



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

PENGADILAN AGAMA MASAMBA

SKM
TRIWULAN IV
2022



PENGADILAN AGAMA MASAMBA

Jalan Simpursiang No.-, Masamba, Luwu Utara, Sulawesi Selatan
Website : www.pa-masamba.go.id E-mail : info@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.
- 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 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 bahan penetapan 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 di Pengadilan Agama Masamba 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.

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/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan
7. Perilaku petugas pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pada umumnya dan Pencari Keadilan pada khususnya, 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, masyarakat pada umumnya dan Pencari Keadilan pada khususnya, yang menerima pelayanan dari aparatur 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 9 Unsur Utama Pelayanan

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. Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **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 petugas dalam memberikan pelayanan;
 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
 9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari keadilan secara sopan sertasaling menghargai dan menghormati;

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

Tahap persiapan pelaksanaan survey dilaksanakan pada triwulan sebelumnya, paling lambat satu bulan sebelum memasuki triwulan berjalan. Tahap pengumpulan data survey dilakukan selama 3 bulan penuh sejak dimulai hari kerja pada awal triwulan berjalan hingga hari kerja terakhir pada akhir triwulan berjalan, yakni pada awal bulan Januari hingga akhir Maret untuk triwulan pertama tahun berjalan, April hingga akhir Juni untuk triwulan Kedua, Juli hingga akhir September untuk triwulan ketiga dan pada awal bulan Oktober hingga akhir Desember tahun berjalan. Tahap pengolahan data hasil

survey dilakukan per triwulan sekali secara periodik. Pada akhir triwulan, seluruh data dalam satu triwulan tersebut dikumpulkan. Tahap pengolahan data hasil survey dilakukan pada akhir triwulan berjalan, untuk selanjutnya dibuat laporan.

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 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

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

penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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 nilaidasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 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

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 Masyarakat (SKM) dan Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (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 | 43,94-62,50 | 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).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

| | |
|---|--|
| <i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve | Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain |
| Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain | Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize <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 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 Masamba kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 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 : **Pengadilan Agama Masamba**
Alamat : Jl. Simpurusiang 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. Perkawinan:

- Izin nikah
- Hadhanah
- Wali adhal
- Cerai talak
- Itsbat nikah
- Cerai gugat
- Izin poligami
- Hak bekas istri
- Harta bersama
- Asal-usul anak
- Dispensasi kawin
- Pembatalan nikah, DII

2. Ekonomi Syaria'h

3. Waris
 - Gugat waris
 - Penetapan ahli waris
4. Infaq
5. Hibah
6. Wakaf
7. Wasiat
8. Zakat
9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor W20-A24/HK.05/SK/III/2018, Tanggal 19 Maret 2018.

Persyaratan Administrasi :Berbeda-beda, tergantung pada jenis pelayanan yang dibutuhkan

Jumlah Pengunjung: ± 05 - 10 orang/hari

Visi Misi :

Visi :

“Terwujudnya Pengadilan Agama Masamba Yang Agung”.

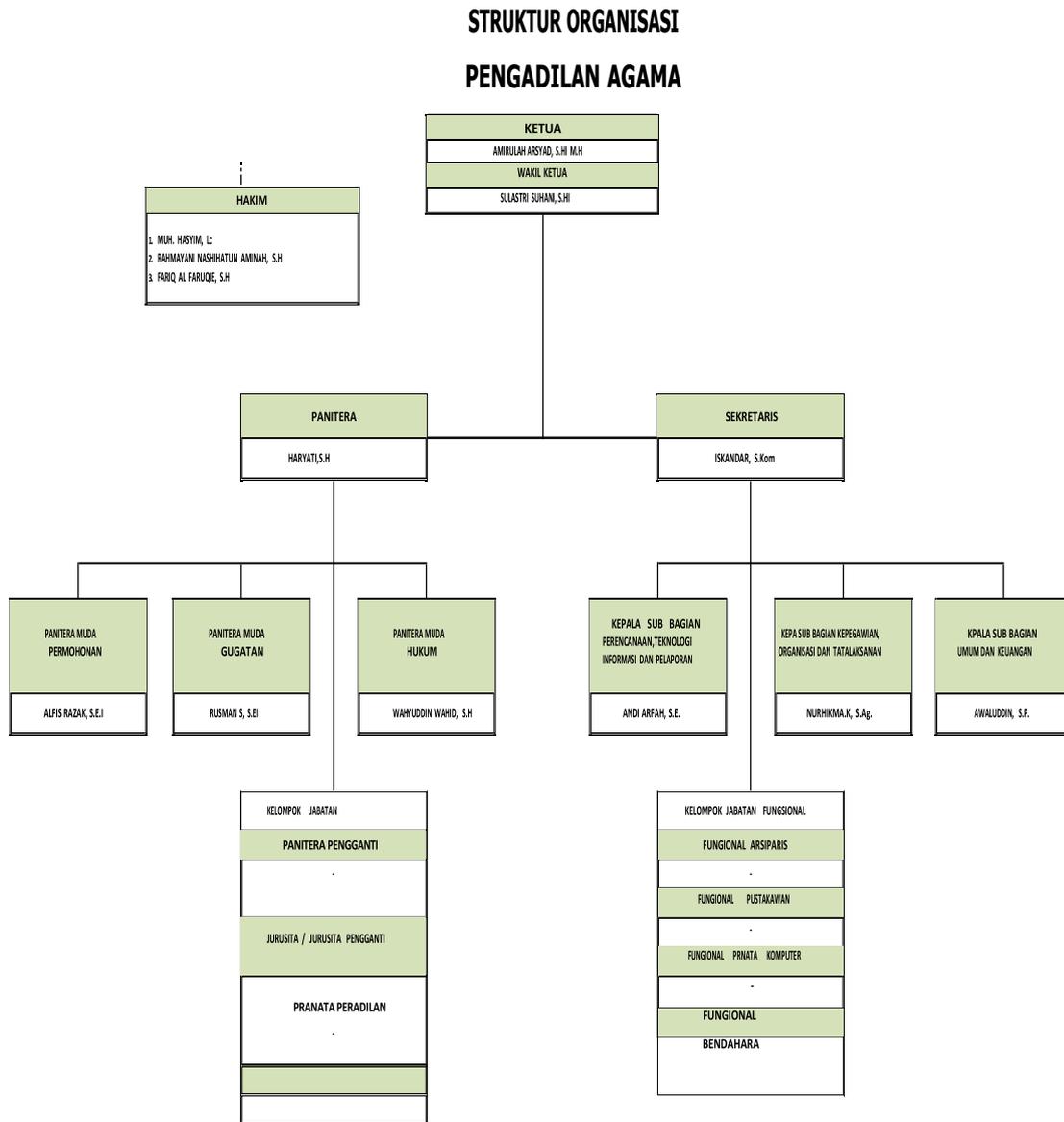
Misi :

1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama Masamba;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan pada Pengadilan Agama Masamba;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi pada Pengadilan Agama Masamba.

Alur Pelayanan Berperkara :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

Responden dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba adalah masyarakat yang datang dengan kepentingan berbeda-beda, mulai dari pihak yang membutuhkan informasi mengenai perkara, pihak yang mengajukan perkara baik permohonan maupun gugatan, ataupun pihak yang akan mengambil akta cerai dan/ atau Salinan Putusan/ Penetapan atas perkaranya.

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Masamba memberikan pelayanan pada survey tahun 2022 triwulan IV, yang mana sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Akta Cerai** yaitu sebesar **73 %** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PRESENTASE RESPONDEN PENGADILAN AGAMA MASAMBA
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

| Jenis Pelayanan | Persentase (%) |
|----------------------------|----------------|
| Akta Cerai | 75 % |
| Salinan Putusan/ Penetapan | 25% |
| Total | 100% |

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

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

| No | Karakteristik | Dominasi | |
|----|---------------------|-------------|------------------|
| | | Keterangan | Persentase (%) |
| 1. | Umur | 20-35 tahun | 78 |
| 2. | Jenis Kelamin | Perempuan | 75 |
| No | Karakteristik | Dominasi | |
| | | Keterangan | Persentase (%) |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SLTA | 31 |
| 4. | Pekerjaan | Lain Lain | 65 |
| 5. | Suku Bangsa | Bugis | 53 |

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 triwulan II periode April-Juni **Tahun 2022** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,92** atau konversi IKM sebesar **98,00**.

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 | 43,94-62,50 | 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 |

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

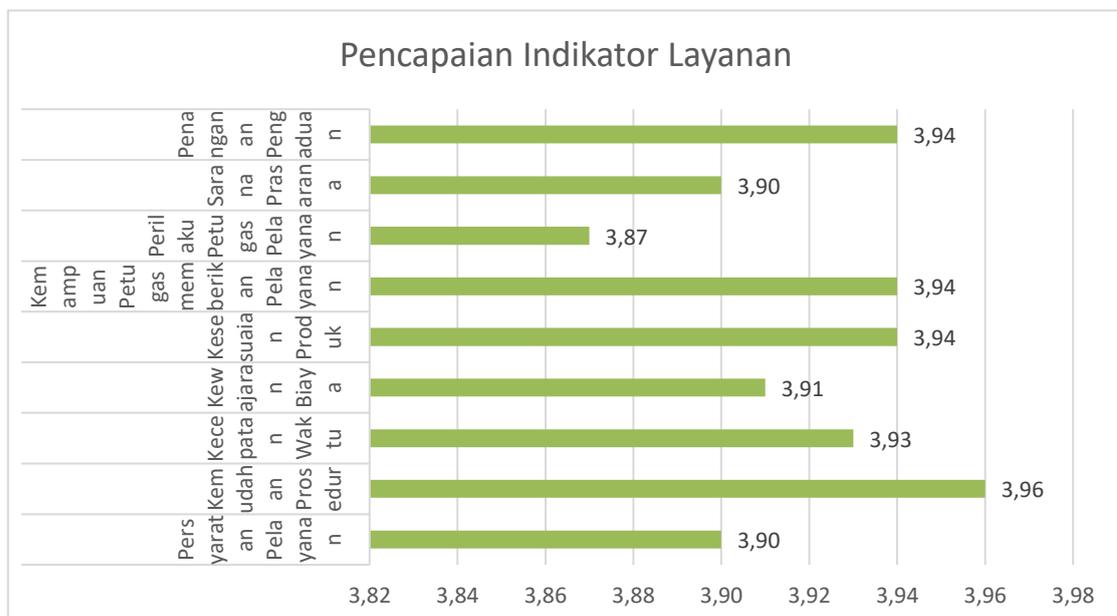
oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|-----------------------------|--|-----------------------|----------------|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan | 3,90 | A |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan | 3,96 | A |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,93 | A |
| 4 | Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan | 3,91 | A |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan | 3,94 | A |
| 6 | Kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan | 3,94 | A |
| 7 | Perilaku petugas pelayanan | 3,87 | A |
| 8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,90 | A |
| 9 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,94 | A |
| Rata-rata tertimbang | | 3,92 | A |

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

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



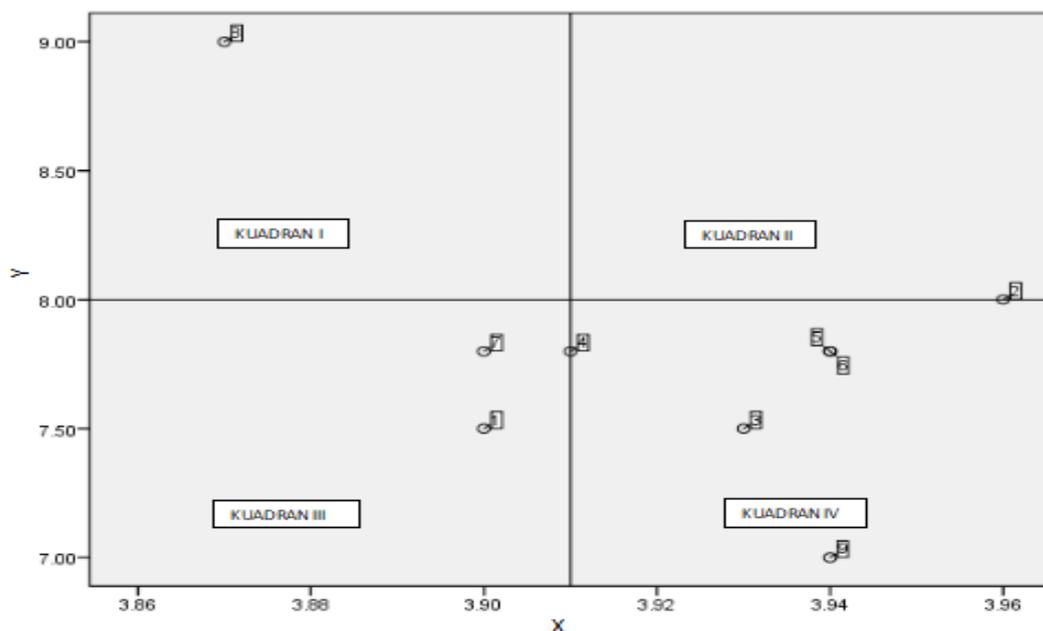
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, seluruh unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, kecuali unsur kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan dengan kualitas baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki nilai tertinggi dengan kualitas sangat baik adalah unsur **penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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 | 8 |
| II | 2 |
| III | 1 dan 7 |
| IV | 3, 4, 5, 6, dan 9 |

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

Terdapat 1 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 terhitung rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur- unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan. Unsur yang masuk dalam Kuadran I yakni unsur Kualitas sarana dan prasarana.

Selain unsur yang terdapat pada Kuadran I, terdapat beberapa unsur yang memiliki harapan masyarakat yang sangat tinggi pada Kuadran II, yakni unsur Kemudahan prosedur pelayanan. Unsur tersebut memiliki nilai harapan cukup tinggi diantara unsur-unsur yang lain pada kuadran III dan kuadran IV. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran II merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut juga tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran II perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Berdasarkan hal di atas, unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan adalah: **Kualitas sarana dan prasarana.**

Unsur tersebut perlu ditingkatkan karena masyarakat menilai kualitas

pelayanan pada unsur ini masih rendah dan harapan masyarakat terhadap unsur ini tinggi, sehingga kualitas pelayanan pada unsur ini harus diperbaiki.

Unsur ini berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik, namun harapan masyarakat masih tinggi dan menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini. Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam unsur ini adalah mengenai kenyamanan ruang tunggu. Meskipun menurut masyarakat pelayanan di ruang tunggu Pengadilan Agama Masamba saat ini sudah baik, namun masyarakat masih menaruh harapan besar terhadap peningkatan kualitas sarana prasarananya.

Hal tersebut diantaranya dikarenakan kurangnya kalung antrian sidang bagi pihak-pihak yang datang ke persidangan, kursi tunggu di luar kurang sehingga terkadang pihak yang datang dan tidak mendapat kursi menunggu dan duduk di teras musholla, serta gelas yang terkadang tidak tersedia pada layanan air minum gratis bagi Pencari Keadilan. Sehingga, berdasarkan hal tersebut, beberapa hal yang dapat diupayakan dalam meningkatkan kualitas unsur ini adalah:

- Penambahan kalung antrian sidang
- Menyediakan tambahan gelas, dan menjada ketersediaan air mineral, teh dan gula pada layanan air minum gratis bagi Pencari Keadilan di ruang tunggu, serta melakukan pengecekan dan pengisian ulang secara berkala
- penambahan kursi tunggu di ruang tunggu luar.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba pada triwulan IV periode Oktober-Desember Tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

| No. | Kesimpulan | Keterangan |
|-----|------------|-------------|
| 1. | Nilai IKM | 98,00 |
| 2. | Kategori | Sangat Baik |

| | | |
|------------|---------------------|--|
| 3. | Unsur Terendah | U7: Perilaku petugas pelayanan |
| No. | Kesimpulan | Keterangan |
| 4. | Unsur Tertinggi | U2: Kemudahan prosedur pelayanan |
| 5. | Prioritas Perbaikan | U8: Kualitas sarana dan prasarana |

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 :

Tabel 3.7 Masukan/Opini terhadap pelayanan Pengadilan Agama Masamba

| No. | Opini/Pendapat Responden |
|-----|--|
| 1 | Pelayanan baik, petugas ramah, fasilitas baik; |

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.8 Saran terhadap Pengadilan Agama Masamba

| No. | Opini/Pendapat Responden |
|-----|--------------------------|
| 1 | Pertahankan |

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba triwulan IV periode Oktober-Desember 2022, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Masamba triwulan IV periode Oktober-Desember Tahun 2022 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,92** atau konversi IKM **98,00**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
 - U2 : Kemudahan prosedur pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei triwulan IV periode Oktober-Desember Tahun 2022:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan dan peningkatan, yaitu **U8: Kualitas sarana dan prasarana**
2. Perbaikan yang perlu dilakukan:
 - Penambahan kalung antrian sidang
 - Menyediakan tambahan gelas, dan menjada ketersediaan air mineral, teh dan gula pada layanan air minum gratis bagi Pencari Keadilan di ruang tunggu, serta melakukan pengecekan dan pengisian ulang secara berkala
 - penambahan kursi tunggu di ruang tunggu luar.
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.

