

# LAPORAN



## **PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA SEMARANG KLAS IA PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG**

**TRIWULAN I TAHUN 2022**



Pengadilan Agama Semarang Klas IA  
Jalan Urip Sumoharjo No. 5 Semarang 50152  
Telp: (024) 7606741 , Fax: (024) 7622887  
Website: [pa-semarang.go.id](http://pa-semarang.go.id)

# DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi</b> .....	i
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
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 Indikator Penilaian.....	I-4
<b>Bab 2 Teknis Pelaksanaan</b>	
2.1 Pengertian .....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat .....	II-4
<b>Bab III Profil dan Pembahasan:</b>	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden .....	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan .....	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan .....	III-8
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....	III-10
3.6 Opini Responden .....	III-11
<b>Bab IV Kesimpulan dan Saran</b>	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-1

# 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 Nomr : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

## 1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Semarang Klas IA**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Semarang Klas IA**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Semarang Klas IA**, 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 Semarang Klas IA 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 Semarang Klas IA.

#### **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 Semarang Klas IA.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Semarang Klas IA secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Semarang Klas IA.

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 Semarang Klas IA.

### **1.7 Unsur/indikator Penilaian**

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator.

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

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Semarang Klas IA, 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 Semarang Klas IA.
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 Semarang Klas IA.

## 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Semarang maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

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

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

- d. **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;
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- g. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- h. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- i. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- j. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

## B. 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 Semarang Klas IA 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 **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 Semarang Klas IA, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Semarang Klas IA.

### c) Penetapan responden dan lokasi

#### i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama

Semarang Klas IA. 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 Semarang Klas IA pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Semarang Klas IA dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

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

**d) Penyusunan Jadwal**

Bahwa pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama satu semester (Januari s.d Maret 2022) dengan membagikan kuisisioner kepada masyarakat khususnya yang telah menyelesaikan perkaranya di Pengadilan Agama Semarang pada saat pengambilan produk pengadilan baik berupa Akta Cerai dan Salinan Putusan.

**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 Semarang Klas IA.

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

**c. Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

#### d. Analisa Data

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

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

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

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

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

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

## **BAB III**

# **PROFIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahun 2020 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT:

### **3.1 Profil Organisasi**

- Nama Instansi : **Pengadilan Agama Semarang Klas IA**
- Alamat : Jalan Urip Sumoharjo No. 5 Semarang 50152
- No. Telp/Fax : (023) 7606741 , Fax: (024) 7622887
- Waktu Pelayanan : 08.00 – 16.30 WIB
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Semarang Klas IA, 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 nikah
    - Pembatalan nikah
    - Penguasaan anak

- Pengesahan anak
- Pencegahan nikah
- Nafkah anak oleh ibu
- Ganti rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

## 2. 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 pensiun lembaga keuangan syari'ah
- Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah

## 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 Ketua Pengadilan Agama Semarang Nomor **W11-A11/1834/KU.04.2/III/2019**

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

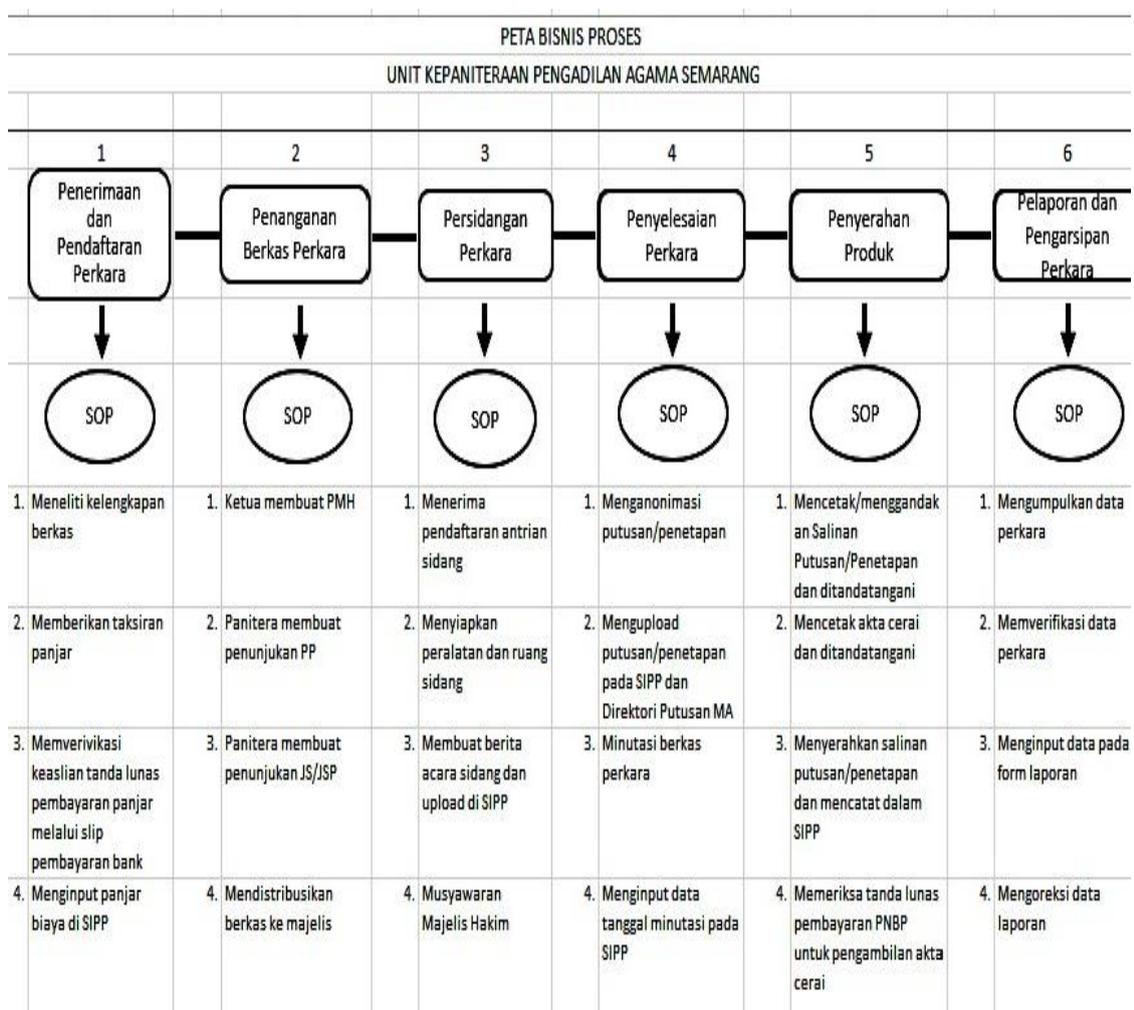
Visi Misi : Visi :

### "Terwujudnya Pengadilan Agama Semarang Yang Agung"

Misi :

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Sistem Peradilan;
2. Mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat terhadap Sistem Peradilan;
3. Meningkatkan akses masyarakat terhadap pengadilan.

Alur Pelayanan :



## Struktur Organisasi :



## 3.2. Profil Responden

## 3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Semarang Klas IA memberikan pelayanan pada survey tahun 2020, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pelayanan akta cerai yaitu sebesar 100 % dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA SEMARANG KLAS IA  
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
1. Meja Informasi	0 %
2. Pendaftaran Perkara	0 %
3. Pelayanan Sidang	0 %
4. Akta Cerai	100 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

**Catatan :** Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

### 3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA SEMARANG KLAS IA**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
1.	Umur	30-39 tahun	31,65
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	68,57
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	47,43
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	54,28
5.	Suku Bangsa	Jawa	98,85

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Semarang Klas IA secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Semarang Klas IA dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA pada Triwulan I **Tahun 2022** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,91** atau konversi

IKM sebesar **97,50** hasil tersebut lebih tinggi dari semester II **tahun 2021** dengan nilai rata-rata tertimbang SKM sebesar **3,81** atau konversi IKM sebesar **95** hal tersebut mengindikasikan pencapaian kepuasan masyarakat yang puas dengan pelayanan di Pengadilan Agama Semarang walaupun diterapkan sistem online dan pembatasan jam layanan disebabkan mewabahnya virus corona Covid 19.

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 – 2,5996	25 - 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	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner 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.

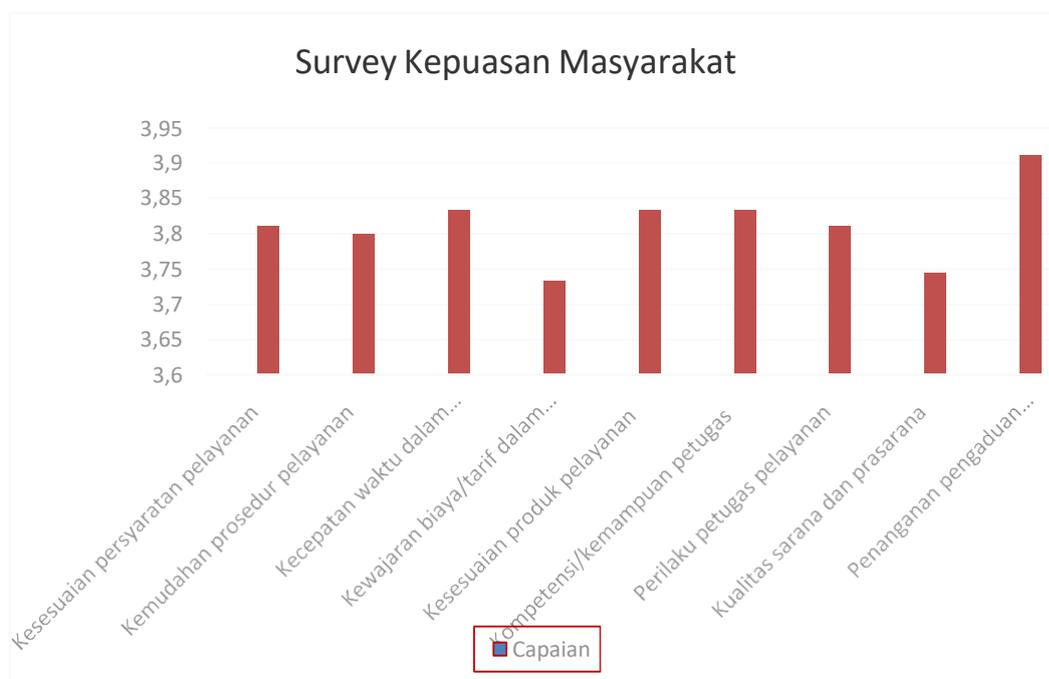
**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PENGADILAN AGAMA SEMARANG KLAS IA**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.89	A

2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.90	A
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.91	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.92	A
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.90	A
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.91	A
7	Perilaku petugas pelayanan	3.94	A
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.92	A
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.91	A
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3.91</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SEMARANG KLAS IA**

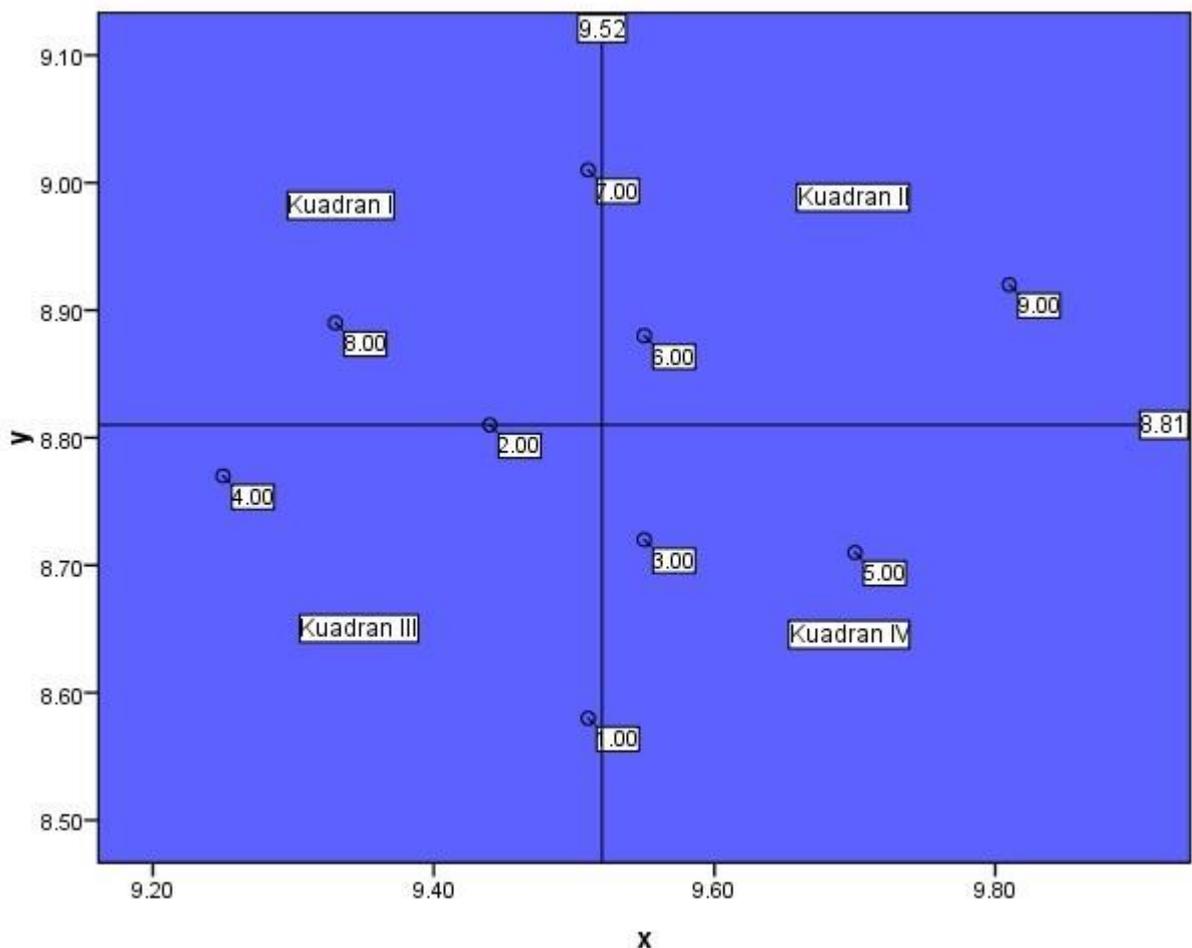


Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, seluruhnya unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan sudah sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik.

### 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 SEMARANG KLAS IA**

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U2 = Kemudahan Prosedur Layanan U7 = Perilaku petugas pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
II	U6 = Kompetensi Kemampuan Petugas U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
III	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan
IV	U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U5 = Kesesuaian Produk Pelayanan

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

Terdapat 3 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu U2 = Kemudahan Prosedur Layanan, U7 = Perilaku petugas pelayanan, U8 = Kualitas sarana dan prasarana. 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.

Namun terdapat 2 unsur pada kuadran II yaitu U6 = Kompetensi Kemampuan Petugas, U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan. Kuadran II adalah unsur 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.

Terdapat 2 unsur pada Kuadran III yaitu U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan. 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.

Dan terdapat 2 unsur pada kuadran IV yaitu U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, U5 = Kemudahan prosedur pelayanan, U3 = Kesesuaian Produk Pelayanan. 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.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

#### **1. Kemudahan Prosedur Layanan**

Unsur ini perlu ditingkatkan dengan mereviu kembali Standar Operasional Prosedur Pelayanan sehingga prosedur yang dianggap belum mudah dimengerti oleh masyarakat agar lebih mudah dan sederhana dalam alur pelayanannya.

#### **2. Perilaku petugas**

Unsur ini diharapkan untuk ditingkatkan lagi. Harapan dari masyarakat bahwa petugas pelayanan dapat memperlakukan pemohon layanan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

#### **3. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Unsur ini diharapkan untuk ditingkatkan lagi, dengan mengupayakan usulan penggantian sarana dan prasarana pada pelayanan yang dianggap kurang layak digunakan.

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

### **3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA pada periode semester II Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	97,50
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U2 = Kemudahan Prosedur Layanan U7 = Perilaku petugas pelayanan 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.

## **BAB IV**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Kesimpulan**

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Semarang Klas IA Triwulan I Tahun 2022 menunjukkan kategori **Sangat Baik** yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,91** atau konversi IKM **97,50**. Hasil tersebut memberikan hal positif dilihat dari semester sebelumnya yang memiliki hasil dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,80** atau konversi IKM **95**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :  
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :  
U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan

### **4.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei triwulan I Tahun 2022 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
  - a. U2 = Kemudahan Prosedur Layanan
  - b. U7 = Perilaku petugas pelayanan
  - c. U8 = Kualitas sarana dan prasarana
2. Perlunya adanya sosialisasi dan pemberian informasi keterbukaan dalam pengelolaan biaya perkara dan penerapan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

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