PROSEDUR MUTU
EVALUASI KEPUASAN STAKEHOLDERS
PENGADILAN AGAMA GRESIK

TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA GRESIK

Alamat :
Jalan Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
Telp. 031-3991193 Fax. 031-33981685
Situs Website : http://pa-gresik.go.id
E-mail : pagresik@gmail.com

PENGADILAN AGAMA GRESIK
KELAS I B

PROSEDUR MUTU
EVALUASI KEPUASAN STAKEHOLDERS

KODE DOKUMEN	:	PM/AM/08
TGL. PEMBUATAN	:	12/12/2017
TGL. REVISI	:	09/10/2018
TGL. EFEKTIF	:	09/10/2018

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
Ketua TPM Drs. M. Shohih, S. H., M.H. NIP. 19651017 199403 1 002	Ketua Pengadilan Agama Drs. Santoso, M.H. NIP. 19690402 199303 1 002

DOKUMEN MASTER	:	✓					
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO. SALINAN	:	__	__	__
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:						
DOKUMEN KADALUARSA	:						

Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA GRESIK
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA GRESIK

1. TUJUAN

Sebagai panduan dalam melakukan pengukuran evaluasi kepuasan stakeholder sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara mulai dari pengumpulan kuisioner sampai dengan pengolahan dan analisa evaluasi kepuasan stakeholder yang telah dilakukan.

3. REFERENSI

3.1 Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat

3.2 Persyaratan ISO 9001:2015

3.3 Standar TPM Buku I Standar 1.8 PP 1

4. DEFINISI

4.1 **Stakeholder** adalah orang atau organisasi yang menerima produk dan mempunyai kepentingan kepada Organisasi.

4.2 **Kuisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan stakeholder terhadap produk dan pelayanan Pengadilan Agama Gresik, yang diisi dan dijawab oleh stakeholder untuk keperluan analisa kepuasan stakeholder.

4.3 **Responden** adalah orang yang disurvey atau dimintai pendapat mengenai pelayanan pada organisasi terkait.

4.4 **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Ketentuan Umum

Data hasil survey kepuasan stakeholder dapat diolah apabila :

- Jumlah kuisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan
- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survey harus dilanjutkan sampai mencapai jumlah yang ditetapkan untuk mencapai kevalidan data.

5.2. Pengumpulan Kuisioner

5.2.1. Kuisioner yang telah terisi, dikumpulkan oleh Sekretaris TPM. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh stakeholder dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya. Survey dapat dilakukan dengan metode FGD (Forum Groups Discussion)

5.2.2. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

a. Perkenalan diri

b. Mengajukan pertanyaan apakah **pengunjung telah dilayani** dan **bersedia** untuk mengisi kuisioner/tidak. Apabila tidak bersedia – ucapkan terima kasih

c. Berikan keyakinan kepada responden untuk berani mengungkapkan pendapat, karena survei ini untuk kepentingan stakeholder/instansi, dan data dijamin keamanannya untuk tidak dikonsumsi oleh petugas secara langsung

d. Pengisian jawaban atas pertanyaan dari no. 1 sampai no. 16 dengan cara melingkari jawaban

e. Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :

f. Maksud kedisplinan adalah kedisplinan waktu kerja dan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Contoh Petugas melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sudah ada saat buka, dan tidak istirahat/pulang sebelum jam pelayanan berakhir.

h. Ajukan pertanyaan untuk diisi di kolom DATA RESPONDEN

- Nama Satker
- Alamat
- No. Telpon/Email
- Nama Responden
- Umur
- Jenis Kelamin : Laki-Laki, Perempuan
- Pendidikan terakhir : SD kebawah, SLTP, SLTA, D1, D3, D4, S-1 atau S-2 keatas
- Bidang/Bagian/Sub Bagian
- Tanggal survei

i. Ucapkan terima kasih atas waktu dan jawaban yang telah diberikan oleh responden.

5.2.3. Jumlah minimal responden yang harus dipenuhi mengacu pada :

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

Ket :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel Morgan & Krecjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

5.3. **Pengolahan Data**

5.3.1. Masukkan data pada format komputer (excell) yang telah ditentukan.

5.3.2. Hitung jumlah nilai dari masing-masing unsur yang ada.

5.3.3. Hitung jumlah Nilai Rata-rata (NRR) dari masing-masing unsur.

5.3.4. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

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

SKM Unit Pelayanan x 25

5.3.6. Untuk mengetahui tingkatan nilai SKM yang didapatkan, dapat dilihat pada tabel dibawah :

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

5.3.7. Lakukan analisa data dengan menggunakan metode lain apabila masih dibutuhkan informasi dari hasil evaluasi kepuasan stakeholder.

5.4. **Tindak Lanjut**

5.4.1. Ambil tindakan perbaikan atau penyempurnaan yang diperlukan untuk menindaklanjuti hasil survey kepuasan stakeholder untuk menentukan :

- Membahas hal-hal apa yang masih perlu dilakukan perbaikan/peningkatan *(What)*
- Strategi/tindak lanjut yang harus dilakukan *(How)*
- Dimana perbaikan dilakukan *(Where)*
- Siapa yang bertanggung jawab dalam perbaikan *(Who)*
- Kapan hal tersebut harus selesai dilakukan *(When)*

5.4.2. Hasil pengolahan SKM dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan dalam melakukan proses belajar mengajar sehingga didapatkan hasil yang memuaskan baik bagi stakeholder internal maupun stakeholder eksternal.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNGJAWAB

5.4.3. Penanggung jawab terkait harus melakukan pemantauan secara terus menerus untuk memastikan perbaikan atau penyempurnaan telah dilakukan dengan efektif.

6. LAMPIRAN TERKAIT

6.1. Susunan Tim dan Jadwal Kegiatan Survey (FM/AM/08/01)

6.2. Kuisioner (FM/AM/08/02)

6.3. Hasil Analisa Data

6.4. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

PENGADILAN AGAMA GRESIK **KELAS IB**			
SUSUNAN TIM SURVEY DAN JADWAL KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			
Kode Dokumen FM/AM/08/01	**Tgl. Pembuatan** 01/03/2018	**Tgl. Revisi** 09/10/2018	**Tgl. Efektif** 09/10/2018

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			
No	**Nama**	**Jabatan**	**Peran**
1			Ketua Tim
2			Entry Data
3			Analis & Penyusun Laporan
4			Surveyor
5			Surveyor

JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
NO	**KEGIATAN**	**WAKTU PELAKSANAAN**								
		Plan/Doing	**Bulan**				**Bulan**			
			W1	**W2**	**W3**	**W4**	**W1**	**W2**	**W3**	**W4**
1	Penyusunan Kuisioner	R								
		P								
2	Penetapan Sampel dan responden	R								
		P								
3	Pelaksanaan Survey	R								
		P								
4	Pengolahan hasil survey	R								
		P								
5	Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey	R								
		P								

TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN AGAMA GRESIK

Alamat :
Jalan Wahidin Sudirohusodo No.45 Gresik
Telp. 031-3991193 Fax. 031-33981685
Situs Website : http://pa-gresik.go.id
E-mail : pagresik@gmail.com