

# LAPORAN



## PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA MASAMBA

PERIODE TAHUN 2020

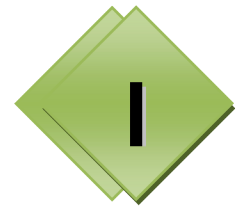


Pengadilan Agama Masamba  
Jl. Simpursiang, Masamba Luwu Utara  
Telp. (0473) 21626  
Website <https://www.pa-masamba.go.id>

# DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi .....</b>	<b>i</b>
<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

# PENDAHULUAN



**PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

**Jl. Simpursiang No. - Masamba, Luwu Utara**

**e-mail : [info.pa-masamba.go.id](mailto:info.pa-masamba.go.id)**

**Website : [www.pa-masamba.go.id](http://www.pa-masamba.go.id)**

# 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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Masamba**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Masamba**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Masamba**, 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 Masamba 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 Masamba.

#### **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 Masamba.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Masamba

- 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 Masamba.
  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 Masamba.

### 1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Masamba maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

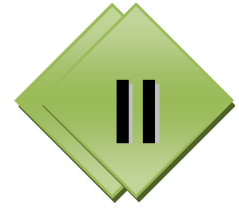
Adapun 16 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kemudahan Informasi pelayanan
2. Kesesuaian Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Keberadaan petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan petugas Pelayanan
10. Keramahan petugas Pelayanan
11. Kesesuaian Jadwal pelayanan

12. Keterjangkauan Biaya Pelayanan
13. Kesesuaian Biaya Pelayanan
14. Keamanan lingkungan Pelayanan
15. Keberadaan Janji/Maklumat Pelayanan
16. Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran



# TEKNIS PELAKSANAAN



**PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

**Jl. Simpursiang No. - Masamba, Luwu Utara**

**e-mail : [info.pa-masamba.go.id](mailto:info.pa-masamba.go.id)**

**Website : [www.pa-masamba.go.id](http://www.pa-masamba.go.id)**

## BAB II

# TEKNIS PELAKSANAAN

### 2.1 Pengertian

#### 2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama MASAMBA yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama MASAMBA yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama MASAMBA.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama MASAMBA.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama MASAMBA, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama MASAMBA.
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 MASAMBA.

## 2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### A. Pengertian 16 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama MASAMBA maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 16 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Informasi pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama MASAMBA;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu jelas atau tidaknya petugas yang memberikan pelayanan dimasing-masing tahapan pelayanan di Pengadilan Agama (misal : memakai identitas,dll)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Keberadaan petugas pelayanan**, yaitu ada atau tidaknya petugas di lokasi pelayanan yang tersedia pada masing-masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status Pencari Keadilan yang dilayani;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
11. **Kesesuaian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. **Keterjangkauan biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
13. **Kesesuaian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga Pencari Keadilan merasa tenang untuk mendapatkan

pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

15. **Keberadaan Janji/Maklumat Pelayanan**, yaitu ada atau tidaknya sebuah komitmen/janji/maklumat pelayanan yang dibuat oleh Pengadilan Agama dan dapat dilihat dan dibaca secara langsung oleh penerima layanan;
16. **Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran**, Yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama MASAMBA terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan

### 2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

## 2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

#### a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan

yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

## b. Penyusunan bentuk jawaban

### 1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

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

### c. Penetapan responden dan lokasi

#### i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Masamba. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey,

jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

#### d. Penyusunan Jadwal

#### b. 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 Masamba.

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

#### c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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



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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 16 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

#### d. Analisa Data

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

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

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

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i>  <b>Kuadran I</b>  Kategori : <b>Perbaikan/Improve</b>	<b>Kuadran II</b>  Kategori : <b>Pemeliharaan/ Maintain</b>
	Rendah/Low	<b>Kuadran III</b>  Kategori : <b>Pemeliharaan/ Maintain</b>	<b>Kuadran IV</b>  Kategori : <b>Peninjauan Ulang/ De-emphasize</b>  <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
		Rendah/Low	Tinggi/High

**HASIL KERJA/PERFORMANCE**

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 Masamba. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Masamba kepada Pencari Keadilan.

# PROFIL DAN PEMBAHASAN



**PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

**Jl. Simpursiang No. - Masamba, Luwu Utara**

**e-mail : [info.pa-masamba.go.id](mailto:info.pa-masamba.go.id)**

**Website : [www.pa-masamba.go.id](http://www.pa-masamba.go.id)**

## BAB III

# PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

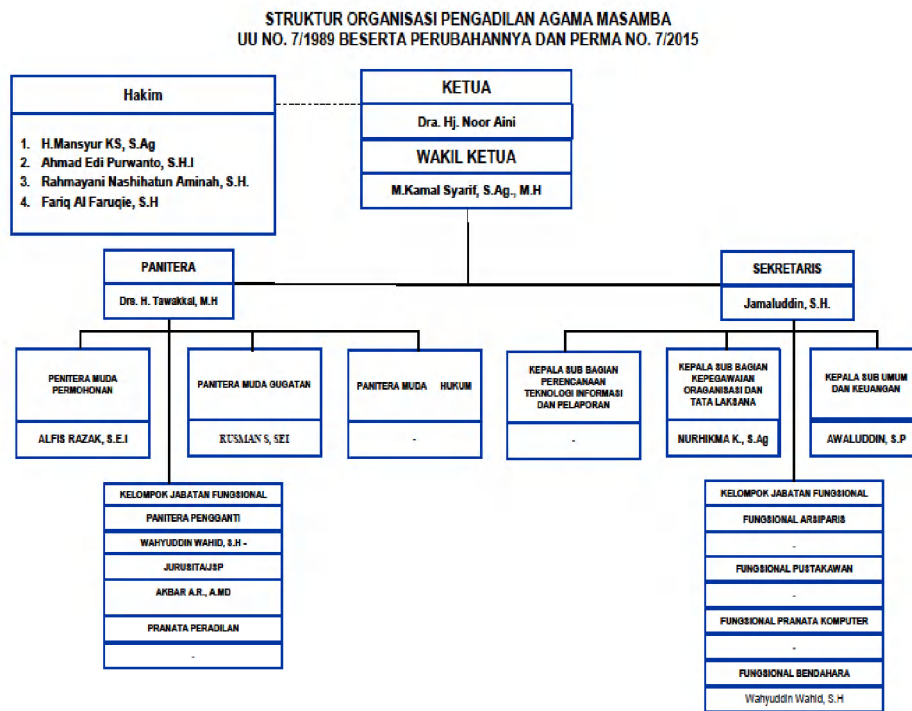
Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Masamba yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

### 3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: <b>Pengadilan Agama Masamba</b>
Alamat	: Jl. Simpursiang No. – Masamba, Luwu Utara
No. Telp/Fax	: (0473) 21626 / Fax 21821
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.00 WITA
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Masamba, meliputi : 1. Salinan Putusan / Penetapan 2. Akta Cerai
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor W20-A24/HK.05/SK/III/2018, Tanggal 19 Maret 2018.
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 05 - 10 orang/hari
Visi Misi	: Visi : "Terwujudnya Pengadilan Agama Masamba Yang Agung". Misi : 1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama;



Struktur Organisasi :



**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
1.	Umur	20-35 tahun	75,25
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	68,32
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	31,68
4.	Pekerjaan	Lain Lain	70,30
5.	Suku Bangsa	Bugis	60,40

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Masamba dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Masamba secara keseluruhan perlu

mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Masamba dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama MASAMBA pada Tahun 2020 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,31** atau konversi IKM sebesar **82,75**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	<b>3,26-4,00</b>	<b>81,26-100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

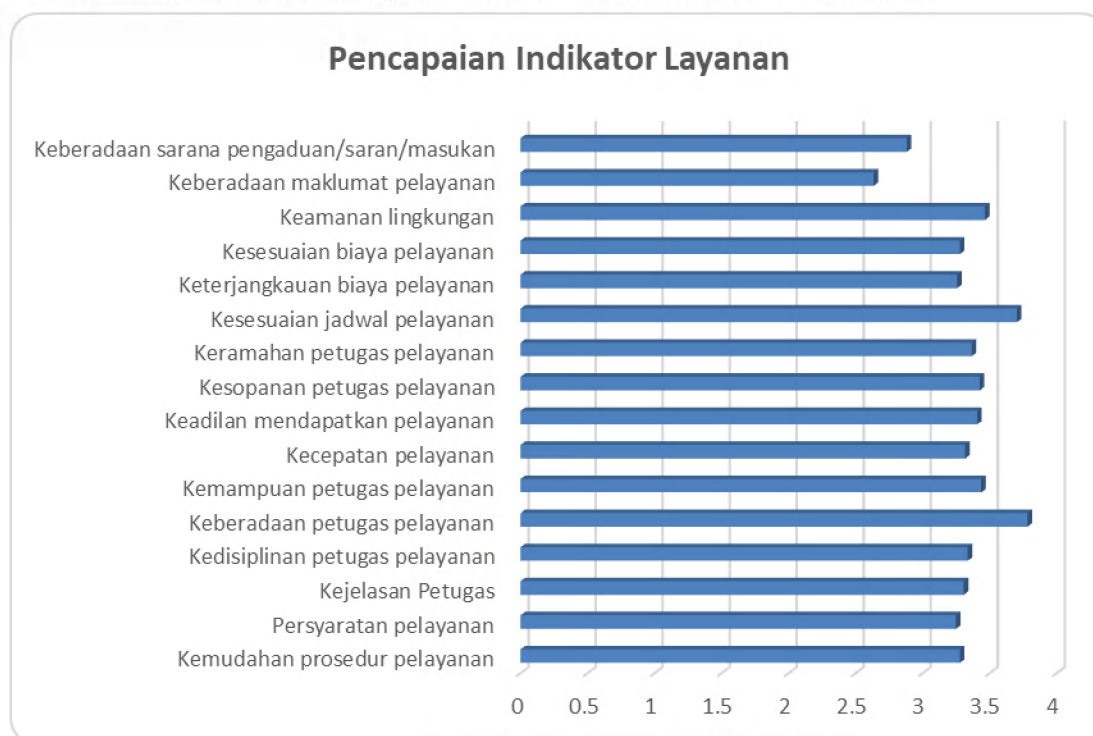
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator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



TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PENGADILAN AGAMA MASAMBA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,28	A
2	Persyaratan pelayanan	3,25	B
3	Kejelasan Petugas	3,31	A
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,34	A
5	<b>Keberadaan petugas pelayanan</b>	<b>3,78</b>	<b>A</b>
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,44	A
7	Kecepatan pelayanan	3,32	A
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,41	A
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,43	A
10	Keramahan petugas pelayanan	3,37	A
11	Kesesuaian jadwal pelayanan	3,70	A
12	Keterjangkauan biaya pelayanan	3,26	A
13	Kesesuaian biaya pelayanan	3,28	A
14	Keamanan lingkungan	3,47	A
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2,63	B
16	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	2,88	B
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,31</b>	<b>A</b>

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



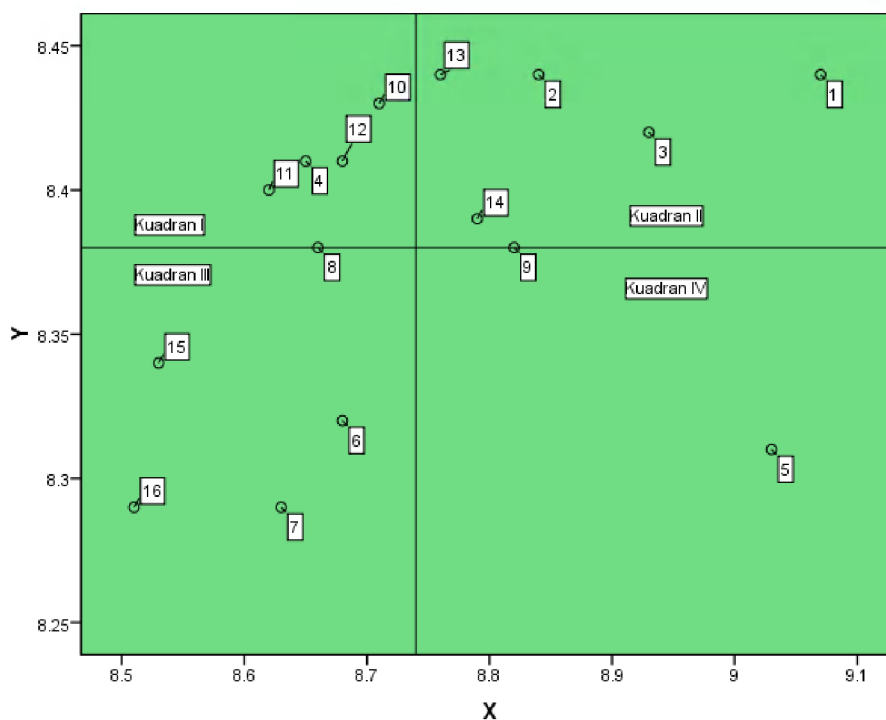
GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA MASAMBA

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari **16** unsur pelayanan, seluruh unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **keberadaan petugas pelayanan**.

### 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 MASAMBA

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	4, 8, 10, 11, 12
II	1, 2, 3, 9, 14
III	6, 7, 8, 15, 16
IV	5, 9

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

Terdapat 5 unsur pelayanan 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 masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

### 1. Kedisiplinan petugas pelayanan

Unsur ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan karena petugas bertanggungjawab/berhubungan secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga responden mengharapkan seluruh petugas tanggap dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini dapat diperbaiki misalnya dengan cara melakukan meningkatkan kedisiplinan petugas untuk lebih tepat waktu dalam bertugas dan lebih responsif dalam melayani masyarakat.

### 2. Keadilan mendapatkan pelayanan

Unsur ini juga dianggap perlu mendapat prioritas perbaikan oleh responden, karena responden menginginkan perlakuan yang sama dari petugas dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status, pekerjaan, maupun SARA. Hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki unsur ini adalah melakukan pembinaan secara intensif

kepada petugas pelayanan dengan menekankan prinsip perlakuan yang sama kepada masyarakat .

### **3. Kesesuaian jadwal pelayanan**

Unsur ini dianggap perlu mendapat perbaikan oleh responden, karena beberapa responden menginginkan peningkatan ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

### **4. Keterjangkauan biaya pelayanan**

Unsur ini dianggap perlu mendapat perbaikan oleh responden. Harapan dari masyarakat bahwa biaya pelayanan yang telah ditetapkan dapat lebih terjangkau lagi sehingga masyarakat khususnya tingkat ekonomi kebawah dapat memperoleh pelayanan tanpa perlu memikirkan biaya pelayanan yang tinggi.

### **5. Keramahan petugas pelayanan**

Unsur ini menurut penilaian masyarakat sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi. Harapan dari masyarakat bahwa petugas pelayanan dapat bersikap lebih simpatik terhadap pengguna layanan, memberikan senyuman dan sapaan yang baik dalam melayani pemohon. Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan cara memberikan pelatihan non teknis/kepribadian kepada petugas pelayanan sehingga harapan masyarakat dapat tercapai.

Semua 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 Masamba pada periode Tahun 2019, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	82,75
2.	Kategori	Sangat baik
3.	Unsur Terendah	-
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U5 : Keberadaan Petugas Pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 : Sarana Pengaduan U8 : Pelayanan Informasi U10 : Kecepatan Pelayanan U11 : Keterjangkauan Biaya Pelayanan U12 : Janji 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.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Masamba :

#### 3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Masamba.

**Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Masamba**

No.	Opini/Pendapat Responden
-	dipertahankan, kalau bisa ditingkatkan;

# KESIMPULAN & SARAN

IV



**PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

**Jl. Simpursiang No. - Masamba, Luwu Utara**

**e-mail : [info.pa-masamba.go.id](mailto:info.pa-masamba.go.id)**

**Website : [www.pa-masamba.go.id](http://www.pa-masamba.go.id)**

## BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba Tahun 2017 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,31** atau konversi IKM **82,75**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :  
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
  - U5 : Keberadaan Petugas Pelayanan

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2020 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
  - a. U4 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan
  - b. U8 : Keadilan mendapatkan Pelayanan
  - c. U10 : Keramahan Petugas Pelayanan
  - d. U11 : Kesesuaian Jadwal Pelayanan
  - e. U12 : Keterjangkauan Biaya Pelayanan
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas

permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama Masamba terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.