



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2020

PENGADILAN AGAMA TANAH GROGOT

Pengadilan Agama Tanah Grogot

Jl. Kesuma Bangsa KM. 5 Tanah Grogot Kabupaten Paser

Telp (0543)22091, Kode Pos 76251

Website : www.pa-tanahgrogot.go.id

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2020

DI PENGADILAN AGAMA TANAH GROGOT

Pengadilan Agama Tanah Grogot

Jl. Kesuma Bangsa KM. 5 Tanah Grogot Kabupaten Paser

Telp (0543)22091, Kode Pos 76251

Website : www.pa-tanahgrogot.go.id

LEMBAR PENGESAHAN


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2020

PENGADILAN AGAMA TANAH GROGOT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14
Tahun 2017

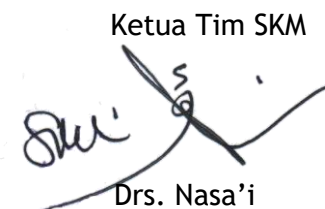
Disahkan di Tanah Grogot, 4 Januari 2021

Ketua
Pengadilan Agama Tanah Grogot



Nanang Moh. Rofi'i Nurhidayat, S.Ag

Ketua Tim SKM



Drs. Nasa'i

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat, maka Pengadilan Agama Tanah Grogot senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Tanah Grogot mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot. 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.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanah Grogot. Unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan survei tahun 2020. Pelaksanaan dan laporan survei masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima sebagai langkah perbaikan ke depan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (satu) ini dapat berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Agama Tanah Grogot dan masyarakat serta pengguna layanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot.

Tanah Grogot, 4 Januari 2021

Tim Survey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum	2
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	3
1.6. Hasil Yang Diharapkan.....	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN.....	5
2.1. Ruang Lingkup	5
2.2. Tahapan Kegiatan Survey	6
2.2.1. Persiapan	6
2.2.2. Pengumpulan Data	7
2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data	7
2.2.4. Penyusunan Laporan	8
BAB III. HASIL SURVEY DANANALISIS	9
3.1. Analisis Data Responden	9
3.1.1. Berdasarkan JenisKelamin.....	9
3.1.2. Berdasarkan Pendidikan.....	9
3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	10
3.3. Reviu Hasil Survey Semester II.....	16
3.4. Unsur-unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan.....	16
BAB IV. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM	17
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	18
5.1. Kesimpulan	18
5.2. Saran	18

DAFTAR TABEL

1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
4. Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot Semester I Tahun 2020	10
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Persyaratan.	11
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Prosedur.....	11
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan.....	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif.	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Produk Layanan.	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot. Ruang Lingkup : Sarana Prasarana	16
14. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Pengadilan Agama Tanah Grogot...	17

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Harus diakui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak kekurangan dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Tentu saja hal ini perlu ditindaklanjuti dengan peningkatan kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat diperbaiki.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah dengan instrumen survey kepuasan masyarakat.

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Pengadilan Agama Tanah Grogot telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Agama Tanah Grogot dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan

menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Tanah Grogot dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini.

- a. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:
 1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengertian Umum

Beberapa pengertian umum sebagai berikut :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pelanggan adalah masyarakat pengguna pelayanan Pengadilan Agama Tanah Grogot, mencakup : Advokat, Lembaga/Instansi, atau masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan Pengadilan Agama Tanah Grogot.

- c. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- d. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- g. 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.

Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Pengadilan Agama Tanah Grogot;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Tanah Grogot 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.

BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN

Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tahapan Kegiatan Survei

Persiapan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak memuaskan sampai dengan yang sangat memuaskan. Untuk kategori *tidak memuaskan* diberi nilai persepsi 1, *kurang memuaskan* diberi nilai persepsi 2, *memuaskan* diberi nilai persepsi 3, dan *sangat memuaskan* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari Pengadilan Agama Tanah Grogot atau penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

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 II tahun 2020, yang terdiri dari **285** responden.

Responden terdiri dari Advokat, Lembaga/Instansi, atau masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan Pengadilan Agama Tanah Grogot.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan formulir kuesioner pada saat pengunjung menerima pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot.

Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. 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:

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

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

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

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

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 - 3,064	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

Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Agama Tanah Grogot dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan, akreditasi penjaminan mutu atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III. HASIL SURVEY DAN ANALISIS

Dari keseluruhan kuesioner (285 responden) yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

Analisis Data Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	92	32,16%
2. Perempuan	193	67,84%
TOTAL	285	100,00%

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis kelamin diatas, mayoritas responden pada survey ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 193 orang atau 67,84%

Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	93	32,86%
2. SLTP	54	19,08%
3. SLTA	115	39,93%
4. D1/D2/D3/D4	4	1,41%
5. S1	18	6,36%
6. S2 keatas	1	0,35%
TOTAL	285	100,00%

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pendidikan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 115 orang atau 39,93%. Karakteristik responden dengan latar belakang pendidikan SLTA menunjukkan bahwa responden mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Indeks Setiap Unsur Layanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan tahun 2020 adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan di Pengadilan Agama Tanah Grogot Semester I Tahun 2020.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	1067	3,74	Sangat Baik
U2	Prosedur	1058	3,71	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	1056	3,71	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	1061	3,72	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	1056	3,71	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	1100	3,86	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	1100	3,86	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1109	3,89	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	1103	3,87	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai survei dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,74 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,89 \times 0,11) + (3,87 \times 0,11) = 3,79$$

Nilai survei adalah 3,79 sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,79 \times 25 = 94,64$
- Mutu pelayanan "A"
- Kinerja unit pelayanan "Sangat Baik"

Untuk lebih memahami detail setiap unsur pelayanan, akan dijelaskan deskripsi tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,74 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: **Persyaratan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	101	35,5%
4	Sangat Memuaskan	4	184	63,5%
	Jumlah		285	100%

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,71 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: **Prosedur**

No	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	125	43,8%
4	Sangat Memuaskan	4	160	56,2%
	Jumlah		285	100%

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,71 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: **Waktu Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	123	43,1%
4	Sangat Memuaskan	4	162	56,9%
	Jumlah		285	100%

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan SK Bersama Ketua Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri Tanah Grogot. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	110	38,6%
4	Sangat Memuaskan	4	175	61,4%
	Jumlah		285	100%

e. Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,71 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup produk layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: Produk Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	123	43,1%
4	Sangat Memuaskan	4	162	56,9%
	Jumlah		285	100%

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	109	38,2%
4	Sangat Memuaskan	4	176	61,8%
	Jumlah		285	100%

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	112	39,3%
4	Sangat Memuaskan	4	173	60.7%
	Jumlah		285	100%

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	92	32,2%
4	Sangat Memuaskan	4	193	67,8%
	Jumlah		285	100%

i. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,87 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup sarana prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot pada ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot Ruang Lingkup: **Sarana Prasarana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memuaskan	1	-	-
2	Kurang Memuaskan	2	-	-
3	Memuaskan	3	105	36,8%
4	Sangat Memuaskan	4	180	63,2%
	Jumlah		285	100%

Reviu Hasil Survei Semester II

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur pelayanan, seluruh unsur pelayanan Pengadilan Agama Tanah Grogot berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (3,89) kategori "Sangat Baik". Angka ini menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan, saran dan masukan di kantor Pengadilan Agama Tanah Grogot sudah sangat baik dan sesuai harapan masyarakat. Sementara unsur dengan nilai terendah adalah unsur Prosedur, Produk Pelayanan, dan waktu pelayanan (3,71), walaupun skor tersebut masih dalam kategori sangat baik namun masih perlu adanya peningkatan .

Unsur-Unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Hasil penilaian pada setiap unsur berada pada interval skor ,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Oleh sebab itu, layanan Pengadilan Agama Tanah Grogot harus dapat dipertahankan dan tetap diperlukan peningkatan di setiap unsur.

BAB IV. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM terhadap 2 unsur yang terendah dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Pengadilan Agama Tanah Grogot

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
1	Kemudahan Prosedur Layanan	Review SOP	x					Ketua/Wakil Ketua/ Panitera/Sekretaris
2	Produk Layanan	Kebijakan One Day Service	x					Ketua/Wakil Ketua/ Panitera/Sekretaris
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Uji Petik SOP serta Kesesuaian implementasi SOP dan Kompensasi Keterlambatan kepada para pihak apabila pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP	x					Ketua/Wakil Ketua/ Panitera/Sekretaris

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan Pengadilan Agama Tanah Grogot dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Semester II yaitu 94,64 Sehingga perlu dipertahankan dan di tingkatkan.
2. Unsur pelayanan yang dinilai tertinggi oleh responden adalah Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (3,89).
3. Kemudahan Prosedur Layanan (3,71), Produk Layanan (3,71) dan unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3,71), tetapi masih dalam kategori sangat baik.
4. Dari 9 unsur pelayanan ada seluruh unsur memiliki mutu layanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dan di tingkatkan.

Saran

Pengadilan Agama Tanah Grogot masih perlu melakukan perbaikan mutu layanan dari berbagai unsur untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan yang Sangat Baik.