LAPORAN

PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA

PERIODE TRIWULAN IV
TAHUN 2024

Pengadilan Agama Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta
Telp. 0274 - 552997
Website: www.pa-yogyakarta.go.id Email: admin@pa-yogyakarta.net

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR GAMBAR ii
DAFTAR TABEL iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Peraturan Perundangan 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Sasaran 3
1.5 Ruang Lingkup 3
1.6 Manfaat 3
1.7 Unsur/Indikator Penilaian 4
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN 5
2.1 Pengertian 5
2.1.1 Pengertian Umum 5
2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan 6
2.1.3 Pengertian Khusus 7
2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan 8
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN 13
3.1. Profil Organisasi 13
3.2 Profil Responden 18
3.2.1 Pelayanan 18
3.2.2 Karakteristik Responden 19
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat 21
3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 23
3.6 Opini Responden 23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 26
4.1 Kesimpulan 26
4.2 Saran 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Alur Pelayanan 16
Gambar 2 - Struktur Organisasi 17
Gambar 3 – Jenis Layanan 19
Gambar 4 – Jenis Kelamin 20
Gambar 5 – Pendidikan 20
Gambar 6 – Pekerjaan 21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Persentase Responden 18
Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden 19
Tabel 3 - Tabel nilai persepsi 21
Tabel 4 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 22
Tabel 5 - Hasil survei kepuasan masyarakat 23
Tabel 6 - Saran terhadap fasilitas 24
Tabel 7 - Saran terhadap pelayanan 24

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 kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survei 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap Pengadilan Agama Yogyakarta, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Yogyakarta.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Yogyakarta, 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

- Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- 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 Yogyakarta.

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 Yogyakarta.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta.
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 Yogyakarta.

1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/ indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei 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 penggunaan layanan

BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survei 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 Yogyakarta yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Yogyakarta 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 Yogyakarta.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang. Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan

yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta, 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Yogyakarta.
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 Yogyakarta.

2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/ indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;

3. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sesuai dengan kewajaran di wilayah setempat;
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 di Pengadilan Agama Yogyakarta;
6. Kompetensi/kemampuan pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Kesopanan petugas pelayanan/perilaku pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu segala sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan dengan kualitas terbaik dan layak pakai;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parki**r 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan

a) Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

1. Penyusunan kuisioner

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

Bagian V	:	Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

a) Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta 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 dibanyak media informasi dan up to date.

b) Saran Perbaikan

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

3. Penetapan responden dan lokasi

a) Jumlah responden

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

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

b) Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

c) Target responden

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

4. Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survei yang akan dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada Periode Triwulan IV dari Bulan Oktober sampai dengan Desember 2024.

a) Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode pengisian website https://survei.badilag.net mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta.

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

b) Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji.

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 :

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

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

c) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara otomatis secara website https://survei.badilag.net maupun dengan menggunakan aplikasi excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survei 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	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

d) Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Yogyakarta. Tim Survei 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 Yogyakarta kepada Pencari Keadilan.

BAB III
PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Triwulan IV Tahun 2024 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

3.1. Profil Organisasi

Nama Instansi : Pengadilan Agama Yogyakarta

Alamat : Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta

No. Telp/Fax : 0274-552997/ 0274-552998

Waktu Pelayanan : 08.00 – 15.00 WIB

Jenis Pelayanan :

1. Perkawinan, yaitu : 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 orang tua, Penunjukkan orang tua sebagai wali
2. Ekonomi Syariáh, yaitu : Bank Syariáh, Bisnis Syariáh, Asuransi Syariáh, Sekuritas Syariáh, Pegadaian Syariáh, Reasuransi Syariáh, Reksadana Syariáh, Pembiayaan Syariáh, Lembaga Keuangan Mikro Syariáh, Dana pensiun lembaga keuangan syariáh, Obligasi Syariáh dan surat berharga berjangka menengah syariáh

3. Waris, yaitu : Gugat waris dan Penetapan Ahli waris
4. Infaq
5. Hibah
6. Wakaf
7. Wasiat
8. Zakat
9. Shadaqah

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor : 153/KPA.W12-A1/SK.HK2.6.I/2024 tanggal 02 Januari 2024 tentang Panjar Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Yogyakarta

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 30 - 50 orang/hari

Visi Misi :

Visi Pengadilan Agama Yogyakarta:

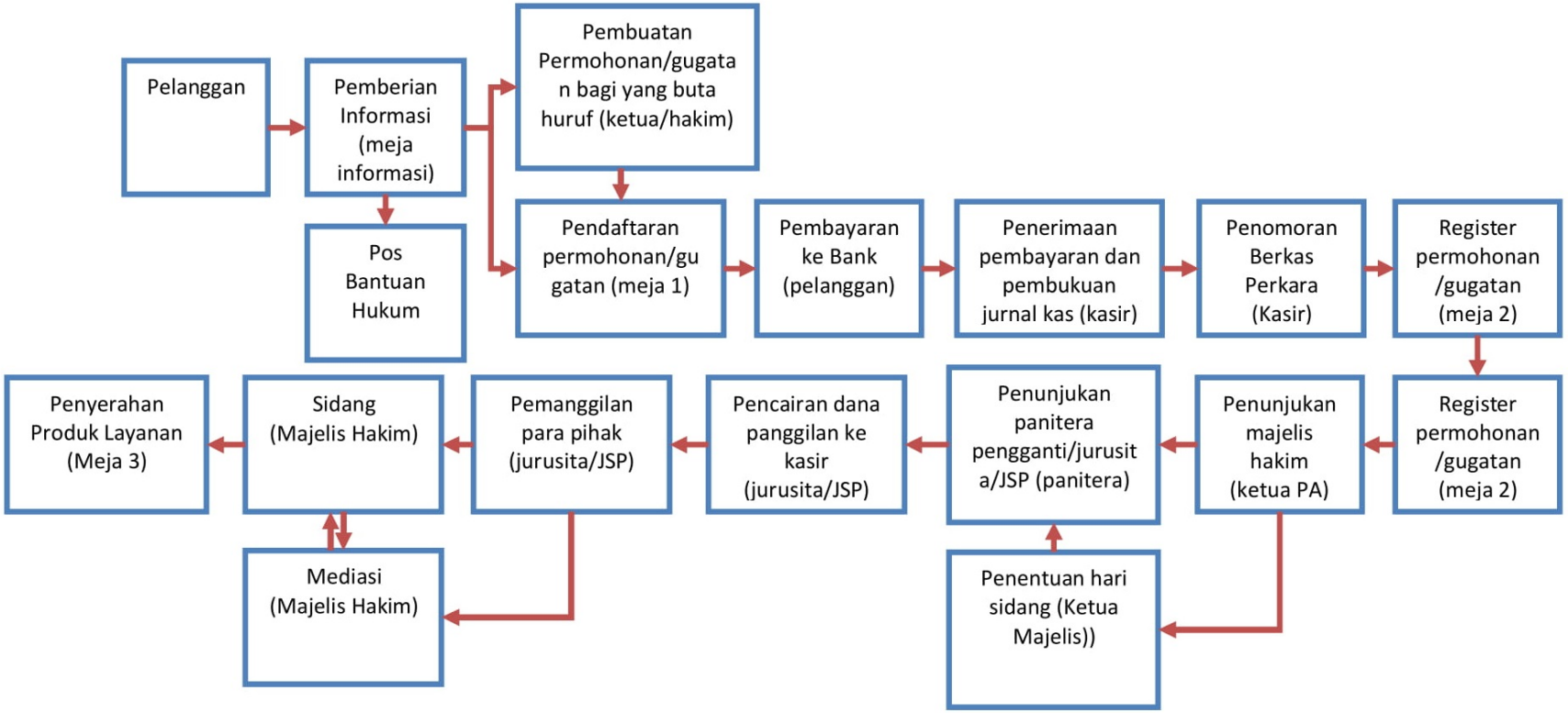
"*Terwujudnya Pengadilan Agama Yogyakarta yang Agung*".

Misi Pengadilan Agama Yogyakarta :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur Peradilan Agama sehingga lebih professional dan proporsional;
2. Memberikan pelayanan prima guna terwujudnya pelayanan peradilan;
3. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien;

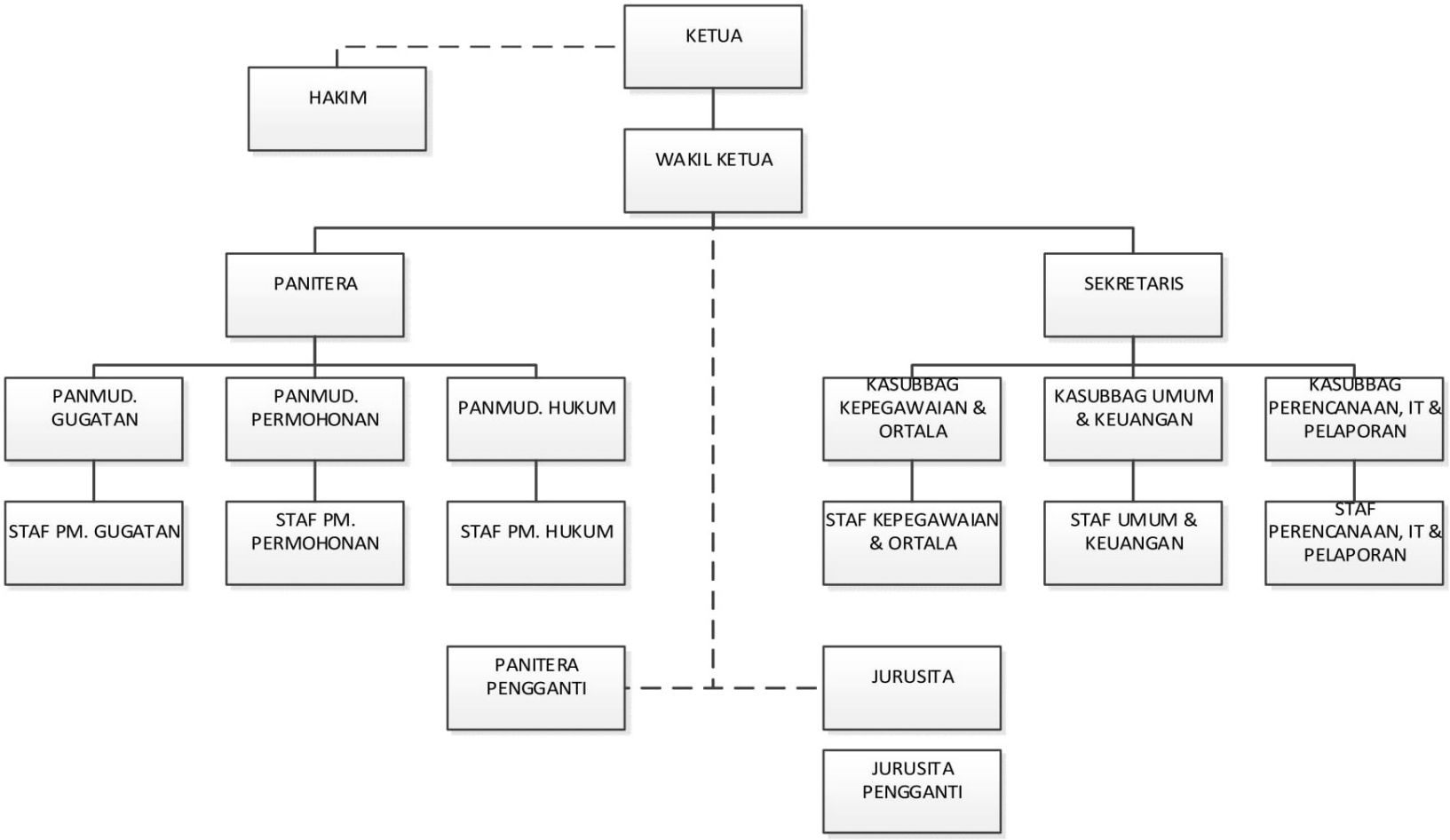
4. Memberikan dan menyajikan informasi secara transparan, jujur dan akuntabel;
5. Meningkatkan citra Lembaga Peradilan Agama sesuai dengan visi Mahkamah Agung.

Alur Pelayanan :



Gambar 1 - Alur Pelayanan

Struktur Organisasi :



Gambar 2 - Struktur Organisasi

3.2 Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Yogyakarta memberikan pelayanan kepada 60 orang responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Triwulan IV Tahun 2024, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan layanan permohonan infomasi dan layanan pengaduan yaitu sebesar 38,81% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

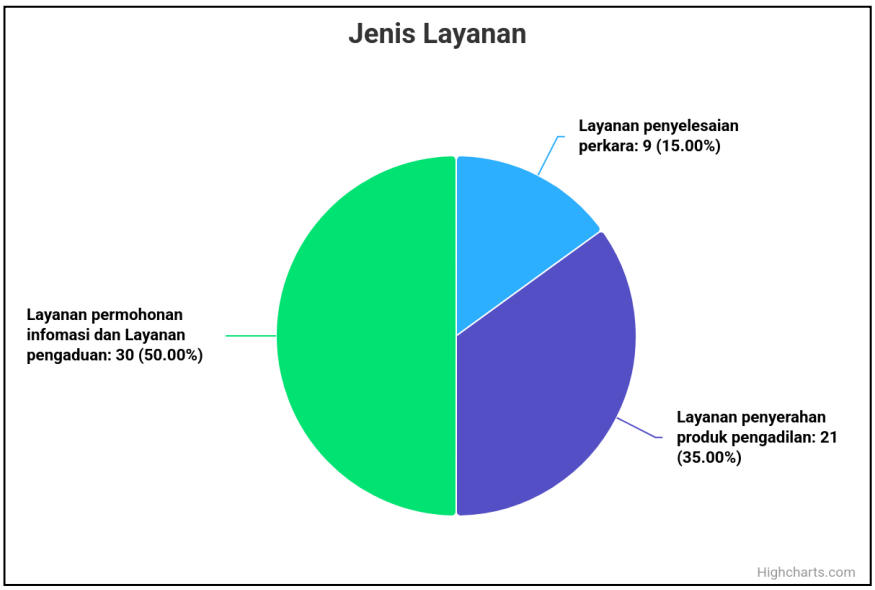
Tabel 1 - Persentase Responden

Berdasarkan Pengguna Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	**Persentase**
Layanan penyelesaian perkara	15,00%
Layanan penyerahan produk pengadilan	35,00%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	50,00%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

Gambar 3 – Jenis Layanan



3.2.2 Karakteristik Responden

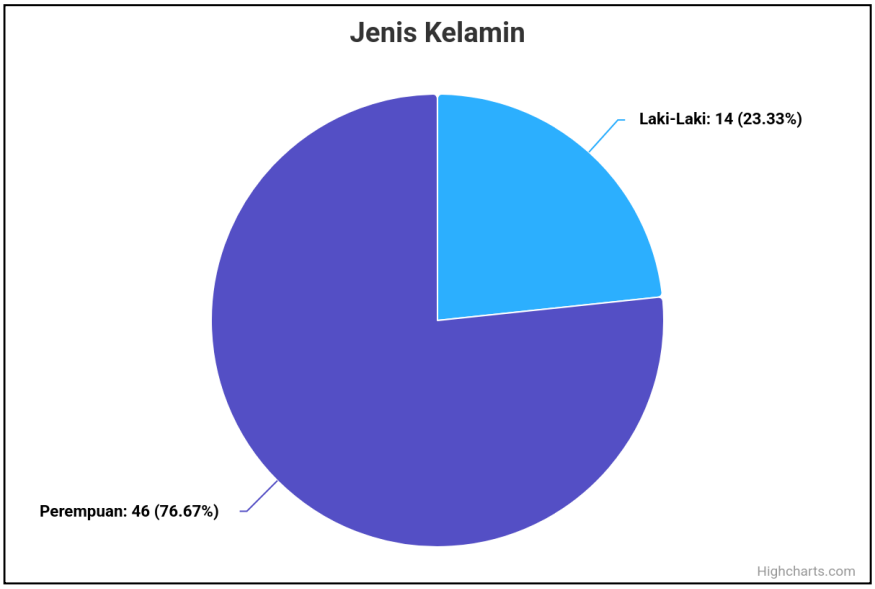
Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	76,67
2.	Pendidikan Terakhir	DIV/S1	45,00
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	40,00

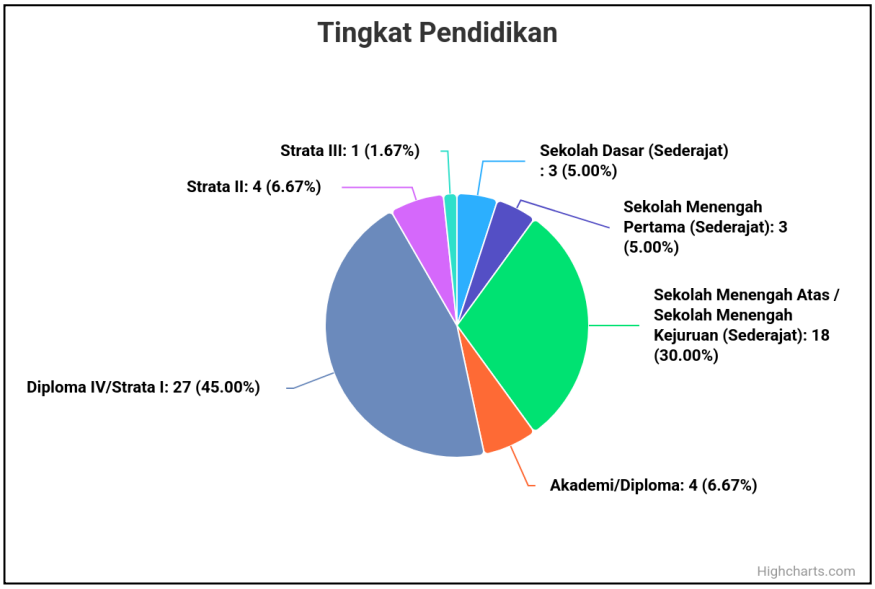
Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Yogyakarta dapat dilihat pada ***Tabel 2***. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Yogyakarta secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas

pengunjung, Pengadilan Agama Yogyakarta dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

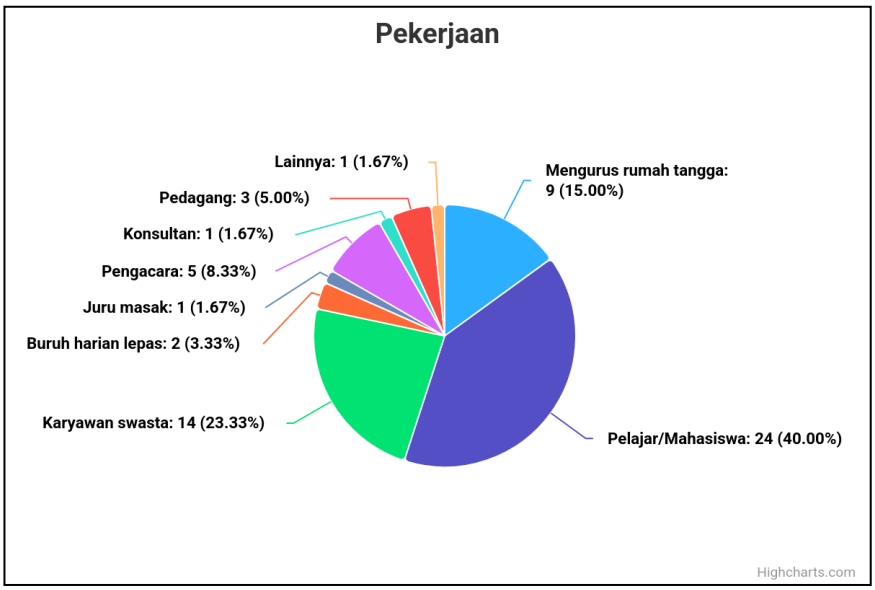
Gambar 4 – Jenis Kelamin



Gambar 5 – Pendidikan



Gambar 6 – Pekerjaan



3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode Triwulan IV Tahun 2024 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,89 atau konversi sebesar 97,25.

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

Tabel 3 - Tabel nilai persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

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 4 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,93	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,93	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,90	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,85	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,77	Sangat Baik
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	3,87	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,87	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,88	Sangat Baik

9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,98	Sangat Baik
Rata-Rata Tertimbang		3,79	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki nilai sangat baik adalah unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode Triwulan IV Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 5 - Hasil survei kepuasan masyarakat

No	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	3,89 (97,25)
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U5 : Kesesuaian produk pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	-

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 survei, 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 Yogyakarta :

1. Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas Pengadilan Agama Yogyakarta :

Tabel 6 - Saran terhadap fasilitas

No	Opini/ Pendapat Responden
1	AC kurang dingin
2	Pelayanan bagus ramah akan tetapi ruanganya kurang dingin masih terasa gerah untuk menunggu jadwal sidang
3	Mungkin jika Pengadilan ada Kantin lebih mempermudah seluruh masyarakat yang menunggu ataupun orang yang memiliki keperluan di Pengadilan Agama

2. Saran terhadap Pelayanan

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta :

Tabel 7 - Saran terhadap pelayanan

No	Opini/ Pendapat Responden
1	Sudah sangat bagus, pertahankan pelayanan yg ada sekarang

	untuk kemajuan kedepannya
2	Pelayanan yang sudah memenuhi syarat, sangat bagus

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,89 atau konversi 97,25.
2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur – unsur pelayanan tertinggi dan terendah dari hasil survei adalah

   U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

   U5 : Kesesuaian produk pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode Periode Triwulan IV Tahun 2024 :

1. Untuk AC telah diusulkan pengadaan sehingga menunggu prosedur.
2. Kantin pada Pengadilan Agama Yogyakarta akan dirapatkan oleh pimpinan terlebih dahulu.