

LAPORAN



PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGADILAN AGAMA BATULICIN

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2023



Pengadilan Agama Batulicin
Jl. Dharma Praja No.45 Rt.02 Rw.01 Kelurahan Gunung Tinggi ,
Kecamatan Batulicin , Kabupaten Tanah Bumbu , Provinsi
Kalimantan Selatan

Website: <https://www.pa-batulicin.go.id/>
Email: pa.batulicin@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN AGAMA BATULICIN PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Batulicin

Pada Hari Jum'at 29 Desember 2023

Ketua PA Batulicin

Ketua Tim SKM

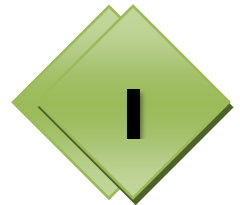
H. Riduan. S.Ag.

Ade Fauzi, Lc., MA. Ek

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-3
1.4 Sasaran.....	I-3
1.5 Ruang Lingkup	I-4
1.6 Manfaat	I-4
1.7 Indikator Penilaian.....	I-5
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	II-4
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan masyarakat	III-6
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-8
3.5 Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	III-12
3.6 Opini Responden	III-13
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-2
Bab V Perbandingan Nilai IKM Dengan Sebelumnya	
5.1 Grafik Perbandingan Nilai IKM Triwulan IV Tahun 2023 Dengan Sebelumnya	V-2
Lampiran-lampiran	

PENDAHULUAN



PENGADILAN AGAMA BATULICIN

Telp : (0511) 6070035

e-mail : pa.batulicin@gmail.com

Website : www.pa-batulicin.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 Indeks Kepuasan Pencari Keadilan (IKM) 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.

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ada beberapa problematika atau kendala, baik yang bersifat internal maupun bersifat eksternal. Pada unsur internal, dikarenakan adanya perbedaan kualitas kompetensi antar pelaksana survei yang sebabkan kurangnya bimtek khusus mengenai pelaksanaan, metode dan format penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat. Pada unsur eksternal, dikarenakan sebagian kecil pengguna layanan yang tidak menggunakan haknya untuk mengisi kuisioner yang sudah disediakan baik secara *offline* dengan mengisi lembar kertas kuisioner maupun *online* yang tersedia di ruang PTSP dan website Pengadilan Agama Batulicin.

Kendala-kendala tersebut di atas, dapat menjadi *starting point* bagi Pengadilan Agama Batulicin untuk mengambil Langkah-langkah strategis, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kesadaran pengguna layanan tentang hak mereka untuk mengisi kuisioner dan secara bersama-sama berkontribusi timbal balik, demi meningkatkan pelayanan di unit pelayanan publik di Pengadilan Agama Batulicin.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan IKM 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Batulicin**, 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 Indeks Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Batulicin 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 Batulicin.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data IKM 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 Batulicin.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Batulicin secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Batulicin.
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 Batulicin.

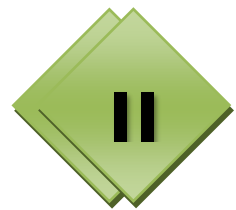
1.7 Unsur/indikator Penilaian

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

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

1. Persyaratan
2. System, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN AGAMA BATULICIN

Telp : (0511) 6070035

e-mail : pa.batulicin@gmail.com

Website : www.pa-batulicin.go.id

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 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 Batulicin yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Batulicin 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 Batulicin.
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 Batulicin .

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Batulicin , 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 Batulicin .
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 Batulicin .

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. 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 Batulicin 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, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
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.
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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).
5. **Ruang Laktasi** ruangan khusus bagi ibu yang menyusui.
6. **Pojok Kopi dan Teh** fasilitas untuk meminum kopi dan teh secara gratis yang disediakan oleh Pengadilan Agama Batulicin yang diperuntukan bagi para pengunjung.

2.2. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner 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 kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
 - Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Batulicin 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 baik) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.

- Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat baik) 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 **4 (empat)**

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 Batulicin, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Batulicin.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Batulicin. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan

Survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

JADWAL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER) 2023																														
NO	KEGIATAN	Plan/ Doing	WAKTU PELAKSANAAN																											
			Bulan Juni				Bulan Juli				Bulan Agustus				Bulan September				Bulan Oktober				Bulan November				Bulan Desember			
			W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	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																												

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode pengisian angket atau kuisioner oleh responden mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap

pelayanan di Pengadilan Agama Batulicin .

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

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 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:

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 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	1,00-2,59	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).



- 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 Batulicin. 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 Batulicin kepada Masyarakat Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA BATULICIN

Telp : (0511) 6070035

e-mail : pa.batulicin@gmail.com

Website : www.pa-batulicin.go.id

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bulan **Oktober sampai dengan Desember tahun 2023** telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Batulicin. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Batulicin yang telah dihimpun oleh surveior Tim Survei Kepuasan Masyarakat:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Batulicin
Alamat	: Jl. Dharma Praja No. 45, Rt. 02 Rw. 01 Kelurahan Gunung Tinggi, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 72271
No. Telp/Fax	: (0518) 6070035
Waktu Pelayanan	: Senin-Kamis : 08.00 -16.30 WIB Jum'at : 08.00 -17.00 WIB
Jenis Pelayanan meliputi :	: Pelayanan Pengadilan Agama Batulicin, <ul style="list-style-type: none">▪ Izin nikah▪ Hadhanah▪ Wali adhal▪ Cerai talak▪ ltsbat nikah▪ Cerai gugat▪ Izinpoligami

- Hak bekasistri
- 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 wali
- Pencabutan kekuasaan orangtua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

1. 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
- 2. Waris
 - Gugat waris
 - Penetapan ahliwaris
- 3. Infaq
- 4. Hibah
- 5. Wakaf
- 6. Wasiat
- 7. Zakat
- 8. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Batulicin Nomor: W15-A13/1/HK.05/1/2023 tentang Panjar Biaya Perkara dan Perjalanan Juru Sita/Jurusita Pengganti Dalam Wilayah Hukum PA Batulicin

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 1-10 orang/hari

Visi Misi : Visi

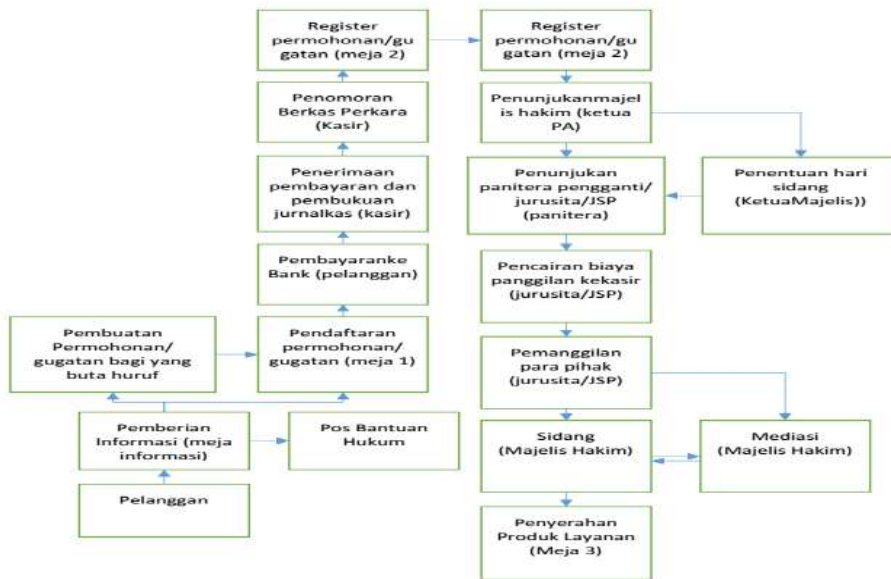
“Terwujudnya Pengadilan Agama Batulicin yang Agung”.

Misi

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Batulicin;
2. Meningkatkan proses administrasi dan penyelesaian perkara;
3. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan pada Pengadilan Agama Batulicin;

4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan masalah hukum di Pengadilan Agama Batulicin.
5. Melaksanakan proses peradilan berbasis Teknologi Informasi.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Jumlah Responden

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Batulicin, telah melakukan survei pada periode Oktober sampai dengan Desember 2023 kepada **63 (enam puluh tiga) responden** secara online yang dapat dikumpulkan dan diproses lebih lanjut.

3.2.2 Pelayanan Hukum

Pengadilan Agama Batulicin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober sampai dengan Desember tahun 2023, seluruh responden adalah responden yang menggunakan pelayanan pengurusan pengambilan produk pengadilan berupa **Akta Cerai**. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BATULICIN
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	66.7
Pendaftaran Perkara	25.4
Salinan Putusan	7.9
Total	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.3 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BATULICIN**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	60.32
		Laki-laki	39.68
2.	Umur	- 20 – 29 Tahun	39.68
		- 30 - 39 Tahun	

3.	Pendidikan Terakhir	SMA	34.92
4.	Pekerjaan	lainnya	50.79
5.	Suku Bangsa	- Banjar - Jawa	34.92

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Batulicin dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Batulicin secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Batulicin dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Batulicin pada **periode Oktober sampai Desember 2023** mempunyai kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3.98** atau konversi IKM sebesar **99.47**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 :

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	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	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.

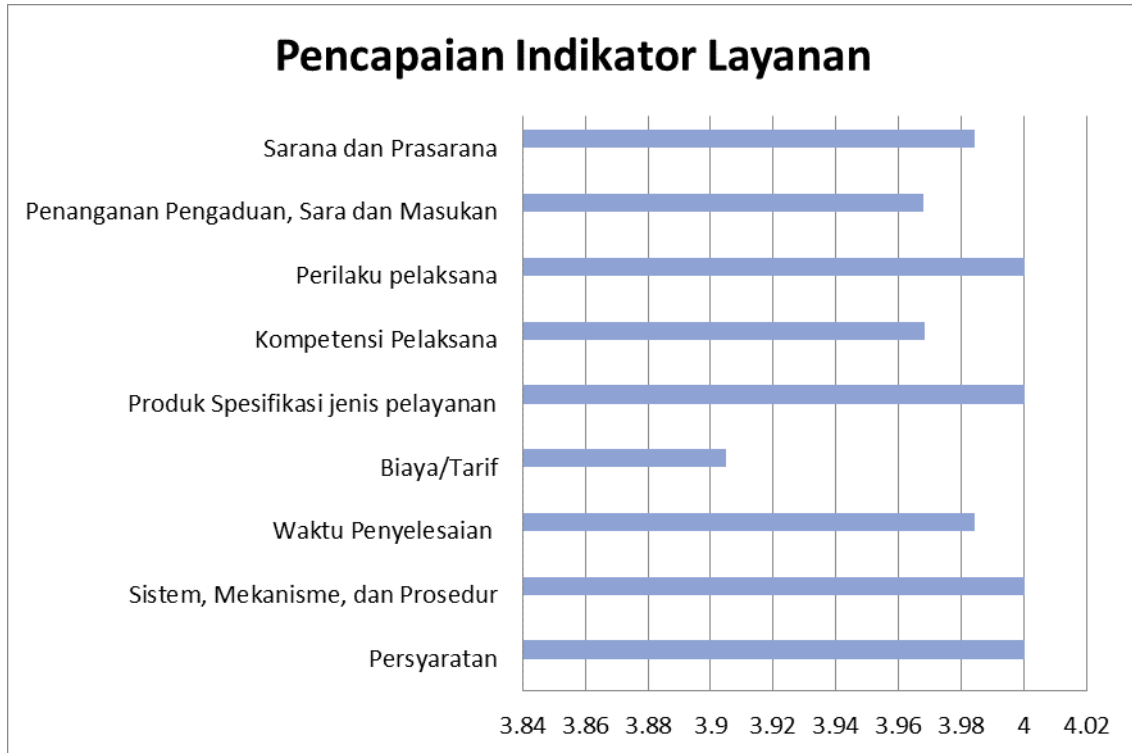
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BATULICIN**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	4.00	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.98	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.90	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4.00	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.97	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	4.00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.97	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.98	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3.98	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tertinggi pada unsur pelayanan

**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA PENCAPAIAN INDIKATOR LAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BATULICIN**



Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan sudah sangat baik, Adapun Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas terbaik adalah **Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku Pelaksana** sedangkan unsur pelayanan yang sangat menjadi prioritas perbaikan adalah unsur **Biaya/Tarif**;

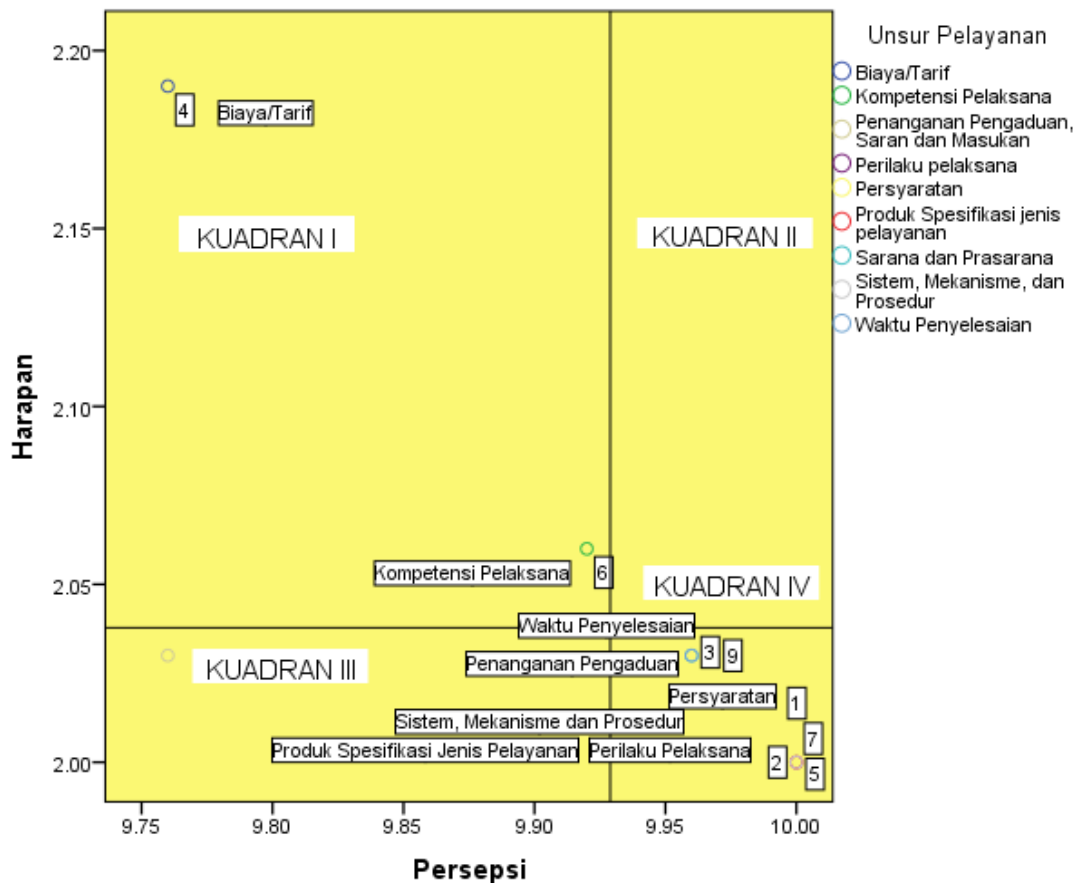
3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode Survei 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*.

GRAFIK 3.2 DIAGRAM KARTESIUS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA BATULICIN



TABEL 3.4 Variabel-Variabel Pada Tiap-Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
I	U4 = Biaya/Tarif U6 = Kompetensi Pelaksana U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
II	-
III	-
IV	U1 = Persyaratan U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U7 = Perilaku Pelaksana U9 = Sarana dan Prasarana

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

Terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan 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.

TABEL 3.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (2024)			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	U4 = Biaya/Tarif	- Melakukan sosialisasi akan keberadaan/ketersediaan Prodeo, E Court / Panggilan tercatat, Gugatan Mandiri, Posbakum	√	√	√	Panitera dan Sekretaris
2	U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Tim penanganan pengaduan, saran dan masukan agar melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala baik ketika ada pengaduan maupun tidak ada pengaduan	√	√	√	Ketua Tim Penanganan Pengaduan
3	U6 = Kompetensi Pelaksana	- Mengoptimalkan <i>breafing</i> kepada petugas pelayanan - Melakukan DDTK kepada petugas pelaksana - Mengikutsertakan Petugas Pelaksana pada kegiatan Bimbingan Teknis dan Administrasi, Pelatihan atau sertifikasi atau kegiatan yang dapat meningkatkan kompetensi pelaksana	√	√	√	Panitera dan Sekretaris

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 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Batulicin pada periode Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 3.6 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	99.47
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Biaya/Tarif U6 = Kompetensi Pelaksana
4.	Unsur Tertinggi	U1 = Persyaratan U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur U3 = Waktu Penyelesaian U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U7 = Perilaku Pelaksana U9 = Sarana dan Prasarana
5.	Prioritas Perbaikan	U4 = Biaya/Tarif U6 = Kompetensi Pelaksana U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan 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 survei, surveior 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.

3.6.1 Saran dan Opini terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Batulicin

Berikut ini saran dan opini yang disampaikan masyarakat terhadap Pelayanan di Pengadilan Agama Batulicin.

Tabel 3.7 Saran dan Opini Responden

SARAN	<ul style="list-style-type: none">- Untuk gelas air minum gratis agar selalu ready/tersedia setiap hari
OPINI	<ul style="list-style-type: none">- Sangat baik dan harus ditingkatkan- Pelayanan dan penjelasan yang baik sehingga mudah dipahami

KESIMPULAN & SARAN

IV



PENGADILAN AGAMA BATULICIN

Telp : (0511) 6070035

e-mail : pa.batulicin@gmail.com

Website : www.pa-batulicin.go.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Batulicin Periode Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,98** atau konversi IKM **99.47**.
2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
 - a. Unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 4.00 yaitu:
 - U1 = Persyaratan
 - U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - U7 = Perilaku Pelaksana
 - b. Unsur pelayanan terendah yaitu:
 - U4 = Biaya/Tarif dengan nilai 3.90
 - U6 = Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.97
 - U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.97
 - c. Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah:
 - U4 = Biaya/Tarif dengan nilai 3.90
 - U6 = Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.97
 - U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.97

B. Masukan

Adapun masukan/saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei kepuasan masyarakat periode Oktober sampai dengan Desember tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Penanggung jawab petugas pelayanan harus berperan aktif dalam memberikan fasilitas peningkatan kompetensi pelaksana baik secara internal dengan mengadakan DDTK ataupun mengikut sertakan petugas pelaksana pada kegiatan bimbingan teknis dan administrasi, pelatihan, sertifikasi atau kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
2. Kepada Panitera dan Sekretaris agar melakukan sosialisasi ketersediaan prodeo, gugatan mandiri, e court, posbakum kepada masyarakat baik melalui website, media social Pengadilan Agama Batulicin, maupun dengan bantuan Jurusita/Jurusita Pengganti atau pegawai lainnya untuk melakukan sosialisasi secara offline;
3. Tim penanganan pengaduan, saran dan masukan agar melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala baik ketika ada pengaduan maupun tidak ada pengaduan
4. Untuk gelas air minum gratis agar selalu ready/tersedia setiap hari

C. Opini

Adapun opini yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei kepuasan masyarakat periode Oktober sampai dengan Desember tahun 2023:

1. Petugas pelayanan sudah bersikap sangat ramah dan baik dalam memberikan pelayanan
2. Petugas Pelayanan sungguh ramah sekali
3. Pelayanannya sangat baik dan ramah

PERBANDINGAN NILAI IKM DENGAN SEBELUMNYA



PENGADILAN AGAMA BATULICIN

Telp : (0511) 6070035

e-mail : pa.batulicin@gmail.com

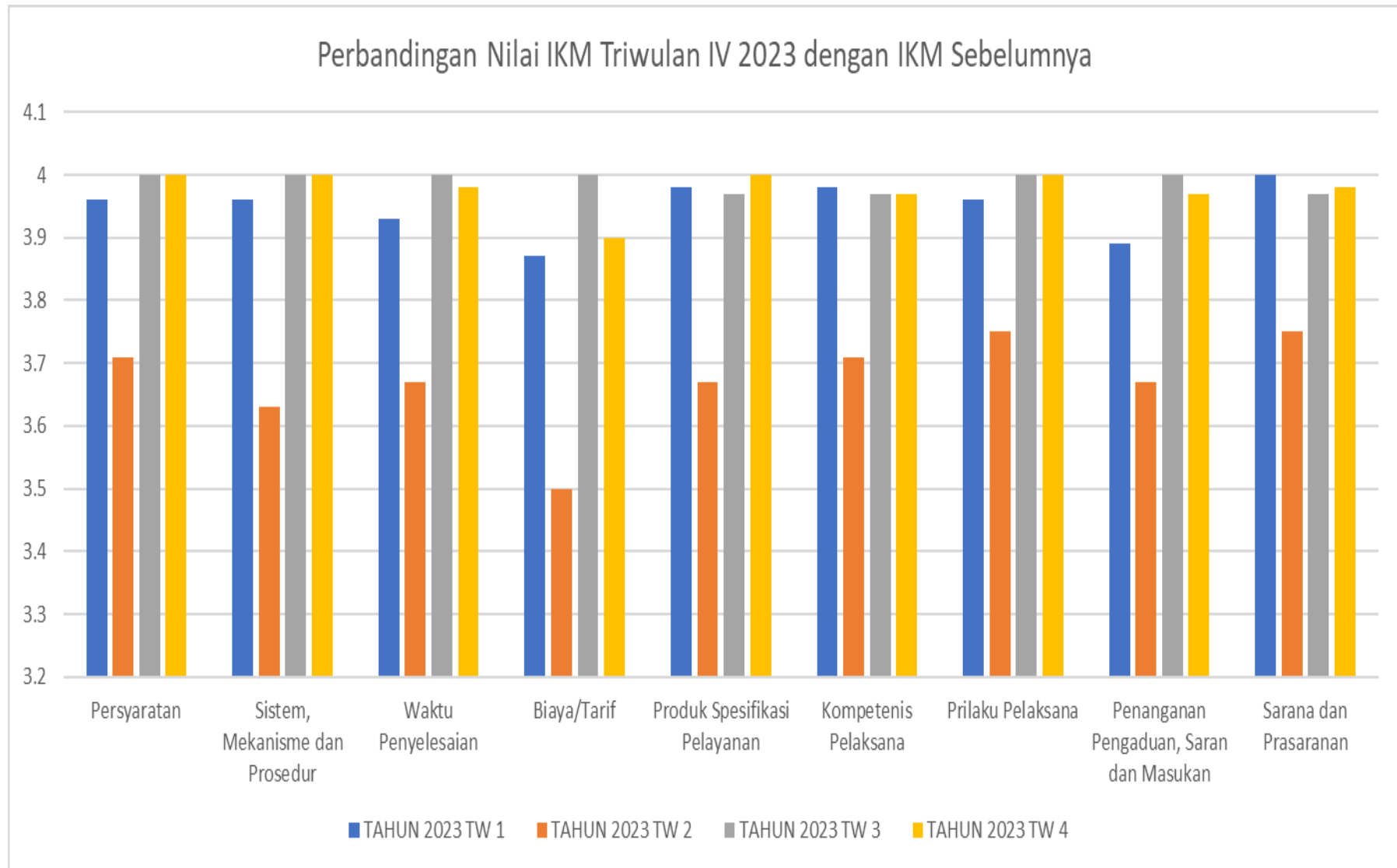
Website : www.pa-batulicin.go.id

BAB V

PERBANDINGAN NILAI IKM

PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2023

DENGAN IKM SEBELUMNYA



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Lampiran:

- + Data Quisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023
- + Master Pengelolaan Data Quisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023
- + Hasil Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

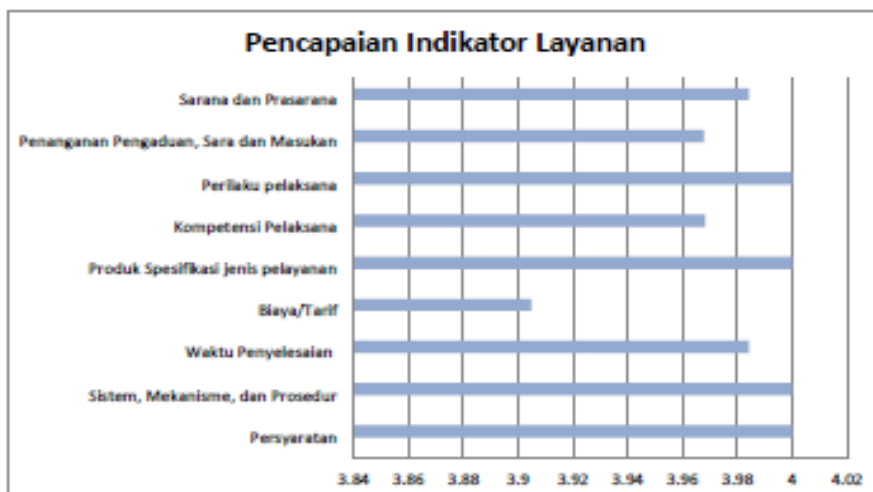
HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39,68%
		Perempuan	60,32%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0,00%
		20 - 29 th	39,68%
		30 - 39 th	39,68%
		40 - 49 th	15,87%
		> 50 th	4,76%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	28,57%
		GMP	33,33%
		SMA	34,92%
		Diploma	1,59%
		S-1	1,59%
		S-2 keatas	0,00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	0,00%
		Pegawai Swasta	14,29%
		Wiraswasta/Usahawan	34,92%
		Pelajar/Mahasiswa	0,00%
		Lainnya	50,79%
5	Suku Bangsa	1. Banjar	34,92%
		2. Bugis	26,98%
		3. Jawa	34,92%
		4. Madura	0,00%
		5. Sunda	3,17%
		6. Lainnya	0,00%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00
3	Waktu Penyelesaian	3,98
4	Biaya/Tarif	3,90
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,97
7	Perilaku pelaksana	4,00
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,97
9	Sarana dan Prasarana	3,98
	Rata-rata Tertimbang	3,88



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	-	88,47
Mutu pelayanan	-	A
Kinerja Unit Pelayanan	-	Sangat Baik