

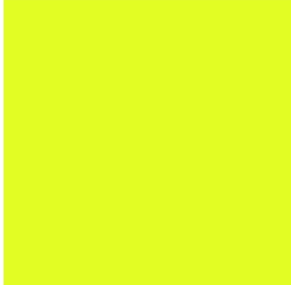


PENGADILAN AGAMA
MUARA TEBO

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Pekan Survei Nasional
Pelayanan Peradilan Agama
se-Indonesia (22 April s.d. 3 Mei 2024)

20
24



PENGADILAN AGAMA MUARA TEBO
Jalan Lintas Tebo-Bungo KM 12
Komplek Perkantoran Seentak Galah Serengkuh Dayung
Tebo Tengah, kabupaten Tebo, Provinsi Jambi
Website: [Http://pa-muaratebo.go.id](http://pa-muaratebo.go.id)

bangga
melayani
bangsa

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA MUARA TEBO SELAMA PEKAN SURVEI (22 APRIL-3 MEI) TAHUN 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Tebo
Pada hari Senin 6 Mei 2024

Koordinator Area VI
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Pengadilan Agama Muara Tebo

Muhammad Zulfiqor Amanzha, S.H.

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Pengadilan Agama Muara Tebo senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Muara Tebo mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Muara Tebo. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Agama Muara Tebo.

Tebo, 6 Mei 2024

Tim Survei

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pengadilan Agama Muara Tebo, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Agama Muara Tebo. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing- masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pengadilan Agama Muara Tebo melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pekan survei dengan metode pencacahan responden yang dilakukan secara mandiri oleh responden melalui aplikasi SURVELAG. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Muara Tebo melalui PTSP.

A. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi

Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian Identitas Responden
Berisi Nama Responden, Email Responden, Usia, Pendidikan, Nomor Ponsel, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Jenis Layanan.
- Bagian Pertanyaan Kuisisioner
Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 pertanyaan diantaranya :
 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
- Bagian Kritik dan Saran
- Berisi Kritik dan Saran dari Responden terkait pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Muara Tebo.

Penyusunan Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Muara Tebo 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

B. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan Pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode pekan survei tahun 2024, yaitu terdiri dari **39** responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan legalisasi Akta Cerai dan pelayanan lainnya yang ada di Pengadilan Agama Muara Tebo. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi Survei Integrasi SURVELAG.

C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Survei Integrasi SURVELAG. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SK unit pelayanan} \times 25$$

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

D. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Agama Muara Tebo dalam pelayanan terhadap publik.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

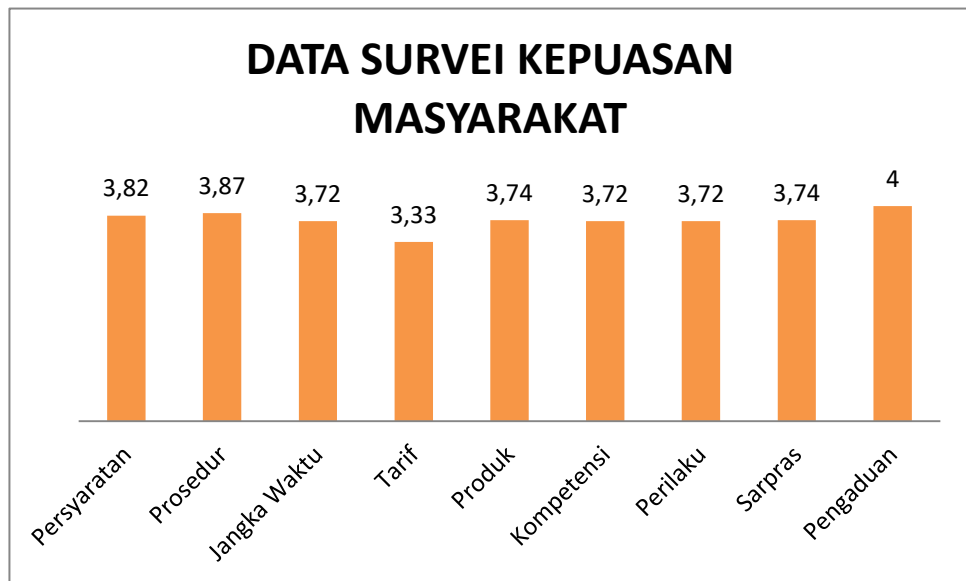
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	8
		Perempuan	31
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-
		SD/ sederajat	8
		SMP/ sederajat	10
		SMA/SMK/ sederajat	18
		Akademi/Diploma	2
		DIV/S1	-
		S2	1
		S3	-
3.	Pekerjaan	Mengurus rumah tangga	17
		Pelajar/Mahasiswa	3
		Perdagangan	2
		Petani/pekebun	6
		Karyawan swasta	3
		Karyawan Honorer	1
		Buruh tani / perkebunan	1
		Sopir	1
		Pedagang	5
4	Jenis Layanan	Layanan penyelesaian perkara	3
		Layanan penyerahan produk pengadilan	17
		Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	19

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per UnsurLayanan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM perunsur	3,82	3,87	3,72	3,33	3,74	3,72	3,72	3,74	4
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,74 (A atau Sangat Baik)								

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh dataSKM dan diperoleh hasil tabel di atas.



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan adalah unsur dengan nilai paling rendah yaitu 3,33
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan unsur dengan nilai paling tinggi yaitu 4

B. Rencana Tindak Lanjut

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Agama Muara Tebo :

1. Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Melakukan kegiatan briefing secara bergantian bergantian oleh Pimpinan, Hakim, Panitera dan Sekretaris PA Muara Tebo setiap senin Pagi secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP dan Satpam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.
2. Bagian Pengelola Website dan Media Sosial
Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Muara Tebo melalui website dan platform media sosial PA Muara Tebo seperti Facebook, Youtube dan Instagram.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama pekan survei dari 22 April – 3 Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Agama Muara Tebo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu tarif dan kewajaran biaya.
3. Unsur pelayanan pengaduan merupakan unsur dengan nilai tertinggi. Unsur layanan ini akan selalu dipertahankan untuk pelayanan yang terbaik.