



**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I (JAN. s.d JUNI)  
TAHUN 2025**



## **Lembar Pengesahan**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PENGADILAN AGAMA MASAMBA**

**SEMESTER I (JANUARI SD JUNI) TAHUN 2024**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Masamba

Pada hari Jumat 3 Juli 2024

Ketua Pengadilan Agama Masamba



## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Pengadilan Agama Masamba senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Masamba mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.

Masamba, 5 Juli 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR TABEL .....	5
BAB I PENDAHULUAN .....	6
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	9
A. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	9
B. Pengumpulan Data .....	11
C. Pengolahan dan Analisa Data .....	11
D. Penyusunan Laporan.....	12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	13
A. Jumlah Responden SKM .....	13
B. Indeks Kepuasan Masyarakat ( Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	17
A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	17
C. Tren Nilai SKM.....	17
BAB V KESIMPULAN .....	18

## DAFTAR TABEL

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pengadilan Agama Masamba, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara



## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Agama Masamba.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan..

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pengadilan Agama Masamba melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester 1 (Januari sd Juni 2024) dilakukan dengan dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi surveleg. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Masamba melalui PTSP badilag ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

#### **A. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi

##### **1.1. Penyusunan Kuisisioner**

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian Identitas Responden  
Berisi Nama Responden, Email Responden, Usia, Pendidikan, Nomor Ponsel, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Jenis Layanan.
- Bagian Pertanyaan Kuisisioner  
Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 pertanyaan diantaranya :
  1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan Agama Masamba

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan Agama Masamba
  3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
  4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan Agama Masamba Tidak dipungut biaya / gratis
  5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan
  6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
  7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan
  8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan
  9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan
- Bagian Kritik dan Saran
1. Berisi Kritik dan Saran dari Responden terkait pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Masamba

## **1.2. Penyusunan Bentuk Jawaban**

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

## B. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kegiatan Pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode semester I tahun 2024, yaitu terdiri dari **87** responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan legalisasi Akta Cerai dan pelayanan lainnya yang ada di Pengadilan Agama Masamba. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi e-survei simtalak Badilag.

## C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi e-survei simtalak Badilag. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SK unit pelayanan} \times 25$$

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	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 – 100,0	A	Sangat Baik

Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

#### D. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama dalam pelayanan terhadap publik.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

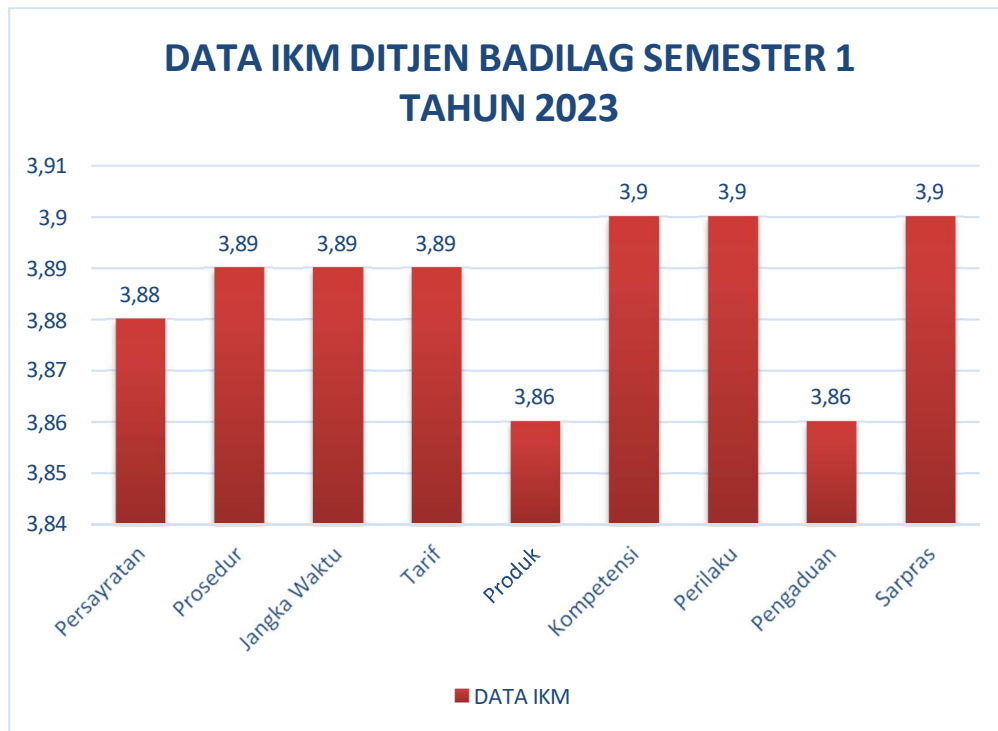
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki		
		Perempuan		
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/ sederajat		
		SMP/ sederajat		
		SMA/SMK/ sederajat		
		Akademi/Diploma		
		DIV/S1		
		S2		
		S3		
3.	Pekerjaan	Mengurus rumah tangga		
		Karyawan swasta		
		Pegawai Negeri Sipil		
		Pengacara		
		Petani/pekebun		
		Pedagang		
		Buruh harian lepas		
		Belum/tidak bekerja		
		Karyawan Honorer		
		Perdagangan		
		Lainnya		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Nelayan/perikanan		
		Guru		
		Karyawan BUMN		
		Industri		
		Sopir		

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
		Perawat		
		Transportasi		
		Pembantu rumah tangga	0	
		Arsitek	0	
		Penata busana	0	
		Tukang batu	0	
		Buruh tani / perkebunan		
		Kepolisian RI		
		Anggota Mahkamah Konstitusi	0	
4	Jenis Layanan	Akte Cerai		
		Administrasi Peradilan (SIPP)		
		Pembangunan Zi (WBK & WBBM)	0	
		Data Perkara		
		Kenaikan Pangkat	1	
		Administrasi Peradilan (e-Court)		
		Aplikasi Layanan Peradilan		
		Legalisasi Dokumen		
		Izin Cuti	30	
		Pelayanan Permintaan Data Kepegawaian	2	
		Mutasi Jabatan	2	
		Standar, Norma, Kriteria & Prosedur Pelayanan Peradilan	0	
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
		Izin Belajar	1	
		Kenaikan Pangkat Pegawai	2	
		Ijin Sidang Hakim Tunggal	0	
		Konsultasi Dan Revisi Anggaran	2	
		Izin Penelitian	2	





Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil tabel di atas.



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34;
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4;

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Agama Masamba :

##### **1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Melakukan kegiatan briefing secara bergantian dimulai dari Pimpinan, Hakim, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian pada Pengadilan Agama Masamba secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.

##### **2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial**

Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Ditjen Badilag melalui website dan platform media sosial Badilag seperti Youtube, Instagram dan Twitter.

#### **C. Tren Nilai SKM**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Agama Masamba secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk dan pengawasan.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi, perilaku dan sarpras. Unsur layanan ini akan selalu dipertahankan untuk pelayanan yang terbaik.

