LAPORAN

PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA GRESIK
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA TIMUR

PERIODE TAHUN 2017

Pengadilan Agama Gresik
Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 45 Gresik
Telp: 031-399 1193 Fax: 031-398 1685
Website: www.pa-gresik.go.id
Email: pagresik@gmail.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi i

Bab 1 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 Indikator Penilaian I-4

Bab 2 Teknis Pelaksanaan

2.1 Pengertian II-1

2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat II-5

Bab III Profil dan Pembahasan:

3.1 Profil Organisasi III-1

3.2 Profil Responden III-5

3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan III-6

3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan III-17

3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat III-20

3.6 Opini Responden III-21

3.7 Hasil Pengamatan Lapangan III-24

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan IV-1

4.2 Saran IV-2

PENDAHULUAN I

PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031 399 1193 **Fax** : 031 398 1685

e-mail : pagresik@gmail.com

Website : www.pa-gresik.go.id

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 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 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 Gresik**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Gresik**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Gresik**, 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 Gresik 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 Gresik.

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 Gresik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik.
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 Gresik.

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, 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. Kemudahan Informasi pelayanan
2. Kesesuaian Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Keberadaan petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan petugas Pelayanan
10. Keramahan petugas Pelayanan
11. Kesesuaian Jadwal pelayanan
12. Keterjangkauan Biaya Pelayanan
13. Kesesuaian Biaya Pelayanan
14. Keamanan lingkungan Pelayanan
15. Keberadaan Janji/Maklumat Pelayanan
16. Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran

TEKNIS PELAKSANAAN

II

PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031 399 1193 **Fax** : 031 398 1685

e-mail : pagresik@gmail.com

Website : www.pa-gresik.go.id

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 kuantitif 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 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** adalah 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 Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 16 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** 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. **Informasi pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Gresik;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejalasan Petugas Pelayanan**, yaitu jelas atau tidaknya petugas yang memberikan pelayanan dimasing-masing tahapan pelayanan di Pengadilan Agama (misal : memakai identitas,dll)
4. **Kedisplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Keberadaan petugas pelayanan**, yaitu ada atau tidaknya petugas di lokasi pelayanan yang tersedia pada masing-masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung;

6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status Pencari Keadilan yang dilayani;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
11. **Kesesuaian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. **Keterjangkauan biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
13. **Kesesuaian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga Pencari Keadilan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;
15. **Keberadaan Janji/Maklumat Pelayanan**, yaitu ada atau tidaknya sebuah komitmen/janji/maklumat pelayanan yang dibuat oleh Pengadilan Agama dan dapat dilihat dan dibaca secara langsung oleh penerima layanan;
16. **Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran**, Yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Gresik terhadip pelayanan yang sudah diterima/dirasakan

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 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 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 kuisioner 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 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 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.

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 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:

(“Jumlah unsur” + 1) x 10 = Jumlah responden

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

Jadwal survey secara garis besar dilaksanakan pada tanggal 05 September hingga 12 September (selama 6 hari kerja).

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 mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Gresik.

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 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 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

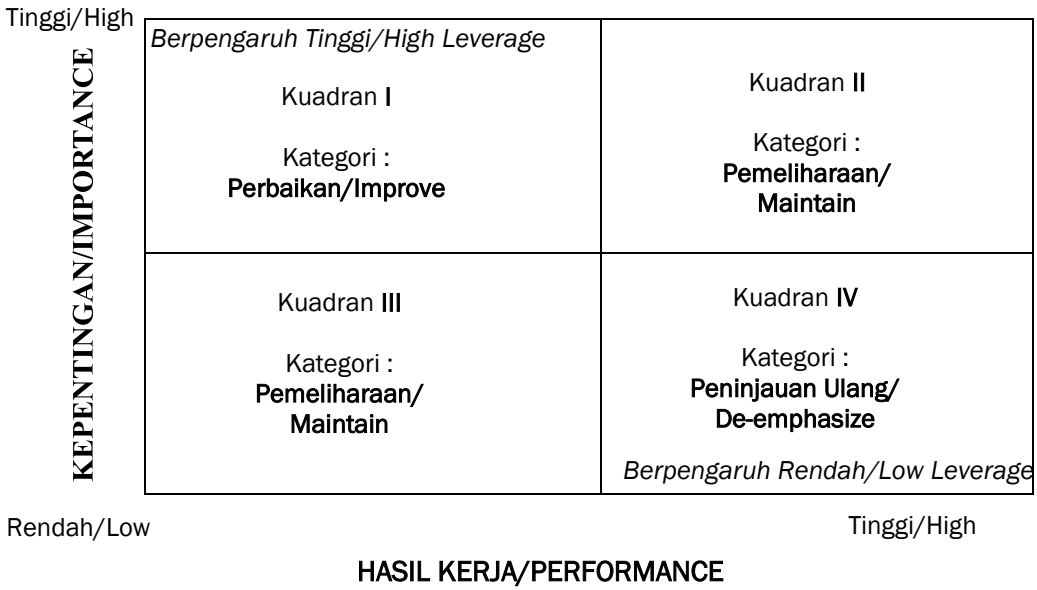
d. Analisa Data

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).



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 Gresik. 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 Gresik kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN

III

PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031 399 1193 **Fax** : 031 398 1685

e-mail : pagresik@gmail.com

Website : www.pa-gresik.go.id

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2017 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 Sudiro Husodo No. 45 Gresik
No. Telp/Fax	:	031 399 1193 / 031 398 1685
Waktu Pelayanan	:	07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengadilan Agama Gresik, meliputi :

1. Perkawinan,

   Yang dimaksud dengan “perkawinan” adalah hal-hal yang diatur dalam atau berdasarkan undang-undang mengenai perkawinan yang berlaku yang dilakukan menurut syari’ah, antara lain:

   - Izin beristri lebih dari seorang;
   - Izin melangsungkan perkawinan bagi orang yang belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun, dalam hal orang tua wali, atau keluarga dalam garis lurus ada perbedaan pendapat;
   - Dispensasi kawin;
   - Pencegahan perkawinan;
   - Penolakan perkawinan oleh Pegawai Pencatat Nikah;
   - Pembatalan perkawinan;
   - Gugatan kelalaian atas kewajiban suami dan istri;

- Perceraian karena talak;
- Gugatan perceraian;
- Penyelesaian harta bersama;
- Penguasaan anak-anak;
- Ibu dapat memikul biaya pemeliharaan dan pendidikan anak bilamana bapak yang seharusnya bertanggung jawab tidak mematuhinya;
- Penentuan kewajiban memberi biaya penghidupan oleh suami kepada bekas istri atau penentuan suatu kewajiban bagi bekas istri;
- Putusan tentang sah tidaknya seorang anak;
- Putusan tentang pencabutan kekuasaan orang tua;
- Pencabutan kekuasaan wali;
- Penunjukan orang lain sebagai wali oleh pengadilan dalam hal kekuasaan seorang wali dicabut;
- Penunjukan seorang wali dalam hal seorang anak yang belum cukup umur 18 (delapan belas) tahun yang ditinggal kedua orang tuanya;
- Pembebanan kewajiban ganti kerugian atas harta benda anak yang ada di bawah kekuasaannya;
- Penetapan asal-usul seorang anak dan penetapan pengangkatan anak berdasarkan hukum Islam;
- Putusan tentang hal penolakan pemberian keterangan untuk melakukan perkawinan campuran;
- Pernyataan tentang sahnya perkawinan yang terjadi sebelum Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan dijalankan menurut peraturan yang lain.

2. Waris,

   Yang dimaksud dengan “waris” adalah penentuan siapa yang menjadi ahli waris, penentuan mengenai harta peninggalan, penentuan bagian masing-masing ahli waris, dan melaksanakan pembagian harta peninggalan tersebut, serta penetapan pengadilan atas permohonan seseorang tentang penentuan siapa yang menjadi ahli waris, penentuan bagian masing-masing ahli waris.

3. Wasiat,

   Yang dimaksud dengan “wasiat” adalah perbuatan seseorang memberikan suatu benda atau manfaat kepada orang lain atau lembaga/badan hukum, yang berlaku setelah yang memberi tersebut meninggal dunia.

4. Hibah,

   Yang dimaksud dengan "hibah" adalah pemberian suatu benda secara sukarela dan tanpa imbalan dari seseorang atau badan hukum kepada orang lain atau badan hukum untuk dimiliki.

5. Wakaf,

   Yang dimaksud dengan "wakaf" adalah perbuatan seseorang atau sekelompok orang (wakif) untuk memisahkan dan/atau menyerahkan sebagian harta benda miliknya untuk dimanfaatkan selamanya atau untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan kepentingannya guna keperluan ibadah dan/atau kesejahteraan umum menurut syari'ah.

6. Zakat,

   Yang dimaksud dengan "zakat" adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan hukum yang dimiliki oleh orang muslim sesuai dengan ketentuan syari'ah untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.

7. Infaq,

   Yang dimaksud dengan "infaq" adalah perbuatan seseorang memberikan sesuatu kepada orang lain guna menutupi kebutuhan, baik berupa makanan, minuman, mendermakan, memberikan rezeki (karunia), atau menafkahkan sesuatu kepada orang lain berdasarkan rasa ikhlas, dan karena Allah Subhanahu Wata'ala.

8. Shodaquh,

   Yang dimaksud dengan "shadaqah" adalah perbuatan seseorang memberikan sesuatu kepada orang lain atau lembaga/badan hukum secara spontan dan sukarela tanpa dibatasi oleh waktu dan jumlah tertentu dengan mengharap ridho Allah Subhanahu Wata'ala dan pahala semata.

9. 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

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok, Pengadilan Agama Gresik mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi Mengadili *(judicial power)*, yaitu memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangan pengadilan agama di wilayah hukum masing-masing; (vide: Pasal 49 Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang - Undang No. 3 Tahun 2006);
b. Fungsi Pengawasan, yaitu mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera/Sekretaris, dan seluruh jajarannya; (vide : Pasal 53 ayat (1) Undang -Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang - Undang No. 3 Tahun 2006); serta terhadap pelaksanaan administrasi umum; (vide: Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman). Pengawasan tersebut dilakukan secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang;
c. Fungsi Pembinaan, yaitu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada jajarannya, baik yang menyangkut tugas teknis yustisial, administrasi peradilan maupun administrasi umum. (vide: Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006);
d. Fungsi Administratif, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan eksekusi, perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi peradilan lainnya, dan memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama Gresik (Bidang Kepegawaian, Bidang Keuangan, dan Bidang Umum);
e. Fungsi Nasehat, yaitu memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam pada instansi pemerintah di wilayah hukumnya, apabila diminta sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
f. Pengadilan Agama atas permintaan Kementrian Agama memberikan penetapan (Itsbat) terhadap kesaksian orang yang melihat atau menyaksikan

Hilal pada setiap memasuki Bulan Ramadhan dan awal Bulan Syawal Tahun Hijriah serta dapat memberikan keterangan atau perbedaan arah Kiblat dan penentuan waktu Sholat (Pasal 52 A Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006)

g. Fungsi lainnya, yaitu pelayanan terhadap penyuluhan hukum, riset dan penelitian serta lain sebagainya, seperti diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI. Nomor: KMA/004/SK/II/1991.

Biaya Pelayanan	:	Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK No. W13-A16/6517/HK.05/SK/XII/2016 Tentang Panjar Biaya Perkara Pada Pengadilan
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	:	± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi :

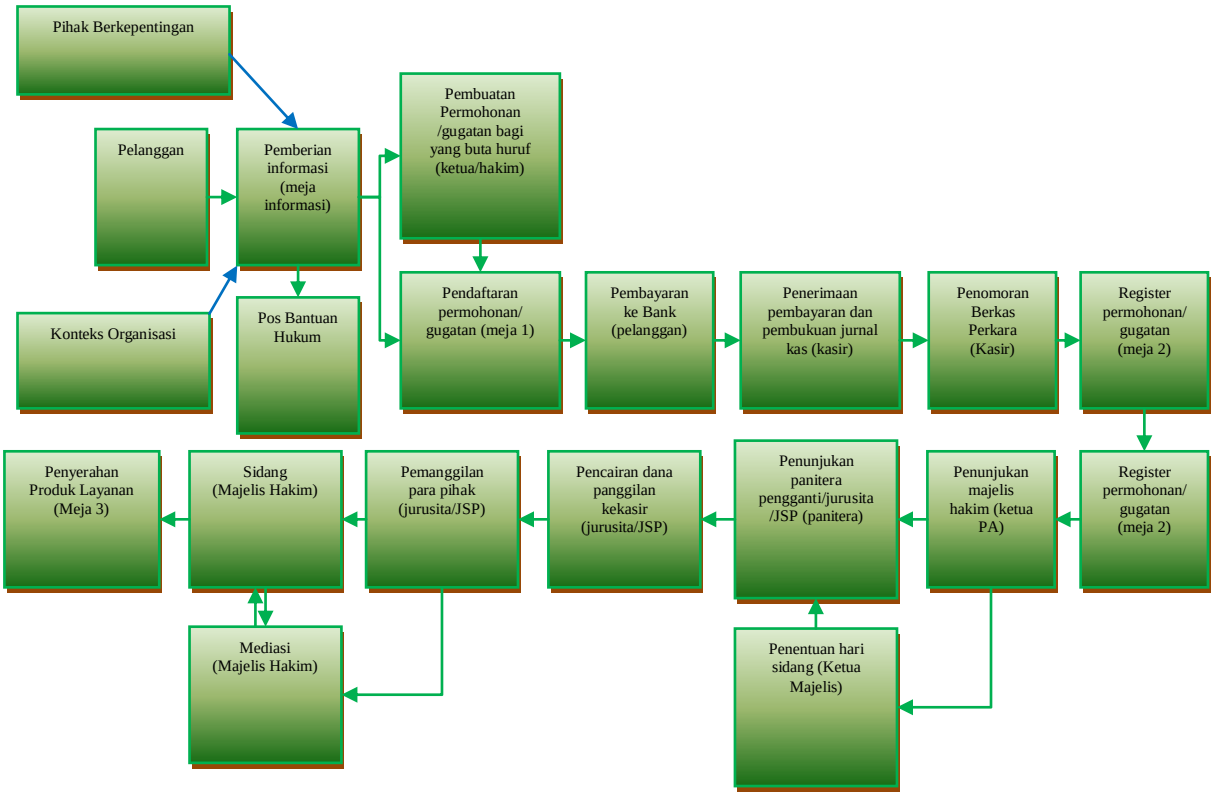
Visi :

"TERWUJUDNYA PENGADILAN AGAMA GRESIK YANG AGUNG"

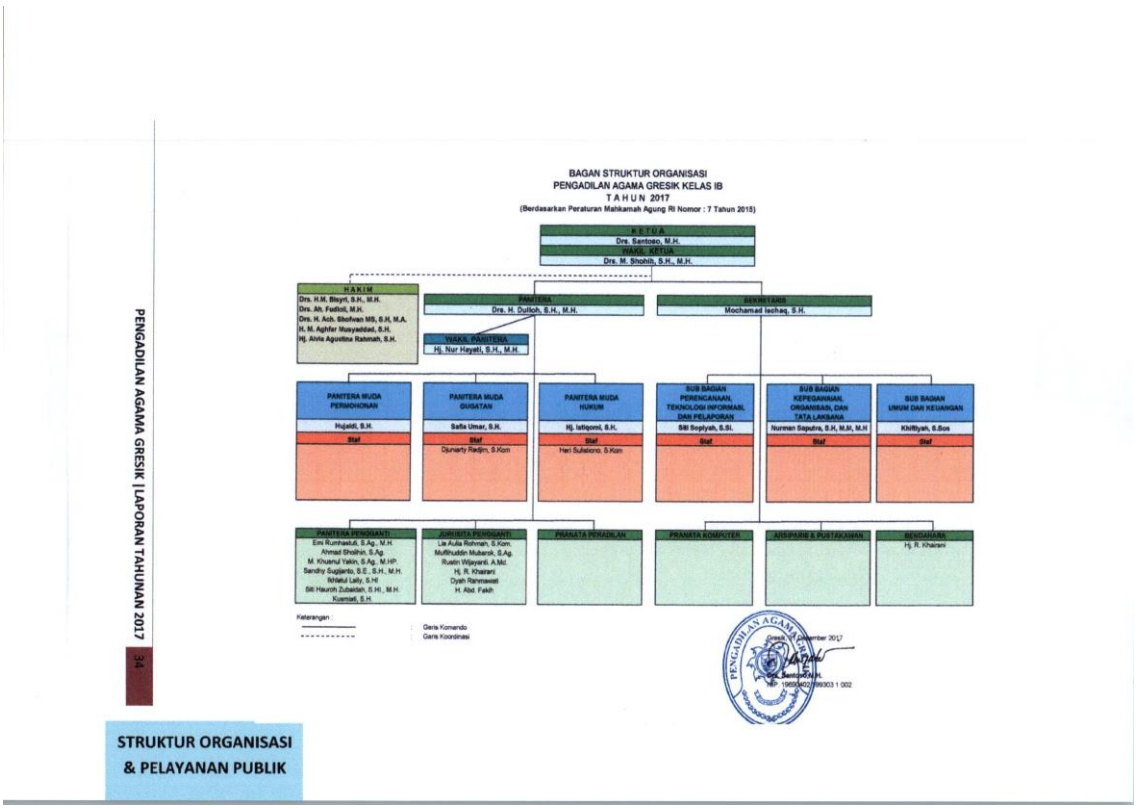
Misi :

1. Menjaga kemandirian Aparatur dan kelembagaan Pengadilan Agama Gresik;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Agama Gresik;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Gresik.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Gresik memberikan pelayanan pada survey tahun 2017, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengambilan **akta cerai** yaitu sebesar **89%** 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 (%)
Pengurusan Akta cerai	89 %
Pengambilan Salinan putusan	11 %
Total	**100 %**

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	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	20-29 tahun	41,76
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	72,35
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	50,00
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	53,53
5.	Suku Bangsa	Jawa	98,82

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 2017** mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **2,94** atau konversi IKM sebesar **73,49.**

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	1,00-1,75	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

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.

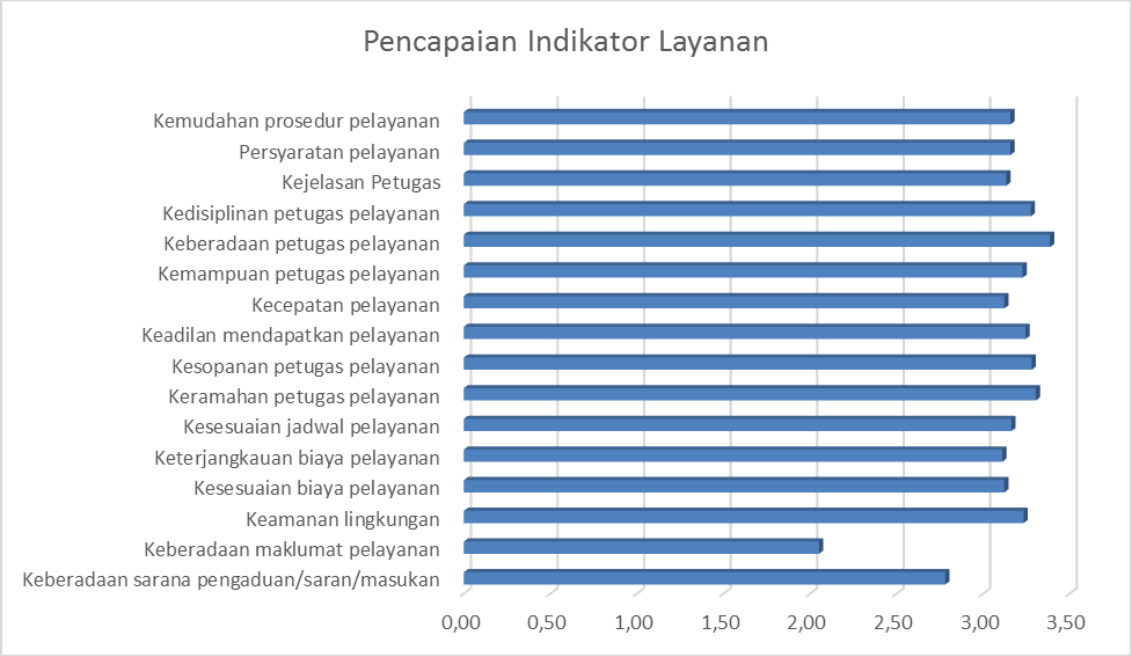
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator 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	Kemudahan prosedur pelayanan	3,16	B
2	Persyaratan pelayanan	3,16	B
3	Kejelasan Petugas	3,14	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.28	A
5	Keberadaan petugas pelayanan	3.39	A
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.23	B
7	Kecepatan pelayanan	3.12	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.25	B
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,28	A
10	Keramahan petugas pelayanan	3,31	A
11	Kesesuaian jadwal pelayanan	3,16	B
12	Keterjangkauan biaya pelayanan	3,11	B
13	Kesesuaian biaya pelayanan	3,12	B
14	Keamanan lingkungan	3,24	B
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2,05	B
16	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	2,78	B
Rata-rata tertimbang		**2,94**	**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



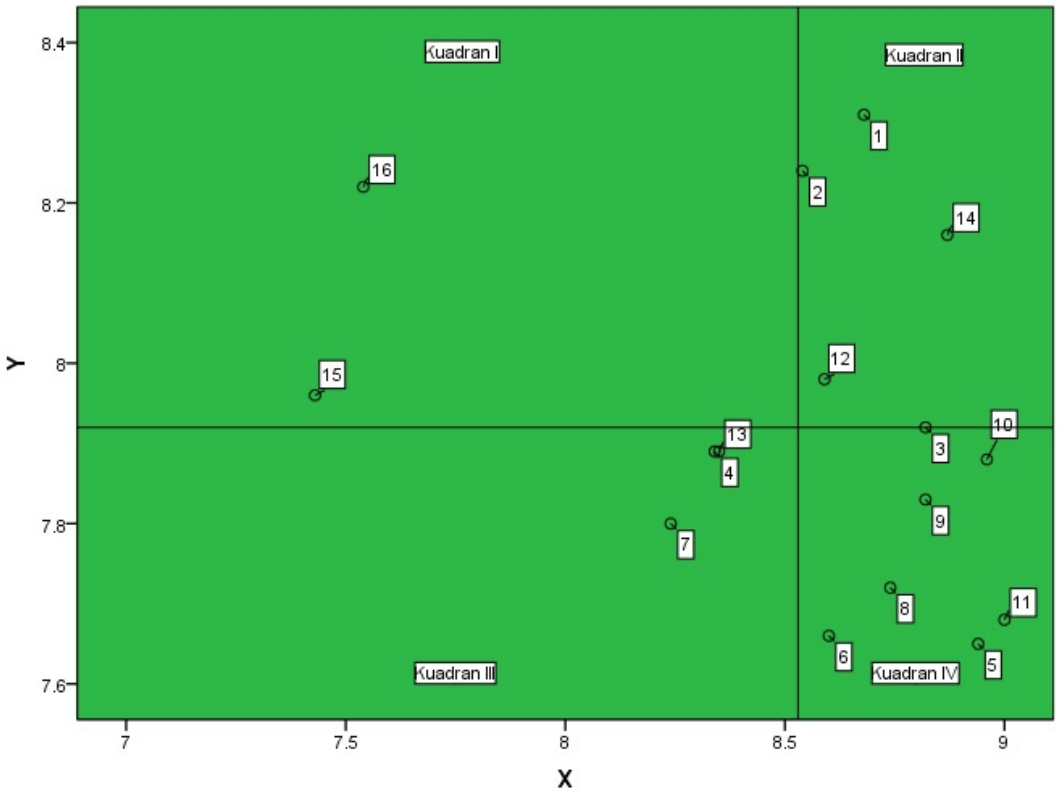
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan sudah baik, 14 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan 2 unsur pelayanan memiliki kualitas yang cukup baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas cukup baik adalah unsur **keberadaan maklumat pelayanan**, dan **keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan.**

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*, **Kuadaran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.

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



TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	➢ Keberadaan maklumat pelayanan ➢ Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan
II	➢ Kemudahan prosedur pelayanan ➢ Persyaratan pelayanan ➢ Keterjangkauan biaya pelayanan ➢ Keamanan lingkungan
III	➢ Kedisiplinan petugas pelayanan ➢ Kecepatan pelayanan ➢ Kesesuaian biaya pelayanan
IV	➢ Kejelasan Petugas ➢ Kedisiplinan petugas pelayanan ➢ Keberadaan petugas pelayanan ➢ Keadilan mendapatkan pelayanan ➢ Kesopanan petugas pelayanan ➢ Keramahan petugas pelayanan ➢ Kesesuaian jadwal pelayanan

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

Terdapat 2 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 :

1. **Keberadaan Maklumat Pelayanan**

   Unsur ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan karena berdasarkan persepsi masyarakat bahwa keberadaan maklumat masih kurang dalam rangka memeberikan keterangan yang jelas. Responden mengharapkan keberadaan maklumat yang mudah dilihat dan dibaca sehingga informasi yang disampaikan dapat mudah diterima. Hal ini dapat diperbaiki misalnya dengan cara menambah jumlah maklumat dan menempatkannya pada posisi yang mudah dilhat dan dibaca oleh masyarakat sehingga masyarakat secara langsung dapat mengetahui adanya maklumat pelayanan tersebut.

2. **Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan**

   Unsur ini dianggap perlu mendapat prioritas perbaikan oleh responden, dimungkinkan karena beberapa responden menginginkan peningkatan ketepatan sarana pengaduan/saran/masukan. Pengadaan sarana dapat diperbaiki dengan menambah jumlah sarana pengaduan/saran /masukan.

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 2017, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	73.49
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	-
No.	**Kesimpulan**	**Keterangan**
4.	Unsur Tertinggi	U5 : Keberadaan petugas pelayanan U10 : Keramahan petugas pelayanan U4 : Kedisiplinan petugas pelayanan U9 : Kesopanan petugas pelayanan U8 : Keadilan mendapatkan pelayanan U14 : Keamanan lingkungan

5.	Prioritas Perbaikan	U15 : Keberadaan maklumat pelayanan U16 : Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan

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.

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

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

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Tempat parkir diharapkan diperbaiki dengan memberi atap dan diperluas

KESIMPULAN & SARAN

IV

PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031 399 1193 **Fax** : 031 398 1685

e-mail : pagresik@gmail.com

Website : www.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 2017 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **2.94** atau konversi IKM **73.49**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
   Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
   U4 : Kedisiplinan petugas pelayanan
   U5 : Keberadaan petugas pelayanan
   U9 : Kesopanan petugas layanan
   U10 : Keramahan petugas layanan
   U14 : Keamanan pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2017 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
   a. U15 : Keberadaan maklumat pelayanan
   b. U16 : Keberadaan sarana pengaduan/ saran/masukan

2. Peningkatan sarana dan pra sarana yang digunakan dalam rangka pelayanan terharap masyarakat merupakan prioritas perbaikan yang dipandang oleh para responden perlu perbaikan. Keberadaan maklumat yang sudah ada tentunya sudah dapat menjadi faktor penunjang pelayanan, akan tetapi dalam perspektif responden perlu adanya peningkatan dalam keberadaan maklumat tersebut. Hal ini dapat disebabkan penempatan maklumat atau jumlah maklumat yang dirasakan masih kurang sehingga antisipasinya adalah penempatan maklumat pada tempat yang strategis dan penambahan kwantitas maklumat tersebut. Sedangkan untuk keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan yang dinilai responden masih minim, dapat disebabkan sarana yang masih minim, sehingga antisipasinya adalah menambah jumlah sarana pengaduan/saran/masukan tersebut.

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 SAPM Pengadilan Agama Gresik terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.