

# LAPORAN



## **PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA**

**PERIODE SEMESTER I TAHUN 2022**



Pengadilan Agama Yogyakarta  
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta  
Telp. 0274 - 552997

Website: [www.pa-yogyakarta.go.id](http://www.pa-yogyakarta.go.id) Email: [admin@pa-yogyakarta.net](mailto: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 Survey Kepuasan Pencari Keadilan.....	6
2.1.3 Pengertian Khusus .....	7
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan .....	8
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN.....	16
3.1. Profil Organisasi .....	16
3.2 Profil Responden .....	21
3.2.1 Pelayanan .....	21
3.2.2 Karakteristik Responden.....	22
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	22
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan .....	25
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....	31
3.6 Opini Responden .....	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	33
4.1 Kesimpulan.....	33
4.2 Saran.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Alur Pelayanan.....	19
Gambar 2 - Struktur Organisasi .....	20
Gambar 3 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	25
Gambar 4 - Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Pihak Pada Pengadilan Agama Yogyakarta.....	26

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 - Persentase Responden.....	21
Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden.....	22
Tabel 3 - Tabel nilai persepsi.....	23
Tabel 4 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	24
Tabel 5 - Variabel-Variabel Pada Tiap-Tiap Kuadran.....	26
Tabel 6 - Unsur-Unsur Yang Diprioritaskan Untuk Dipertahankan.....	27
Tabel 7 - Unsur-Unsur Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki.....	30
Tabel 8 - Hasil survey kepuasan masyarakat.....	31
Tabel 9 - Saran terhadap fasilitas.....	32
Tabel 10 - Saran terhadap pelayanan.....	32

## **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 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey 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 Survey 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 Survey 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 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 Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas
7. Perilaku petugas pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan penggunaan layanan

## BAB II

### TEKNIS PELAKSANAAN

#### 2.1 Pengertian

##### 2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) adalah** data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik adalah** Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah adalah** Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik adalah** segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik adalah** unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang. Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkaranya 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 Survey 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 Survey Kepuasan Pencari Keadilan

#### 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 Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey 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 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;

#### 1. Penyusunan kuisisioner

Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.

Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.

- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

## 2. Penyusunan bentuk jawaban

### a) Survey 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) 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.

**c) 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 survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar :

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

**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 survey yang akan dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta (*Terlampir*).

a) 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 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 Survey 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 :

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

c) 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	1,00-2,59	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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks

Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

<b>KEPENTINGAN/IMPORTANCE</b>	Berpengaruh Tinggi/High Leverage  <b>Kuadran I</b> Kategori : Perbaikan/Improve	<b>Kuadran II</b> Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	<b>Kuadran III</b> Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	<b>Kuadran IV</b> Kategori : Peninjauan Ulang/ 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 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 variable 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 variable-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 biaya.

d) Evaluasi dan Program

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

### BAB III

#### PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Semester I Tahun 2022 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta. Survey 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 SURVEY 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 Syariah, yaitu : Bank Syariah, Bisnis Syariah, Asuransi Syariah, Sekuritas Syariah, Pegadaian Syariah, Reasuransi Syariah, Reksadana Syariah, Pembiayaan Syariah, Lembaga Keuangan Mikro Syariah, Dana pensiun lembaga keuangan syariah, Obligasi Syariah dan surat berharga berjangka menengah syariah

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 : W12-A1/257/HK.00.8/II/2022 tanggal 14 Januari 2022 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:

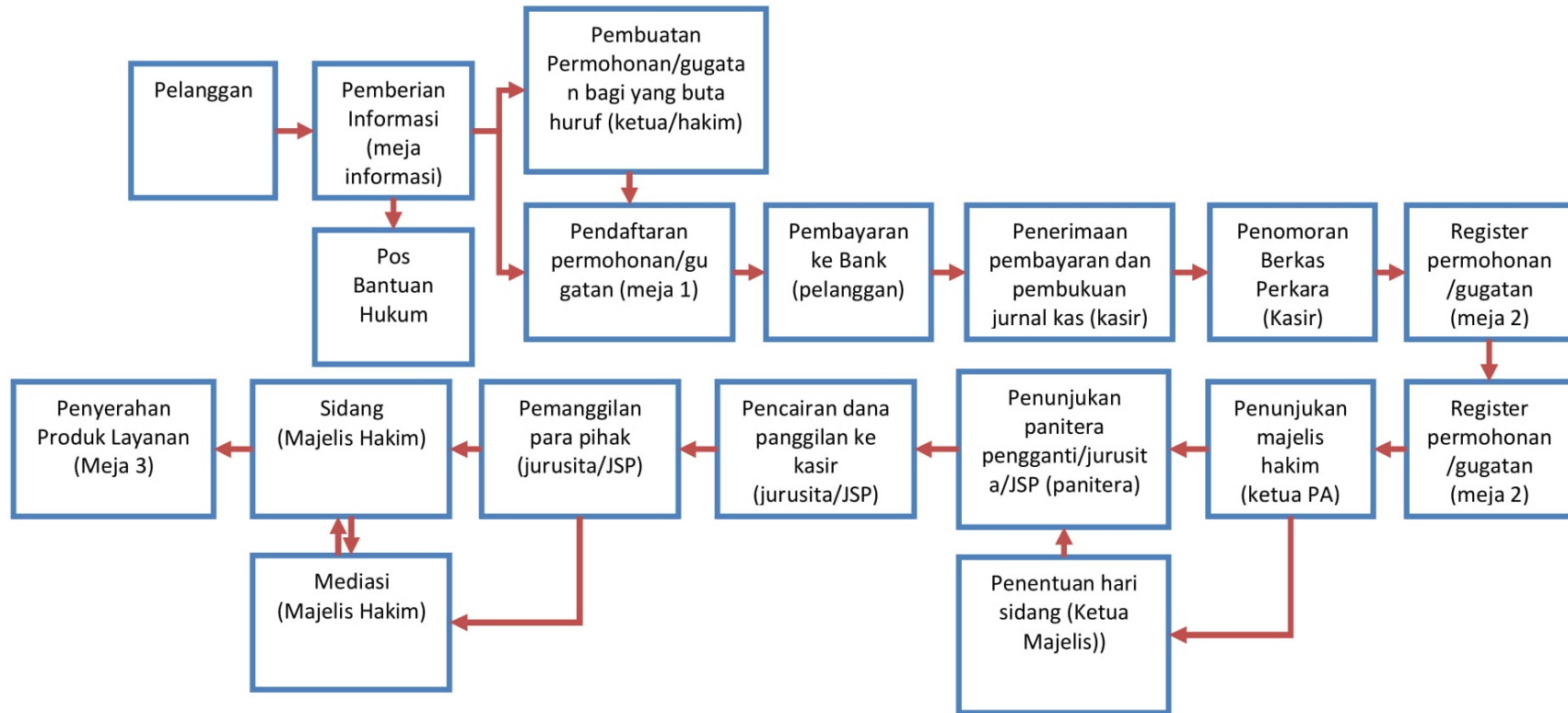
*“Terwujudnya Pengadilan Agama Yogyakarta yang Agung”.*

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;

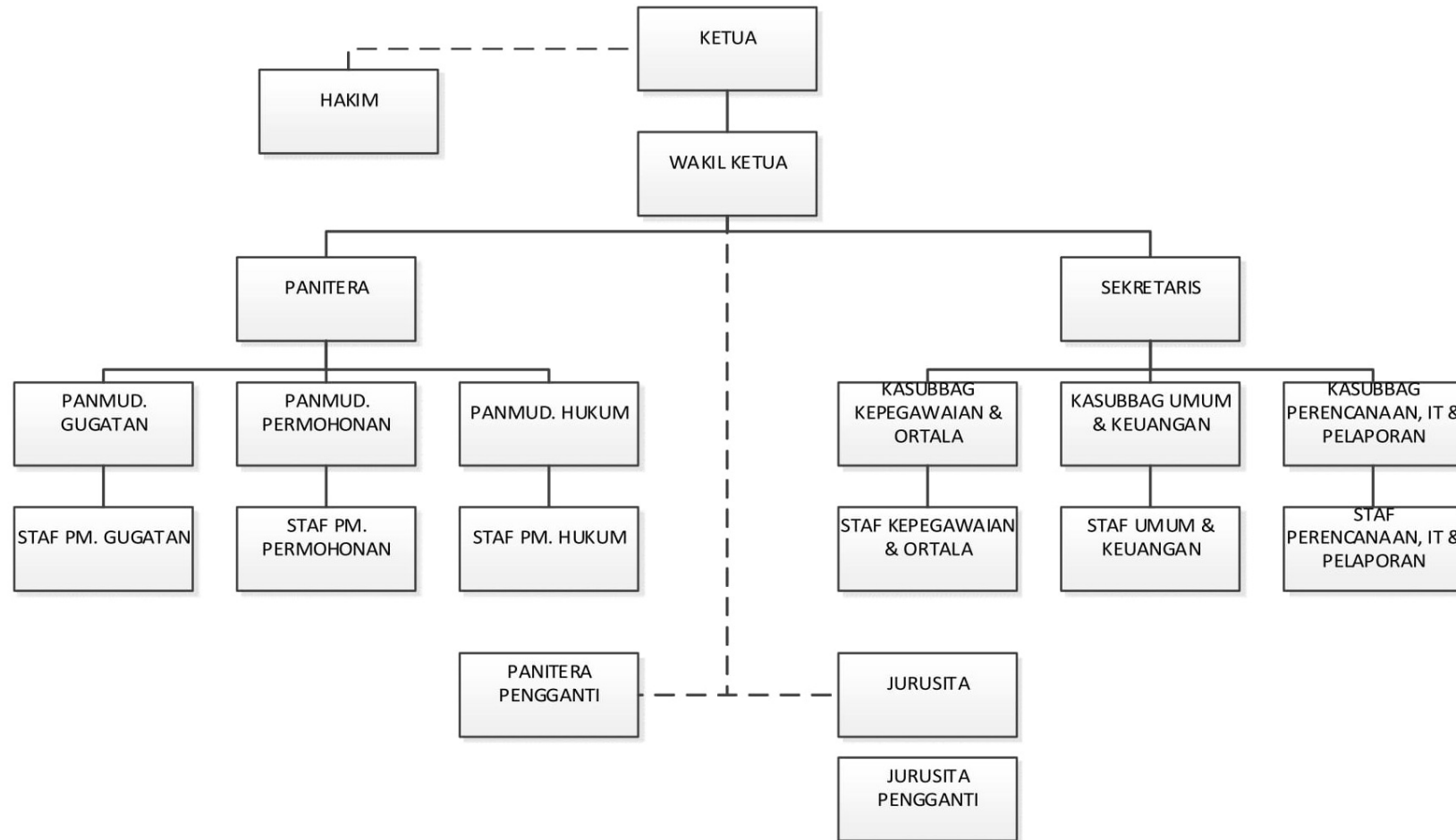
4. Memberikan dan menyajikan informasi secara transparan, jujur dan akuntabel;
5. Meningkatkan citra Lembaga Peradilan Agama sesuai dengan visi Mahkamah Agung.

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 120 orang responden untuk Survey Kepuasan Masyarakat pada Periode Semester I Tahun 2022, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan Akta Cerai yaitu sebesar 86,67% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

*Tabel 1 - Persentase Responden  
Berdasarkan Pengguna Jenis Pelayanan*

Jenis Pelayanan	Persentase
Akta Cerai	86,67%
Pengambilan Salinan Putusan	13,33%
Total	100,00%

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

### 3.2.2 Karakteristik Responden

*Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden*

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
1.	Umur	30-39 tahun	34,17
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	67,50
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	48,33
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	36,67
5.	Suku Bangsa	Jawa	95,83

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.

### 3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode Semester I Tahun 2022 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,55 atau konversi IKM sebesar 88,73.

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

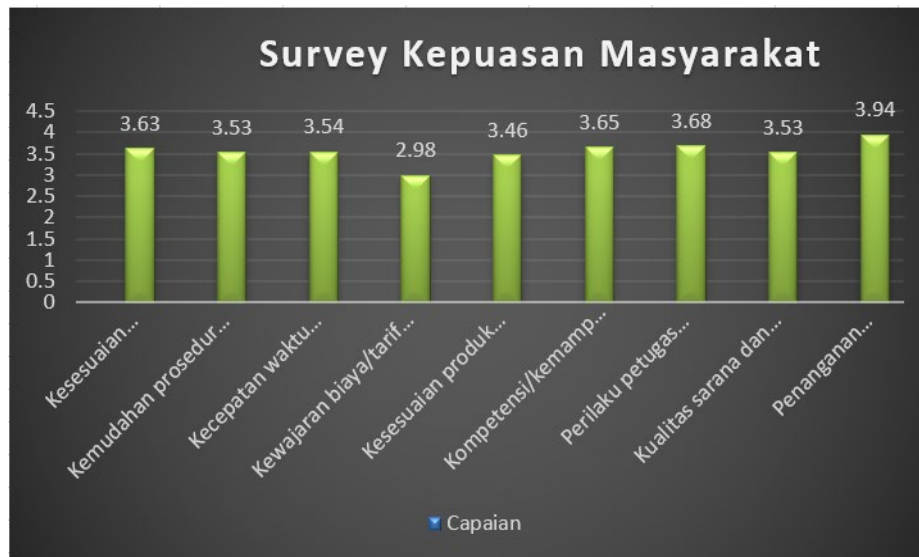
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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	3,63	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,53	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,54	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,98	Kurang Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,46	Baik
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	3,65	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,68	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,94	Sangat Baik
<b>Rata-Rata Tertimbang</b>		3,55	Sangat Baik

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



**Gambar 3 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

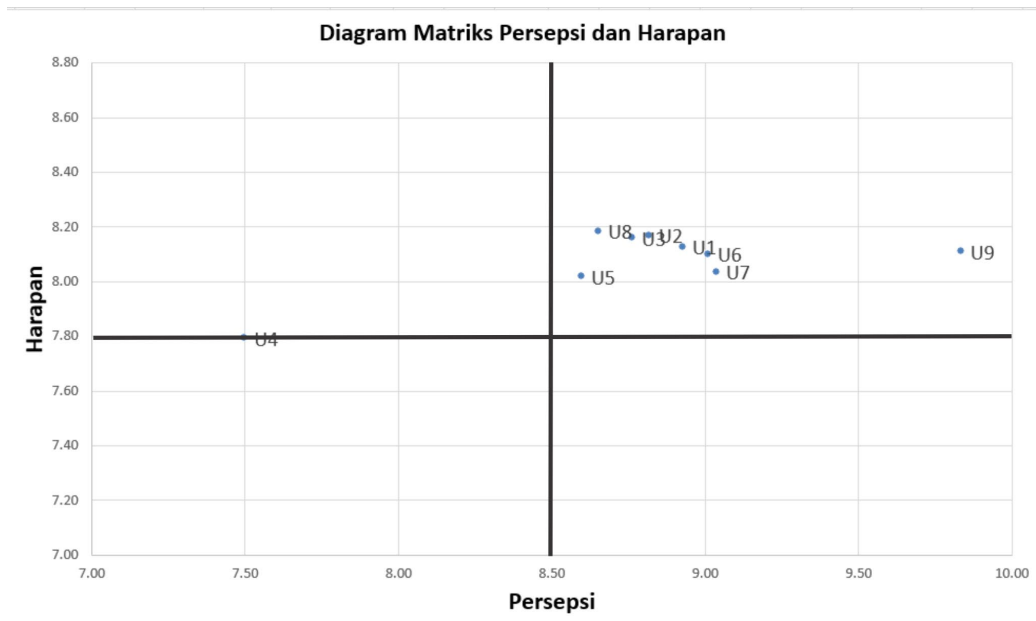
**Pada Unit Pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta**

Berdasarkan Tabel 3.3 dan Grafik 3.1 menunjukkan bahwa 7 unsur pelayanan sebagian besar memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

### 3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*; **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*; **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*; **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



**Gambar 4 - Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Pihak Pada Pengadilan Agama Yogyakarta**

**Tabel 5 - Variabel-Variabel Pada Tiap-Tiap Kuadran**

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

IV	-
----	---

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

Terdapat 8 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran II. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran II merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang tingkatan kepuasannya relative lebih tinggi dan harapan masyarakat terhadap unsur tersebut pun relative tinggi sehingga unsur – unsur yang masuk ke kuadran II harus tetap dipertahankan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dipertahankan menjadi unsur unggulan, antara lain :

***Tabel 6 - Unsur-Unsur Yang Diprioritaskan Untuk Dipertahankan***

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan untuk mempertahankan
	U1 : Kesesuaian persyaratan pelayanan	Untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta dilakukan melalui brosur, pamflet, banner dan informasi di Website
	U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan	Kemudahan alur/ prosedur pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta dilakukan melalui banner yang terpasang strategis di lingkungan kantor Pengadilan Agama Yogyakarta, brosur, tampilan TV Media maupun media

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan untuk mempertahankan
		online Website, Instagram, Facebook, Youtube Pengadilan Agama Yogyakarta.
	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Mengefektifkan durasi waktu/ tidak bertele-tele dalam memberikan pelayanan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cara efisien dan efektif waktu sesuai SOP  Mengadakan piket bergilir bagi petugas pelayanan ketika waktu istirahat
	U5 : Kesesuaian produk pelayanan	Penerbitan Akta Cerai dan atau Salinan putusan harus sesuai dengan SOP yang berlaku.  Meminimalisir kesalahan penerbitan Akta Cerai dan atau Salinan Putusan dengan cara input data identitas awal di SIPP secara valid  Penerbitan Akta Cerai setelah BHT secara tepat waktu
	U6 : Kompetensi/ kemampuan petugas	Memberikan pelatihan DDTK kepada petugas pelayanan secara berkesinambungan

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan untuk mempertahankan
		Meningkatkan pemahaman petugas pelayanan tentang peraturan dan alur/prosedur pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta  Petugas menjalankan SOP yang berlaku
	U7 : Perilaku petugas pelayanan	Mengimplementasikan budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)  Dalam memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai SOP
	U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana yang belum ada di Pengadilan Agama Yogyakarta
	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan	Mengoptimalkan kinerja pelayanan bagian pengaduan  Menindaklanjuti pengaduan yang diterima Pengadilan Agama Yogyakarta secara cepat dan tetap sesuai prosedur

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 perlu perbaikan atau *improve*.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk diperbaiki/*improve*, antara lain :

**Tabel 7 - Unsur-Unsur Yang Diprioritaskan Untuk Diperbaiki**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan yang ditinjau kembali
	U4 : Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	Memasang papan petunjuk Panjar Biaya Perkara di tempat yang strategis secara transparan pada Gedung Kantor Pengadilan Agama Yogyakarta  Mempublikasikan SK Panjar Biaya Perkara secara virtual melalui Website dan Sosial Media Pengadilan Agama Yogyakarta

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 Yogyakarta Periode Semester I Tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

*Tabel 8 - Hasil survey kepuasan masyarakat*

No	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	88,73
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan U7 : Perilaku petugas pelayanan U6 : Kompetensi/kemampuan petugas
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 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 Yogyakarta :

### 1. Saran terhadap Fasilitas

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

***Tabel 9 - Saran terhadap fasilitas***

No	Opini/ Pendapat Responden
1	Tingkatkan terus, semua sudah baik
2	Baik, dipertahankan dan selalu di inovasi sesuai perkembangan dan selalu jadi pelayan masyarakat dengan baik
3	Ruang tunggu sidang yang berada diluar perlu diberi penyejuk/fan agar tidak panas. Sukses selalu PA Yk

### 2. Saran terhadap Pelayanan

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

***Tabel 10 - Saran terhadap pelayanan***

No	Opini/ Pendapat Responden
1	Sudah cukup puas atas pelayanannya
2	
3	
4	

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode Semester I Tahun 2022 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,55 atau konversi IKM 88,73
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah  
U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan  
U7 : Perilaku petugas pelayanan  
U6 : Kompetensi/kemampuan petugas

#### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada Survey Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2022 :

1. Perlunya Sosialisasi tentang biaya perkara dan kewajarannya kepada masyarakat dapat berupa video profil, tutorial atau simulasi pembayaran sehingga diharapkan masyarakat dapat memahami akan biaya proses berperkara di Pengadilan Agama Yogyakarta.
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan meningkatkan kesiapan dan kemampuan petugas pelayanan.
3. Peningkatan kecepatan pelayanan salah satunya bisa ditempuh dengan pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal

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