LAPORAN











PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA GRESIK PENGADILAN TINGGI AGAMA SURABAYA

PERIODE TAHUN 2018

- Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh 4. terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik.
- 5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan 6. Publik Pengadilan Agama Gresik.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

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 Gresik maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 16 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/tariff dalam pelayanan
- 5. Kesesuaian Produk pelayanan
- 6. Kompetensi/kemampuan petugas
- 7. Perilaku Petugas Pelayanan
- 8. Kualitas sarana dan prasarana'
- 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan





PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp: 031-3991193

E-mail:pagresik@gmail.com

Website: pa-gresik.go.id

BABII 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 kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- 3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- 4. **Pelayanan publik** <u>adalah</u> 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 Gresik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik.
- 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 Gresik.
- 9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Gresik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10. Unsur pelayanan <u>adalah</u> faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Gresik.
- 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 Gresik.

2.1.2 Unsur Survay 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 Gresik maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

- Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan 2. bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk 3. menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan 4. 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. Penangana pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut:
- Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam 9. memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan mengharmati;

2.1.3 Pengertian Khusus

- 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. Tollet adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2018

2.2. Metodologi Penyusunan Survay Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu:

Bagian I Identitas unit pelayanan, termasuk ienis 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 pelayanan terhadap unsur-unsur yang ditanyakan.

Bagian V Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).

Saran/opini/pendapat responden terhadap unit Bagian VI: 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 Gresik 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 mendapatkanya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

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.

Saran Perbaikan 3.

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Gresik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Gresik.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$S = (\lambda^2. N. P. Q)/(d2 (N-1) + \lambda^2. P. Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Gresik pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Gresik dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

| | | WAKTU PELAKSANAAN | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-------------------|------------|------------------|----|------------|----------------|----|----------|----|----|----|----|----|
| NO | KEGIATAN | Plan/Doing | Maret 2019 | | | April 2019 | | | Mei 2019 | | | | | |
| | | rian/Doing | W1 | W2 | W3 | W4 | W1 | W2 | W3 | W4 | W1 | W2 | W3 | W4 |
| 4 | B | R | | | | | Janes y | | n- | | - | | | |
| 1 | Penyusunan Kuisioner | P | | | | 100 | | | | | - | | | |
| | D 1 - C - 11 1 - | R | | . No cultural li | | | | | | | | | | |
| 2 | Penetapan Sampel dan responden | P | | | | | | | | | | | | |
| | D.I.I. C | R | -100 | | | | | | | | | | - | |
| 3 | Pelaksanaan Survey | P | | | | | | | | | | | | 4 |
| | D 11 1 7 | R | | | | - | CI CI CI CI CI | | | | | | | |
| 4 | Pengolahan hasil survey | P | | | | | | | | | | | | |
| - | D 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 | R | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey | P | | | | | | | | | | | | |

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 Gresik.

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

Pengolahan Data C.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survay Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karateristik yang berbedabeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

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

Nilai Survay Kepuasan Pencari Keadilan (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 | В | 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).

| Berpengaruh Tinggi/High Leverage | |
|----------------------------------|---|
| Kuadran I | Kuadran II |
| Kategori : | Kategori : |
| Perbaikan/Improve | Pemeliharaan/ Maintain |
| | ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,, |
| Kuadran III | Kuadran IV |
| Kategori : | Kategori : |
| Pemeliharaan/ | Peninjauan Ulang/ |
| Maintain | De-emphasize |
| | Berpengaruh Rendah/Low Leverage |

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 sehingga hasil terus-menerus secara keria/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II :

merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan oleh penting faktor-faktor yang dianggap 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 Peningkatan variabel-variabel istimewa. yang dapat termasuk dalam kuadran ini 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.

Evaluasi dan Program e.

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Gresik. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsurunsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Gresik kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp: 031-3991193

E-mail:pagresik@gmail.com

Website: pa-gresik.go.id

BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2018 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Gresik yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi :

Pengadilan Agama Gresik

Alamat

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 45

No. Telp/Fax

: 031-3991193 / 031 - 3981685

Waktu Pelayanan

: 07.30 - 15.00 WIB

Jenis Pelayanan

Pelayanan Pengadilan Agama Gresik, 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
- Gantí rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasan 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 pension 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 Nomor: W13-A17/193 /KU.04.2/SK/3/2019

Persyaratan Administrasi: Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung:

± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi

Visi:

"Terwujudnya Pengadilan Agama Gresik Yang

Agung".

Misi:

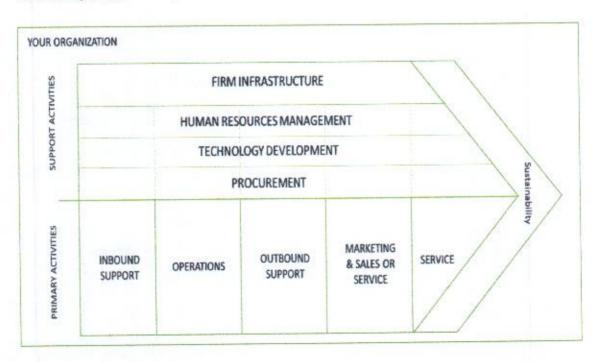
1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama;

2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;

3. Mewujudkan kesafuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat;

4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan;

Alur Pelayanan

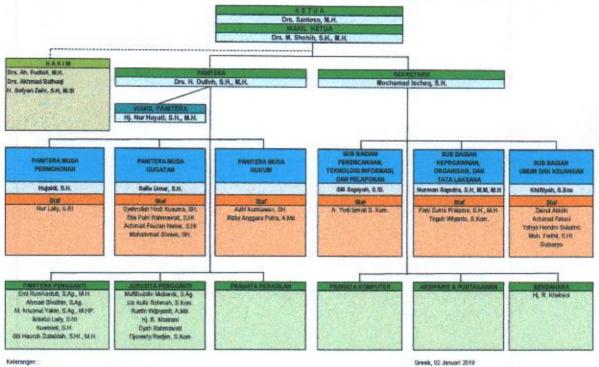


Garie Komando Garie Koordinast

Struktur Organisasi

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN AGAMA GRESIK KELAS IB TAHUN 2019

(Berdeserkan Peraturan Mahkamah Agung Ri Nomor : 7 Tahun 2015)



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Gresik memberikan pelayanan pada survey tahun 2018, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan Akta Cerai yaitu sebesar 74.63% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN PENGADILAN AGAMA GRESIK BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN

| Jenis Pelayanan | Persentase (%) |
|-----------------------------|----------------|
| Akta Cerai | 74,63% |
| Pengambilan Salinan Putusan | 25,37% |
| Total | 100,00% |

Catatan: Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGADILAN AGAMA GRESIK

| No | Karakteristik | Domi | nasi | | | |
|-----|---------------------|----------------|----------------|--|--|--|
| INO | Karakiensiik | Keterangan | Persentase (%) | | | |
| 1. | Umur | 30-39 tahun | 39,10 | | | |
| 2. | Jenis Kelamin | Perempuan | 64,18 | | | |
| No | Karakteristik | Dominasi | | | | |
| No | | Keterangan | Persentase (%) | | | |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SLTA | 47,76 | | | |
| 4. | Pekerjaan | Pegawai Swasta | 52,54 | | | |
| 5. | Suku Bangsa | Jawa | 97,61 | | | |

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Gresik dapat dilihat pada Tabel 3.2. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Gresik secara keseluruhan perlu mendapat

perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Gresik dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik pada Tahun 2018 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai ratarata tertimbang SKM adalah 3,21 atau konversi IKM sebesar 80,22.

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

| 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 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,06-3,53 | 76,61-88,30 | В | Baik |
| 4 | 3,53-4,00 | 88,31-100,00 | A | Sangat baik |

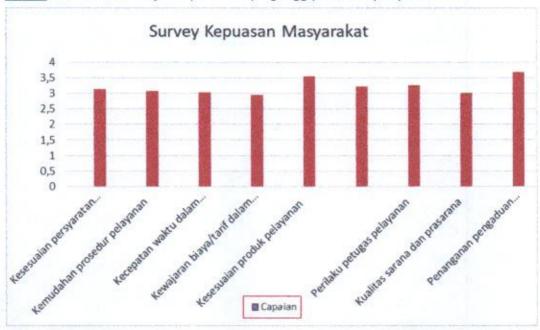
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 GRESIK

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|-----|--|--------------------------|-------------------|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan | 3,14 | Baik |
| 2 | Kemudahan Prosedur pelayanan | 3,07 | Baik |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,02 | Kurang Baik |
| 4 | Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan | 2,94 | Kurang Baik |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan | 3,55 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi / Kemampuan petugas | 3,22 | Baik |
| 7 | Perilaku petugas pelayanan | 3,25 | Baik |
| 8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,02 | Kurang Baik |
| 9 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,67 | Sangat Baik |
| | Rata-rata tertimbang | 3,21 | Baik |

Catatan: Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



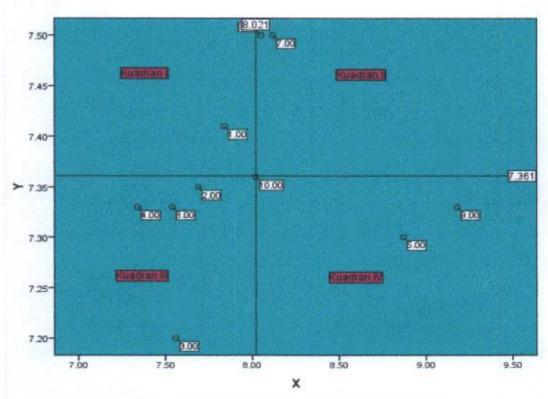
GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA GRESIK

Berdasarkan Tabel 3.3 dan Grafik 3.1 menunjukkan bahwa dari 3 unsur pelayanan kurang baik, 4 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik dan 2 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur kesesuaian produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

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 II**: Attributes to Deemphasize.



GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA GRESIK

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

| Kuadran | Variabel |
|---------|---|
| 1 | U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan |
| II | U6 = Kompetensi / kemampuan petugas U7 = Perilaku petugas pelayanan |
| Ш | U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U4 = Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana |
| IV | U5 = Kesesuaian produk pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan |

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

Terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain:

| No | Prioritas | Program/Kegiatan | | Wo | aktu | | PIC |
|----|-----------|---|-----|------|------|------|------------|
| NO | Unsur | riogiain/kegiaian | Mei | Juni | Juli | Agst | |
| 1 | U4 | Pengkajian ulang biaya panjar Pengadilan Agama Gresik | | | | ٧ | Panitera |
| 2 | U3 | Pengkajian dan uji petik SOP pelayanan terkait | | | | ٧ | Panitera |
| 3 | U8 | Pengajuan belanja modal sarana dan prasarana | | | | open | Sekretaris |

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 Gresik pada periode Tahun 2018, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

| No. | Kesimpulan | Keterangan | | | | | |
|-----|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 1. | Nilai IKM | 80,22 | | | | | |
| 2. | Kategori | Baik | | | | | |
| 3. | Unsur Terendah | U4 : Kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan | | | | | |
| 4. | Unsur Tertinggi | U9: Penanganan pengaduan pengguna layanan U5: Kesesuaian produk layanan | | | | | |
| 5. | Prioritas Perbaikan | U4: Kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan U3: Kecepatan waktu dalam memberikan 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 Selama masukan/opini/pendapat diperlukan. masyarakat sangat pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Gresik:

Perlunya penambahan AC untuk ruang tunggu agar lebih nyaman

- 2. Kualitas pelayanannya agar ditingkatkan kembali serta keramahan petugas pelayanan
- 3. Perbaikan sistem antrian yang lebih baik dan mesin antrian ditaruh diluar ruang tunggu.
- Kecepatan waktu pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi.
- 5. Petugas pelayanannya ramah dan sopan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Gresik

| Opini/Pendapat Responden |
|--|
| esin antrian agar diganti yang lebih baik lagi |
| • |

KESIMPULAN & IV SARAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp: 031-3991193

E-mail:pagresik@gmail.com

Website: pa-gresik.go.id

BAB IV **KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan

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

- 1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik Tahun 2018 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai ratarata tertimbang IKM 3,21 atau konversi IKM 80,22.
- Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
 - U5: Kesesuaian produk pelayanan
 - U9: Penanganan pengaduan pengguna layanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2018:

- 1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsurunsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu:
 - a. U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - b. U4 : Kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan
 - c. U8 : Kualitas sarana dan prasarana
- 2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan

permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

- 3. Survey 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 APM Pengadilan Agama Gresik terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

