b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

3) **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 Survei Kepuasan Masyakarat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

Tabel 2.2

Nilai Interval SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

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

Berpengaruh Tinggi/ *high leverage* **Kuadran I** Kategori: Perbaikan/ *Improve*	**Kuadran II** Kategori: Pemeliharaan/ *Maintain*
Kuadran III Kategori: Pemeliharaan/ *Maintain*	**Kuadran IV** Kategori: Peninjauan Ulang/ *de-emphasize* Berpengaruh Rendah/ *low leverage*

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah

organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Maumere. Tim Survei 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 Maumere kepada Masyarakat Pencari Keadilan.

BAB III
PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere yang telah dihimpun oleh *surveyor* Tim Survei Kepuasan Masyarakat :

A. Profil Organisasi

Nama Instansi	:	**Pengadilan Agama Maumere**
Alamat	:	Jl. Diponegoro, Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur (Kode Pos 86115).
No. Telfon	:	(0382) 21134 / 23514
No. HP/ WA	:	082144746040
Waktu Pelayanan	:	08.00 – 16.30 WITA
Jenis Pelayanan	:	Jenis Pelayanan di Pengadilan Agama Maumere meliputi:

1. **Perkawinan**
   a. Izin Nikah
   b. Hadhanah
   c. Wali Adhal
   d. Cerai Talak
   e. Cerai Gugat
   f. Itsbat Nikah
   g. Izin Poligami
   h. Hak Bekas Isteri
   i. Harta Bersama
   j. Asal Usul Anak
   k. Dispensasi Nikah
   l. Pembatalan Nikah
   m. Penguasaan Anak

n. Pengesahan Anak
o. Pencegahan Nikah
p. Nafkah Anak oleh Ibu
q. Ganti Rugi terhadap Wali
r. Penolakan Kawin Campur
s. Pencabutan Kekuasaan Wali
t. Pencabutan Kekuasaan Orang Tua
u. Penunjukan Orang Lain sebagai Wali.

2. Ekonomi Syariah

a. Bank Syari'ah
b. Bisnis Syari'ah
c. Asuransi Syari'ah
d. Sekuritas Syari'ah
e. Pegadaian Syari'ah
f. Reasuransi Syari'ah
g. Reksadana Syari'ah
h. Pembiayaan Syari'ah
i. Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah
j. Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syari'ah
k. Obligasi Syari'ah dan Surat Berharga Berjangka Menengah Syari'ah

3. Waris

a. Gugatan Waris
b. Penetapan Ahli Waris

4. Infaq

5. Hibah

6. Wakaf

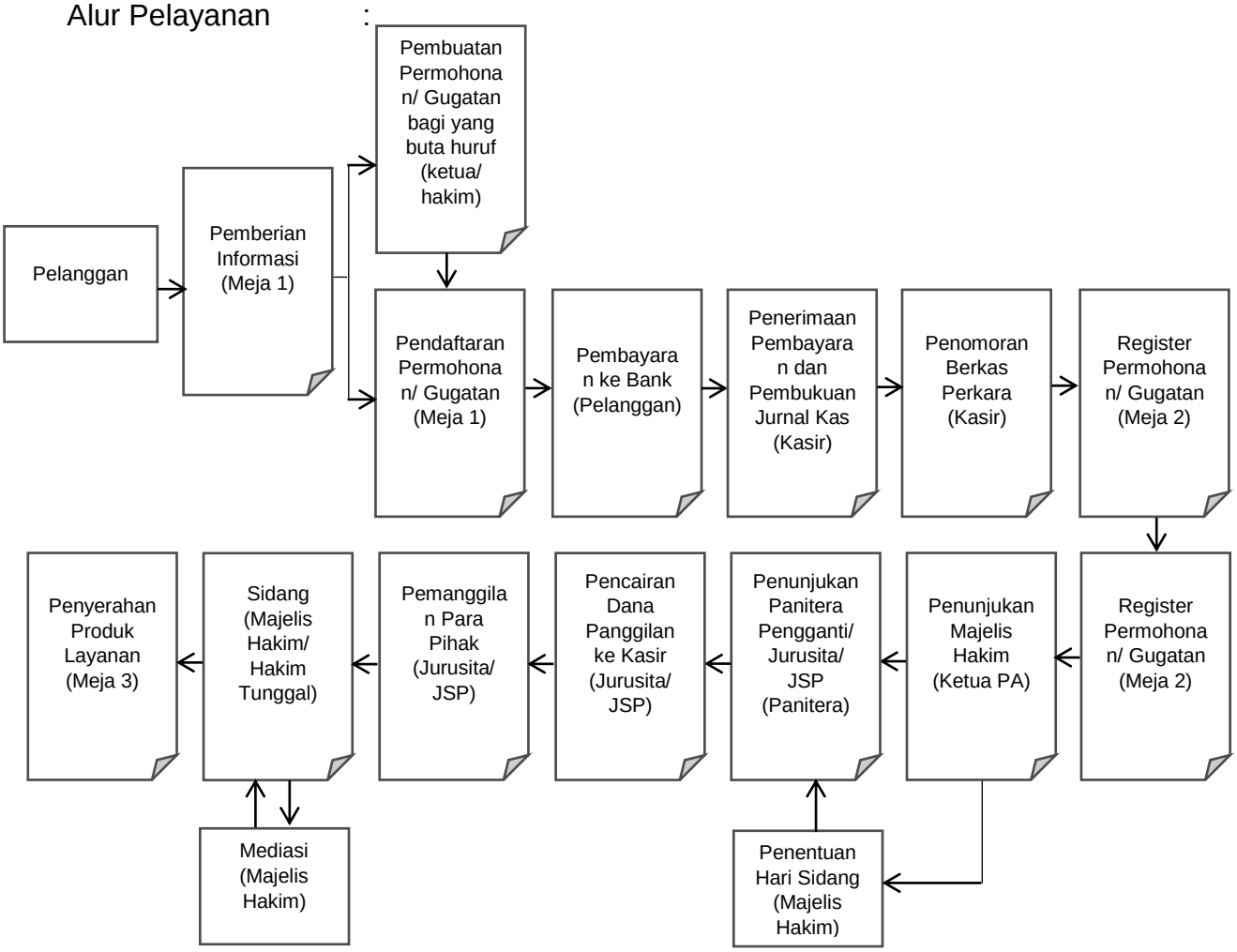
7. Wasiat

8. Zakat

9. Shadaqah

Biaya Pelayanan	:	Biaya perkara untuk tahun 2023 ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Maumere Nomor: W23-A9/601/HK.00.8/SK/IX/2023 tentang Perubahan Atas Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Maumere Tahun 2023.
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan.
Jumlah Pengunjung	:	± 8 - 10 orang/minggu
Visi dan Misi	:	a) Visi: "***Terwujudnya Pengadilan Agama Maumere Yang Agung"*** b) Misi: 1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Maumere; 2. Memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan; 3. Meningkatkan profesionalitas dan kredibilitas aparatur Pengadilan Agama Maumere; 4. Meningkatkan pengawasan dan transparansi di Pengadilan Agama Maumere.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :

Gambar 3.1 1

Struktur Organisasi PA Maumere

B. Profil Responden

1. Pelayanan

Dari seluruh pihak yang memperoleh layanan pada Pengadilan Agama Maumere untuk periode survei **triwulan IV (bulan Oktober s/d Desember) tahun 2023**, maka diambil sejumlah 51 (lima puluh satu) responden yang terdiri dari pihak yang memperoleh layanan langsung dari kantor maupun dari pada saat sidang keliling. Adapun rincian jenis pelayanan yang diperoleh responden SKM Pengadilan Agama Maumere periode triwulan IV Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jenis Pelayanan Yang Diberikan Kepada Responden

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Cerai Gugat	26	51%
2.	Itsbat Nikah	21	41%
3.	Cerai Talak	0	0%
4.	Ambil Putusan/ Penetapan/ Akta Cerai	3	6%
5.	Asal Usul Anak	1	2%
	TOTAL	**51**	**100%**

2. Karakteristik Responden

Tabel 3.2

Persentase Karakteristik Responden Pengadilan Agama Maumere

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentasetase
1.	Umur	1. <20 Thn	1	2%
		2. 20 - 29 Thn	16	31%
		3. 30 - 39 Thn	16	31%
		4. 40 - 49 Thn	5	10%
		5. > 49 Thn	13	25%

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	63%
		Perempuan	19	37%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak sekolah	2	4%
		SD kebawah	38	75%
		SLTP	7	14%
		SLTA	3	6%
		D1/D2/D3/D4	0	0%
		S1	1	2%
		S2 keatas	0	0%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
4.	Pekerjaan Utama	PNS/ TNI/ POLRI	1	2%
		Pegawai Swasta	2	4%
		Wiraswasta/ Usahawan	3	6%
		Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
		Petani/ Pekebun	16	31%
		Nelayan/ Perikanan	12	24%
		Mengurus Rumah Tangga	17	33%
		Belum Bekerja	0	0%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase

5.	Suku Bangsa	Jawa	3	6%
		Madura	1	2%
		Sunda	1	2%
		Batak	1	2%
		Bajo	10	20%
		Buton	8	16%
		Maumere	19	37%
		Bugis	8	16%
		Lainnya	0	0%

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Maumere dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Maumere secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Maumere dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik dan tepat sasaran.

C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada **Triwulan IV (Oktober s/d Desember) Tahun 2023** mempunyai kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3.88** atau konversi IKM sebesar **97.** Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan Nilai Survei Kepuasan Masyakarat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

Tabel 3.3

Tabel Nilai Persepsi

No.	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 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 kuisioner 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.

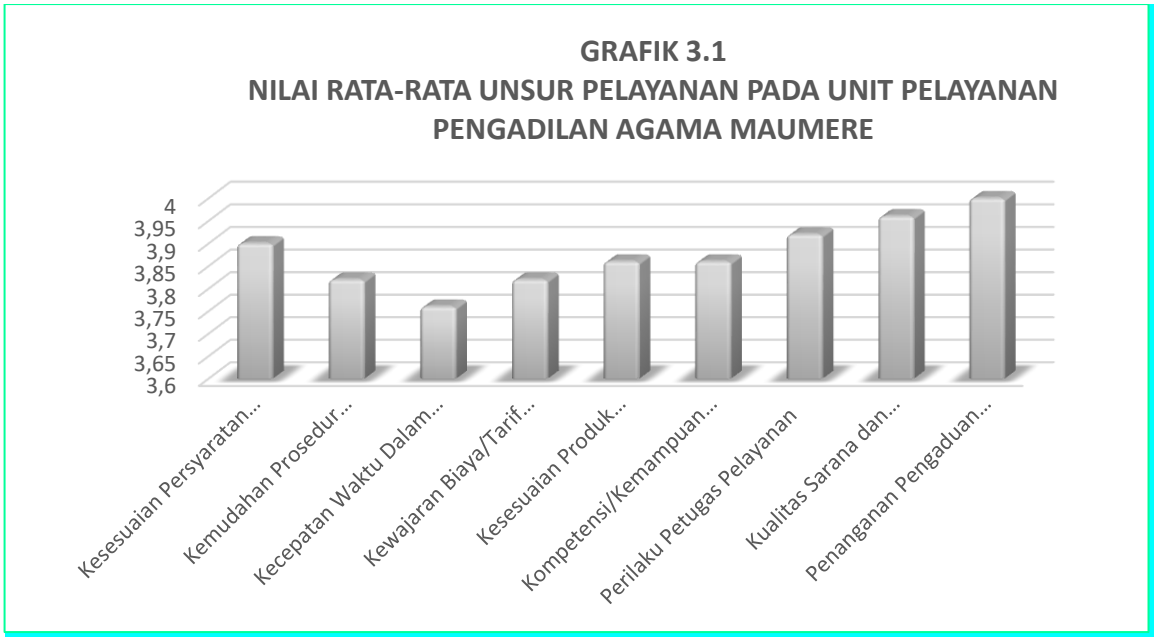
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Maumere

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.90	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.82	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.76	Sangat Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	3.82	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.86	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.86	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.92	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.96	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna	4.00	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang		**3.88**	**Sangat Baik**

Catatan: Warna biru menunjukkan presentase yang tinggi pada unsur pelayanan



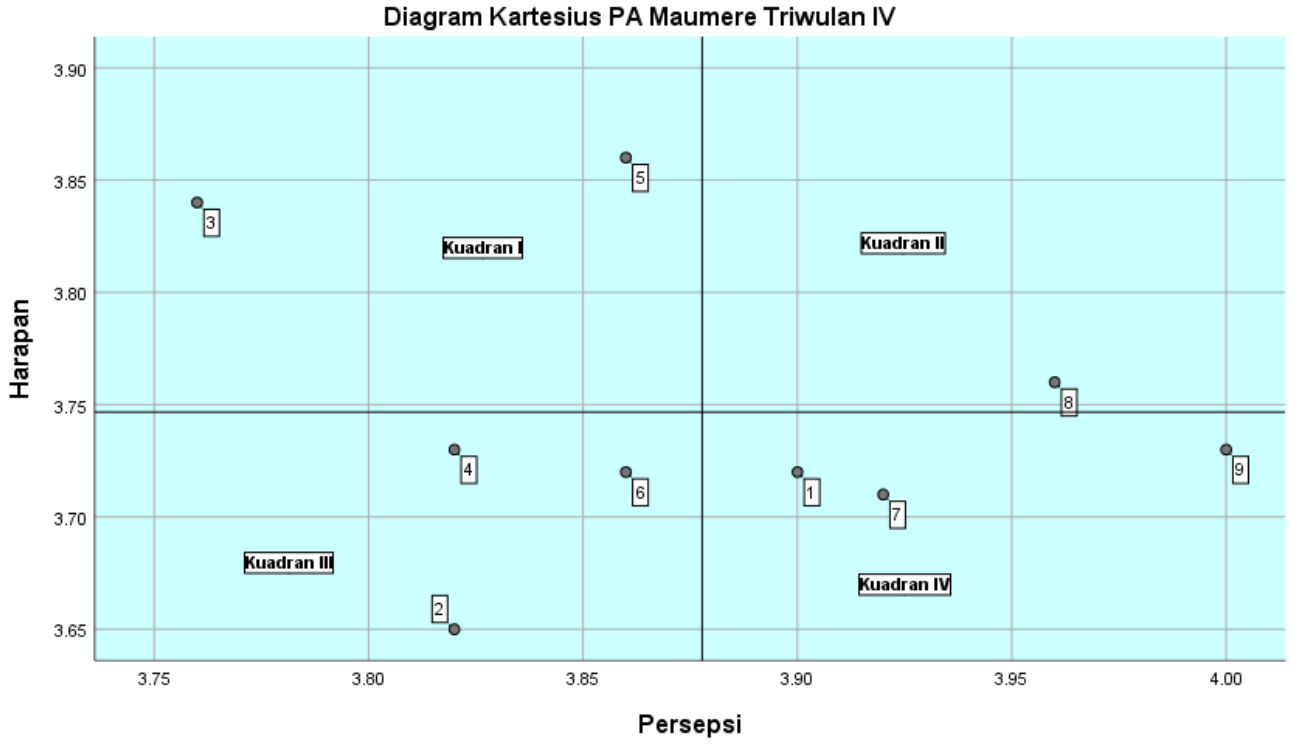
Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, 9 (sembilan) unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang **SANGAT BAIK**. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna (U9)**. Adapun unsur yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (U3).**

D. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survei 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 3.2
Diagram Matriks Persepsi Dan Harapan Pelanggan
Pengadilan Agama Maumere



TABEL 3.5
VARIABEL-VARIABEL SETIAP KUADRAN

KUADRAN	VARIABEL
I	U3: Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U5: Kesesuaian produk pelayanan
II	U8: Kualitas sarana dan prasarana
III	U2: Kemudahan Prosedur Pelayanan U4: Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan U6: Kompetensi/Kemampuan Petugas
IV	U1: Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U7: Perilaku Petugas Pelayanan U9: Penanganan Pengaduan Pengguna

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

Terdapat **2 (dua)** unsur pelayanan yang masuk dalam **Kuadran I (satu)**. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di 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 lebih 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.

Selanjutnya terdapat **1 (satu)** unsur pelayanan yang masuk dalam **Kuadran II (dua)**. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di 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.

Lebih lanjut terdapat **3 (tiga)** unsur pelayanan yang masuk dalam **Kuadran III (tiga)**. Artinya wilayah ini 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.

Terakhir terdapat **3 (tiga)** unsur pelayanan yang masuk dalam **Kuadran IV (empat)**. Artinya wilayah ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan dirasakan terlalu berlebihan. variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam penghematan biaya.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan antara lain :

1. **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (U3)**

   Unsur ini perlu ditingkatkan mengingat kecepatan dan efisiensi pelayanan merupakan salah satu hal yang dirasakan dan dinilai langsung oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Oleh karena itu unsur ini perlu mendapat perhatian yang lebih dari pimpinan PA Maumere. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan unsur ini adalah melakukan evaluasi penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP), melakukan evaluasi dalam pelayanan di PTSP, dan mengefektifkan pelaksanaan lemari kompensasi untuk melakukan kompensasi atas keterlambatan layanan yang diberikan.

2. **Kesesuaian produk pelayanan (U5)**

   Unsur ini harus memperoleh perhatian khusus dari pimpinan Pengadilan Agama Maumere karena sebagai instansi pemerintahan PA Maumere harus memberikan jaminan mutu atas layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk setiap jenis pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan unsur ini adalah dengan cara melakukan evaluasi terhadap produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai atau belum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada **Triwulan IV (empat) Tahun 2023**, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	97
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U3: Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U5 Kesesuaian produk pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9: Penanganan Pengaduan Pengguna
5.	Prioritas Peningkatan	U3: Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U5 Kesesuaian produk pelayanan

F. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka saran, kritik dan pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung saran, kritik dan 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 saran, kritik dan pendapat dari Responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Maumere :

1. Pelayanan yang diberikan sangat baik dan sangat membantu;
2. Semoga tambah baik dan pelayanan secara keseluruhan sudah bagus.

G. Saran Terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Maumere:

TABEL 3.4

SARAN TERHADAP PENGADILAN AGAMA MAUMERE

No	Saran, Kritik dan Pendapat Responden
1.	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan sangat membantu;
2.	Semoga tambah baik dan pelayanan secara keseluruhan sudah bagus.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere Triwulan IV (Oktober s/d Desember) Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang IKM **3.88** atau konversi IKM **97**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa, unsur-unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 4,00 atau skala konversi 100 dari hasil survei adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna (U9)**.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Triwulan IV (Oktober s/d Desember) Tahun 2023:

1. Berdasarkan hasil analisis persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas peningkatan, yaitu :
   a. **U3 : Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**
   b. **U5 : Kesesuaian produk pelayanan**
2. Perlu dilakukan evaluasi penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) serta melakukan evaluasi dalam pelayanan di PTSP
3. Efektifitas pelaksanaan lemari kompensasi untuk melakukan kompensasi atas keterlambatan layanan yang diberikan.
4. Perlu dilakukan evaluasi terhadap produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai atau belum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.