



PENGADILAN AGAMA BIMA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Triwulan II TAHUN 2022



PENGADILAN AGAMA BIMA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Untuk Periode April - Juni 2022

Jl. Gatot Subroto No. 10 Kecamatan Mpunda
Kota Bima - Nusa Tenggara Barat
telp. 0374-6191134 Fax. 0374-45156
e-mail : info@pa-bima.go.id
www.pa-bima.go.id



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN AGAMA BIMA

Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ketua Tim Survei,

Bima, Juli 2022

Ketua Pengadilan Agama Bima,

Drs. H. Moh. Nasri, BA., M.H.
NIP. 19621231.199203.1.041

H. Ridwan Fauzi, S.Ag., M.H.
NIP. 19731231.199803.1.008

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan publik secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Agama Bima mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan yang diinginkan atau diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Agama Bima, yang diambil melalui kuesioner.

Berdasarkan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan untuk ke depannya agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Agama Bima dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Agama Bima.

Juli 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Hal.
Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Grafik dan Gambar.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I - 1
1.2 Peraturan Perundangan	I - 2
1.3 Maksud dan Tujuan	I - 2
1.4 Sasaran	I - 3
1.5 Ruang Lingkup	I - 3
1.6 Manfaat	I - 3
1.7 Unsur Penilaian.....	I - 4
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN	
2.1 Pengertian.....	II - 1
2.1.1 Pengertian Umum	II - 1
2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan	II - 2
2.1.3 Pengertian Khusus.....	II - 3
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II - 4
a. Persiapan	II - 4
b. Pengumpulan Data.....	II - 6
c. Pengolahan Data.....	II - 7
d. Analisa Data	II - 8
e. Evaluasi dan Program	II - 9
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Organisasi.....	III - 1
3.2 Profil Responden.....	III - 5
3.2.1 Pelayanan	III - 5
3.2.2 Karakteristik Responden	III - 5
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	III - 9
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III - 11
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III - 13
3.6 Opini Responden.....	III - 13
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	IV - 1
4.2 Saran.....	IV - 1
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Jadwal Kegiatan.....	II - 6
Tabel 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	II - 8
Tabel 3. Persentase Responden SKM PA. Bima Berdasarkan Jenis Pelayanan	III - 5
Tabel 4. Persentase Umur Responden PA. Bima	III - 5
Tabel 5. Persentase Jenis Kelamin Responden PA. Bima	III - 6
Tabel 6. Persentase Pendidikan Responden PA. Bima.....	III - 7
Tabel 7. Persentase Pekerjaan Responden.....	III - 8
Tabel 8. Nilai Persepsi	III - 9
Tabel 9. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PA. Bima	III - 10
Tabel 10. Variabel-variabel pada tiap kuadran.....	III - 12
Tabel 11. Rencana Perbaikan Unsur Pelayanan	III - 13
Tabel 12. Rekap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III - 13
Tabel 13. Saran Terhadap PA. Bima.....	III - 14

DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

	Hal.
Grafik 1. Persentase Rentang Umur Responden.....	III - 6
Grafik 2. Persentase Jenis Kelamin Responden	III - 7
Grafik 3. Persentase Tingkat Pendidikan Responden	III - 8
Grafik 4. Persentase Pekerjaan Utama Responden	III - 9
Grafik 5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	III - 10
Gambar 1. Matriks Persepsi dan Harapan Responden.....	II - 8
Gambar 2. Alur Pelayanan.....	III - 3
Gambar 3. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Bima.....	III - 4
Gambar 4. Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Pelanggan	III - 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Masyarakat 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 kebutuhan pun 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. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan

perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Masyarakat 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.
- 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 Masyarakat terhadap **Pengadilan Agama Bima**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Bima**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Bima**, 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 Masyarakat ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Bima 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.
4. Mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Pengadilan Agama Bima guna memaksimalkan efektifitas dan efisiensi.
5. Menghasilkan pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

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

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 Bima.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Bima secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya

yang perlu dilakukan.

4. Mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Bima.
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 Bima.

1.7 Unsur Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Bima maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
3. **Waktu Penyelesaian**
4. **Biaya/Tarif Layanan**
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
6. **Kompetensi Pelaksana**
7. **Perilaku Pelaksana**
8. **Maklumat Pelayanan**
9. **Penanganan Informasi dan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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 yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Masyarakat 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 Bima yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Bima yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Masyarakat yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima, 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 Masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Bima.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Bima.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Bima maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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. **Maklumat pelayanan**, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
9. **Penanganan Informasi, pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan informasi dan pengaduan dan tindak lanjut;

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 Masyarakat

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat meliputi;

a) Penyusunan kuesioner

Kuesioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : nama, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan
- 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 Bima 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 di banyak 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 **4 (empat)**.

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 Bima, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Bima.

c) Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Masyarakat yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Bima dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Bima.

d) Penyusunan Jadwal

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Tanggal Kegiatan
1	Persiapan Tim	04 April 2022 – 08 April 2022
2	Survei SKM	11 April 2022 – 24 Juni 2022
3	Pengolahan Data	27 Juni 2022 – 01 Juli 2022
4	Penyusunan Laporan	04 Juli 2022 – 14 Juli 2022
5	Publikasi	Juli 2022

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode questioner mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Bima.

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

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey 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:

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

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 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.

Tabel 2. Nilai Survy Kepuasan Masyarakat (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

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

Gambar 1. Matriks Persepsi dan Harapan Responden

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Rendah/Low	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 Bima. 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 Bima kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bima. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Bima
Alamat	: Jl. Gatot Subroto No.10 Kelurahan Lewirato Kecamatan Mpunda Kota Bima Kode Pos 84115
No. Telp/Fax	: (0374) 43209 (0374) 45156
E-mail & Website	: info@pa-bima.go.id www.pa-bima.go.id
Waktu Pelayanan	: Senin – Kamis = Jam 08.00 – 16.30 WITA Jumat = Jam 08.00 – 17.00 WITA
Tempat Layanan	: PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pengadilan Agama Bima

Produk dan Layanan pada Pengadilan Agama Bima, antara lain:

- | | |
|---------------------|----------------------------------|
| a) Perkawinan | |
| • Izin kawin | • Penguasaan anak |
| • Hadhanah | • Pengesahan anak |
| • Wali adhal | • Pencegahan nikah |
| • Cerai talak | • Nafkah anak oleh Ibu |
| • Itsbat nikah | • Ganti rugi terhadap wali |
| • Cerai gugat | • Penolakan kawin campur |
| • Izin poligami | • Pencabutan kekuasaan wali |
| • Harta bekas istri | • Pencabutan kekuasaan orang tua |
| • Harta Bersama | |
| • Asal-usul anak | |
| • Dispensasi nikah | |
| • Pembatalan nikah | |

- Penunjukan orang lain sebagai wali
- b) Ekonomi Syari'ah
 - Bank Syari'ah
 - Bisnis Syari'ah
 - Asuransi Syari'ah
 - Sekuritas Syari'ah
 - Pegadaian Syari'ah
 - Reasuransi Syari'ah
 - Reksadana Syari'ah
 - Pembiayaan Syari'ah
 - Lembaga keuangan mikro Syari'ah
- Dana pension Lembaga keuangan Syari'ah
- Obligasi Syari'ah,dll
- c) Waris
 - Gugat Waris
 - Penetapan Ahli Waris
- d) Infaq
- e) Hibah
- f) Wakaf
- g) Wasiat
- h) Zakat
- i) Shadaqah,dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Bima Nomor W22-A5/46/HK.02/I/SK/2021 tentang Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Bima tanggal 04 Januari 2021.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

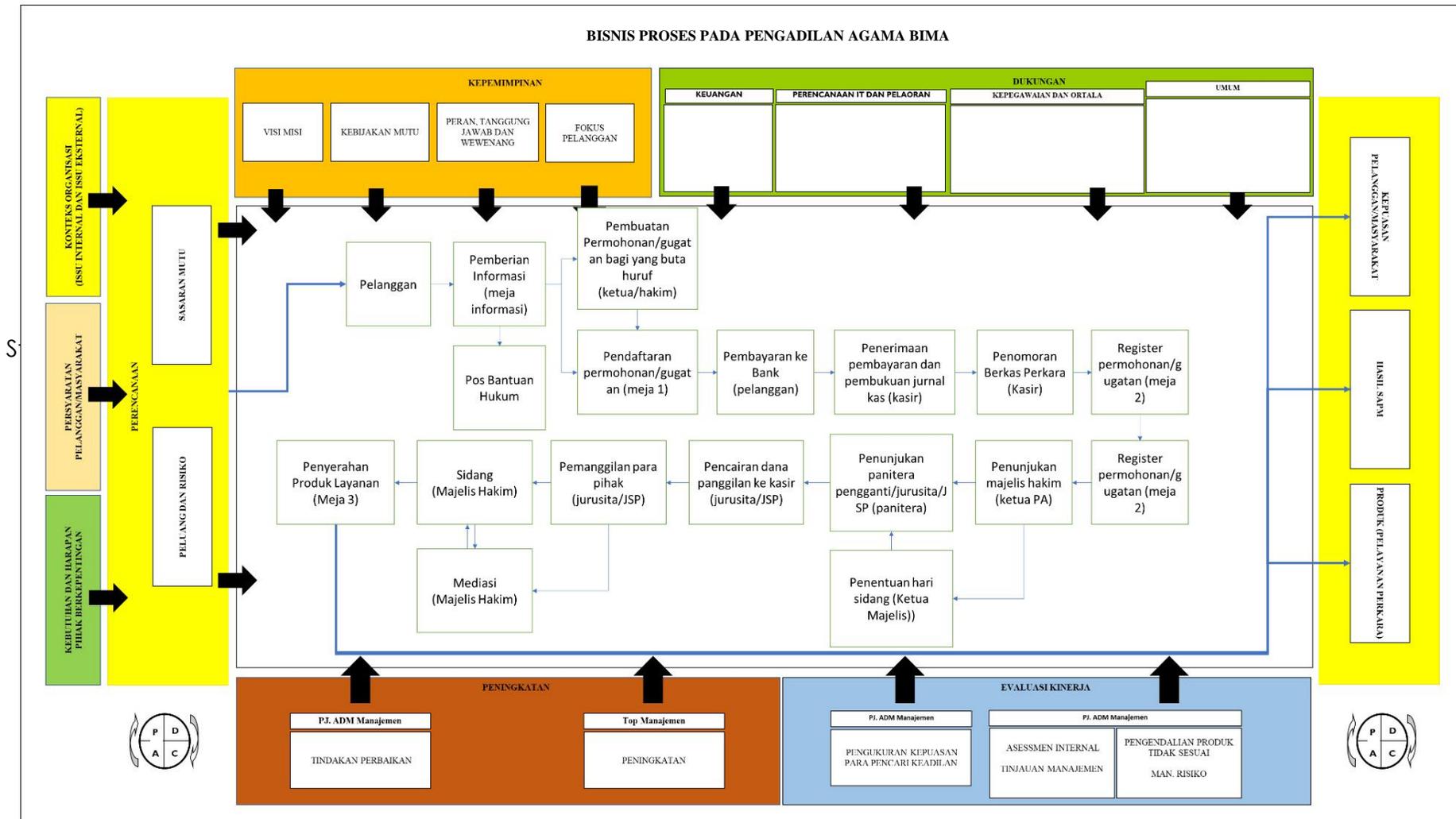
Jumlah Pengunjung : ± 15 - 50 orang/hari

Visi Misi : Visi : "Terwujudnya Pengadilan Agama Bima yang profesional dan modern dalam rangka mewujudkan badan peradilan yang agung."

Misi :

1. Menjaga kemandirian badan peradilan Mahkamah Agung RI;
2. Memberi pelayanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan;
3. Terwujudnya aparat Pengadilan Agama Bima yang profesional, integritas dan bertaqwa;
4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang modern, efektif dan efisien;
5. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan berkelanjutan;

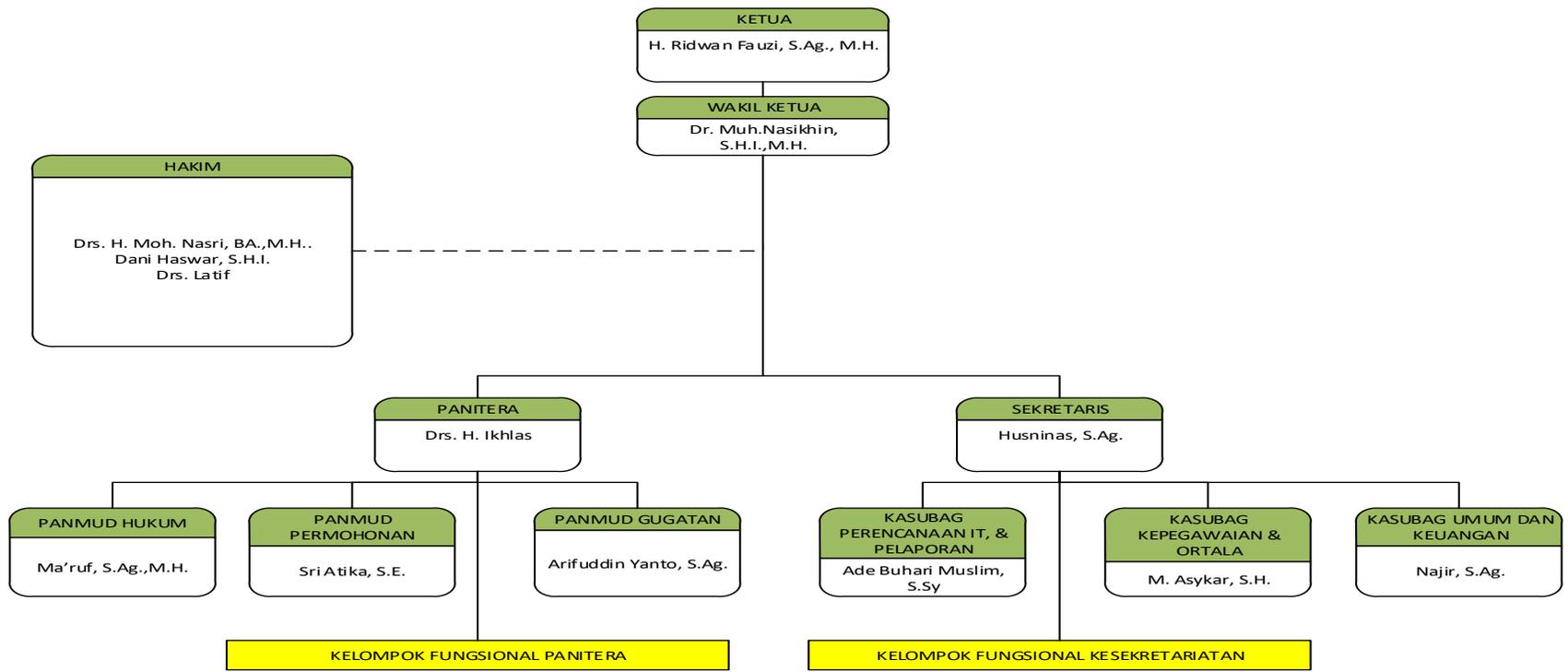
Gambar 2. Alur Pelayanan



Gambar 3. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Bima

**STRUKTUR ORGANISASI
PENGADILAN AGAMA BIMA KELAS 1-B**

Sesuai PERMA No. 7 Tahun 2015



Keterangan:

- Garis koordinasi
- Garis komando

3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Bima memberikan pelayanan pada survey tahun 2022, sebagian besar responden adalah responden yang telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan yakni pada pengambilan produk pengadilan (Akta/Salinan Putusan). Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

TABEL 3.
PERSENTASE RESPONDEN SKM PENGADILAN AGAMA BIMA
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN

Jenis Layanan	Persentase
1. Pengambilan Produk	49,60%
2. Informasi/Pengaduan	7,60%
3. Lain-lain	42,80%
TOTAL	100,00%

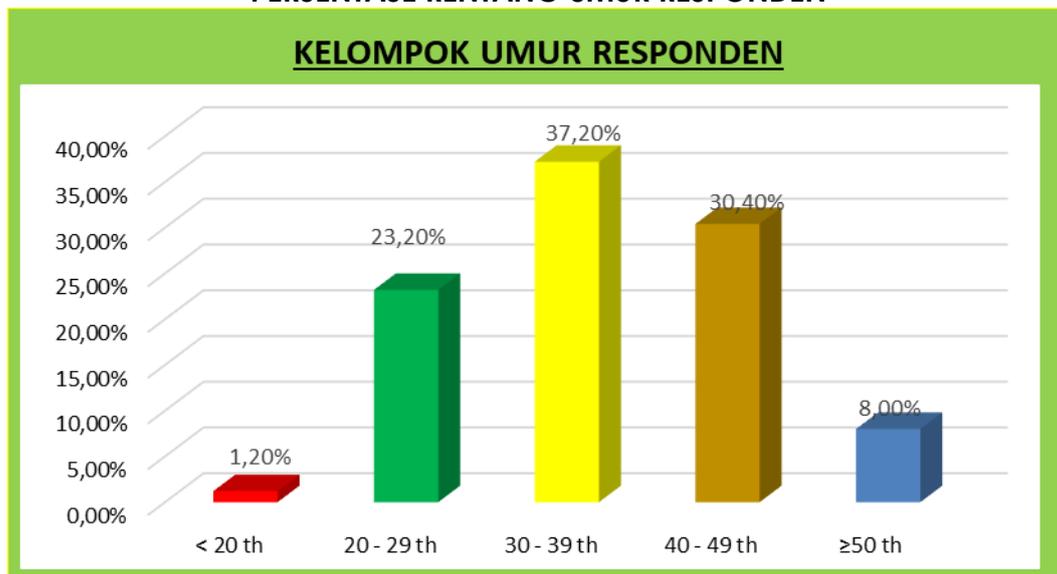
3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 4. PERSENTASE UMUR RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BIMA

No.	Kelompok Umur	Persentase
1	< 20 th	1,20%
2	20 - 29 th	23,20%
3	30 - 39 th	37,20%
4	40 - 49 th	30,40%
5	> 50 th	8,00%
Jumlah		100,00%

Dari 250 responden pengambilan survey, didapatkan rentang umur 30 - 39 tahun 37,20% yang paling dominan berperkara di Pengadilan Agama Bima, sedangkan pada posisi kedua rentang umur yang banyak berperkara di Pengadilan Agama Bima yaitu 40 -49 Tahun dengan 30,40%.

**GRAFIK 1.
PERSENTASE RENTANG UMUR RESPONDEN**



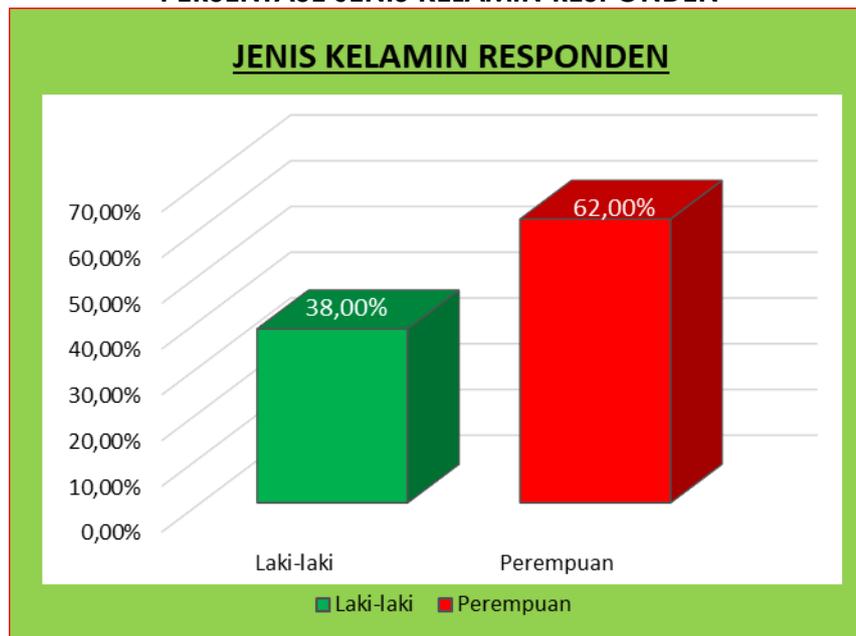
**TABEL 5. PERSENTASE JENIS KELAMIN RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BIMA**

No.	Jenis Kelamin	Persentase
1	Laki-laki	38,00%
2	Perempuan	62,00%
Jumlah		100,00%

Untuk kategori gender selama pelaksanaan questioner di Pengadilan Agama Bima ini didapat bahwa pihak perempuan yang lebih sering berperkara dengan jumlah 62,00%, sedangkan pada pihak laki-laki yang berperkara sebesar 38,00%. Fakta dari survei ini menunjukkan bahwa perempuan semakin

paham akan hukum, bahwa mereka memiliki hak yang sama dengan pihak laki-laki dalam hukum. Namun fakta ini masih dapat digali kembali untuk mengetahui apa yang menyebabkan perempuan lebih dominan yang berperkara di Pengadilan Agama Bima.

GRAFIK 2.
PERSENTASE JENIS KELAMIN RESPONDEN

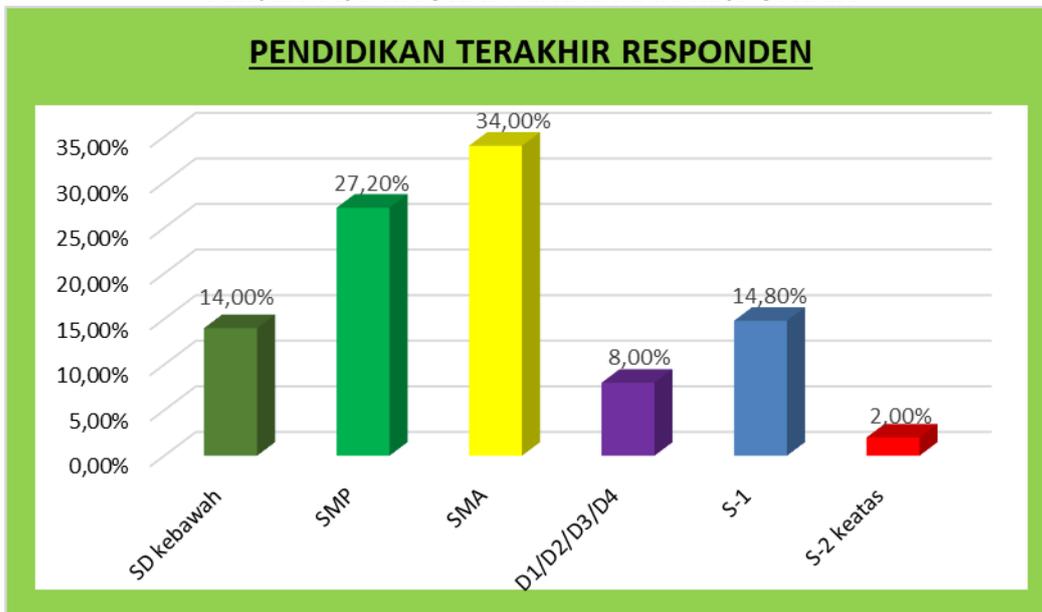


TABEL 6.
**PERSENTASE PENDIDIKAN RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BIMA**

No.	Pendidikan Terakhir	Persentase
1	SD kebawah	14,00%
2	SMP	27,20%
3	SMA	34,00%
4	D1/D2/D3/D4	8,00%
5	S-1	14,80%
6	S-2 keatas	2,00%
Jumlah		100,00%

Pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Bima dalam hal Pendidikan di dominasi pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan persentase sebesar 34,00% dan responden berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan presentase sebesar 27,20%.

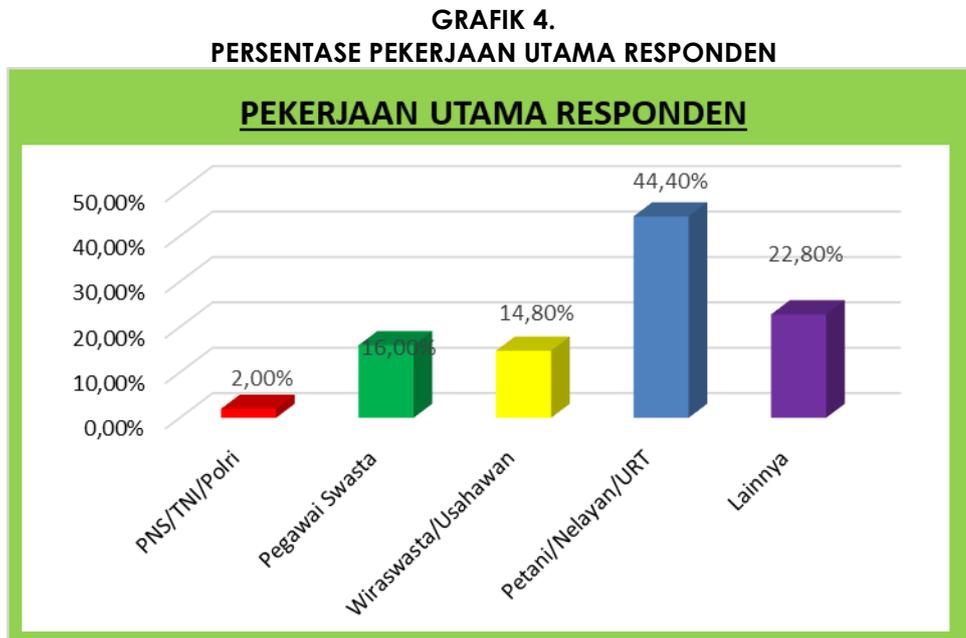
GRAFIK 3.
PERSENTASE TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN



TABEL 7.
PERSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN

No.	Pekerjaan	Persentase
1	PNS/TNI/Polri	2,00%
2	Pegawai Swasta	16,00%
3	Wiraswasta/Usahawan	14,80%
4	Petani/Nelayan/URT	44,40%
5	Lainnya	22,80%
Jumlah		100,00%

Karakteristik responden pada Pengadilan Agama Bima berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Petani/Nelayan/URT sebesar 44,40%.



3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bima pada Tahun 2022 triwulan II mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3.71 atau konversi IKM sebesar 92,87.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

Tabel 8. Nilai Persepsi

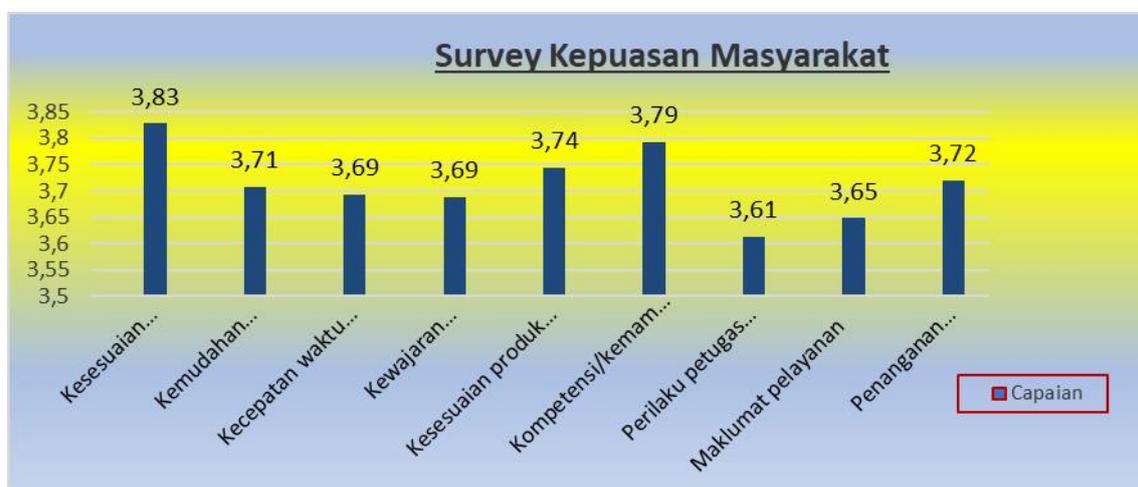
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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.

TABEL 9.
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BIMA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,83	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,71	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,69	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,69	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,74	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,79	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,61	Sangat Baik
8	Maklumat pelayanan	3,65	Sangat Baik
9	Penanganan informasi dan pengaduan pengguna layanan	3,72	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,71	Sangat Baik

GRAFIK 5.
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN



Berdasarkan **Tabel 9** dan **Grafik 5** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan dirasakan oleh responden sudah sangat baik.

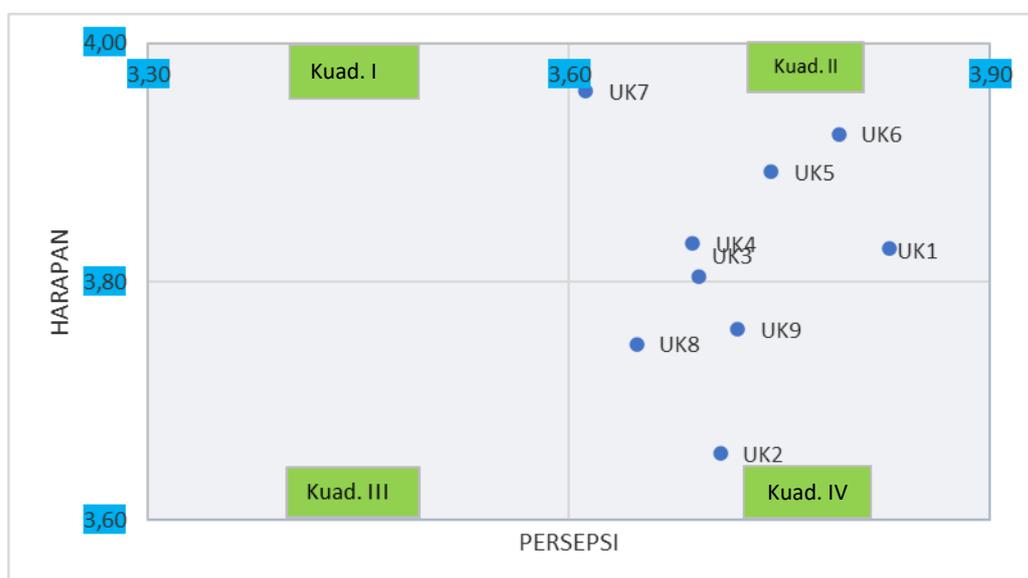
Dari 9 unsur yang dinilai ada satu unsur yang pelayanannya dinilai masyarakat memiliki kualitas tertinggi adalah unsur **Kesesuaian persyaratan pelayanan** dengan nilai 3.83, sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah yaitu **Perilaku Petugas Pelayanan** dengan nilai 3.61.

3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.

GAMBAR 4. DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN



TABEL 10.
VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	-
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan U6 = Kompetensi/kemampuan petugas U7 = Perilaku petugas pelayanan
III	-
IV	U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U8 = Maklumat pelayanan U9 = Penanganan Informasi dan pengaduan pengguna layanan

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

Tidak ada 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. Jadi berdasarkan hal tersebut maka kita melihat ke unsur yang memiliki nilai terendah untuk ditingkatkan kinerjanya.

Unsur yang harus perlu diperbaiki lagi supaya kepuasan masyarakat menjadi lebih meningkat yaitu unsur tujuh, Perilaku Petugas Pelayanan. Meskipun unsur ini memiliki nilai terendah, namun unsur ini sudah mengalami peningkatan dari periode survey sebelumnya.

Berikut ini unsur yang perlu ditingkatkan kinerjanya dan tindakan yang akan dilakukan untuk meningkatkan kinerja dari unsur tersebut:

Tabel 11.
Rencana Perbaikan Unsur Pelayanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu 2022				PIC
			Juli	Agust	Sept	Okt	
1	U7 (Perilaku Petugas Pelayanan)	Rutin diadakan briefing dan pembekalan untuk petugas pelayanan	√				Ketua TPM

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah sangat baik. Namun harus tetap ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bima pada periode Tahun 2021 semester 2, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 12.
Rekap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	92.87
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U7 = Perilaku petugas pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U7 = Perilaku petugas 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.

Masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Bima diantaranya:

Tabel 13.
Saran Terhadap Pengadilan Agama Bima

No.	Masukan/Opini/Pendapat Responden
1	Pelayanan agar dipercepat, sehingga yang dilayani merasa terpuaskan
2	Pegawai dan seluruhnya sudah memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat para pencari keadilan. Untuk saran tolong sisipkan 1 ruangan khusus untuk Advokat/kuasa hukum,
3	Diadakan tv di ruang tunggu pelayanan untuk menghindari kejenuhan
4	Petugas harus yg ramah, sopan, dan melayani dengan senyuman

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bima Tahun 2022 Triwulan II menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,71** atau konversi IKM **92.87**. Nilai ini menunjukkan trend positif dibandingkan dengan hasil survei yang pada tahun 2022 Triwulan I yakni dengan rata-rata tertimbang IKM 3,71 atau konversi IKM 92,69.
2. Hasil pengolahan data survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah U1 (Kesesuaian persyaratan pelayanan) yaitu 3,83, dan yang terendah adalah U7 (Perilaku Petugas Pelayanan) yaitu 3,61. Namun secara data unsur yang mendapat nilai terendah ini juga telah mengalami peningkatan nilai dari survei sebelumnya, yaitu 3,59.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2022 Triwulan II ini adalah:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah U7 yaitu Perilaku Petugas Pelayanan
2. Survei Kepuasan Masyarakat sebaiknya dilakukan secara periodik baik

secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

3. Sistem Manajemen APM harus terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.