LAPORAN

PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB
PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG

PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2021

Pengadilan Agama Kudus Kelas IB
Jl. Raya Kudus-Pati Km. 4 Dersalam, Kudus.
Telp. (0291) 438385
Website: www.pa-kudus.go.id

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-2
1.4 Sasaran..... I-3
1.5 Ruang Lingkup I-3
1.6 Manfaat I-3
1.7 Indikator Penilaian..... I-4

Bab 2 Teknis Pelaksanaan

2.1 Pengertian II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat II-4

Bab III Profil dan Pembahasan:

3.1 Profil Organisasi..... III-1
3.2 Profil Responden III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan..... III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan III-6
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat III-8
3.6 Opini Responden III-8

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan IV-1
4.2 Saran IV-1

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 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 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Kudus Kelas IB**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Kudus Kelas IB**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Kudus Kelas IB**, 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 :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kudus Kelas IB 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 Kudus Kelas IB.

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 Kudus Kelas IB.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kudus Kelas

IB 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 Kudus Kelas IB.
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 Kudus Kelas IB.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator.

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. Kompetesi/kemampuan petugas pelayanan
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 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 Kudus Kelas IB yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kudus Kelas IB 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 Kudus Kelas IB.
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 Kudus Kelas IB.

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

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 9 unsur/indikator.

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

1. **Kesesuaian Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Kemudahan prosedur pelayanan**, yaitu mudah atau tidaknya prosedur pelayanan dimasing-masing tahapan pelayanan di Pengadilan Agama (misal : memakai identitas,dll)
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
5. **Kesesuaian produk pelayanan**, yaitu pelaksanaan pemberian produk pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
7. **Perilaku petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu baik atau tidaknya sarana dan prasarana yang ada di Pengadilan Agama Kudus Kelas IB;
9. **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, Yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB terhadqp pelayanan yang sudah diterima/dirasakan

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;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner 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 kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan,
		bagian ini tidak diisi).
✓	Bagian VI :	Saran/opini/pendapat responden terhadap unit
		pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB 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 tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkanya.
- 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.

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 Kudus Kelas IB, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Kudus Kelas IB.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kudus Kelas IB. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey,

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

("Jumlah unsur" + 1) x 10 = Jumlah responden

Jumlah Responden = (9+1) x 10 = 100 Responden

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

b. 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 Kudus Kelas IB.

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

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 :

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karateristik 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	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High KEPENTINGAN/IMPORTANCE	*Berpengaruh Tinggi/High Leverage* Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV 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 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 Kudus Kelas IB. 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 Kudus Kelas IB kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada bulan Periode Triwulan IV Tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kudus Kelas I B. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT:

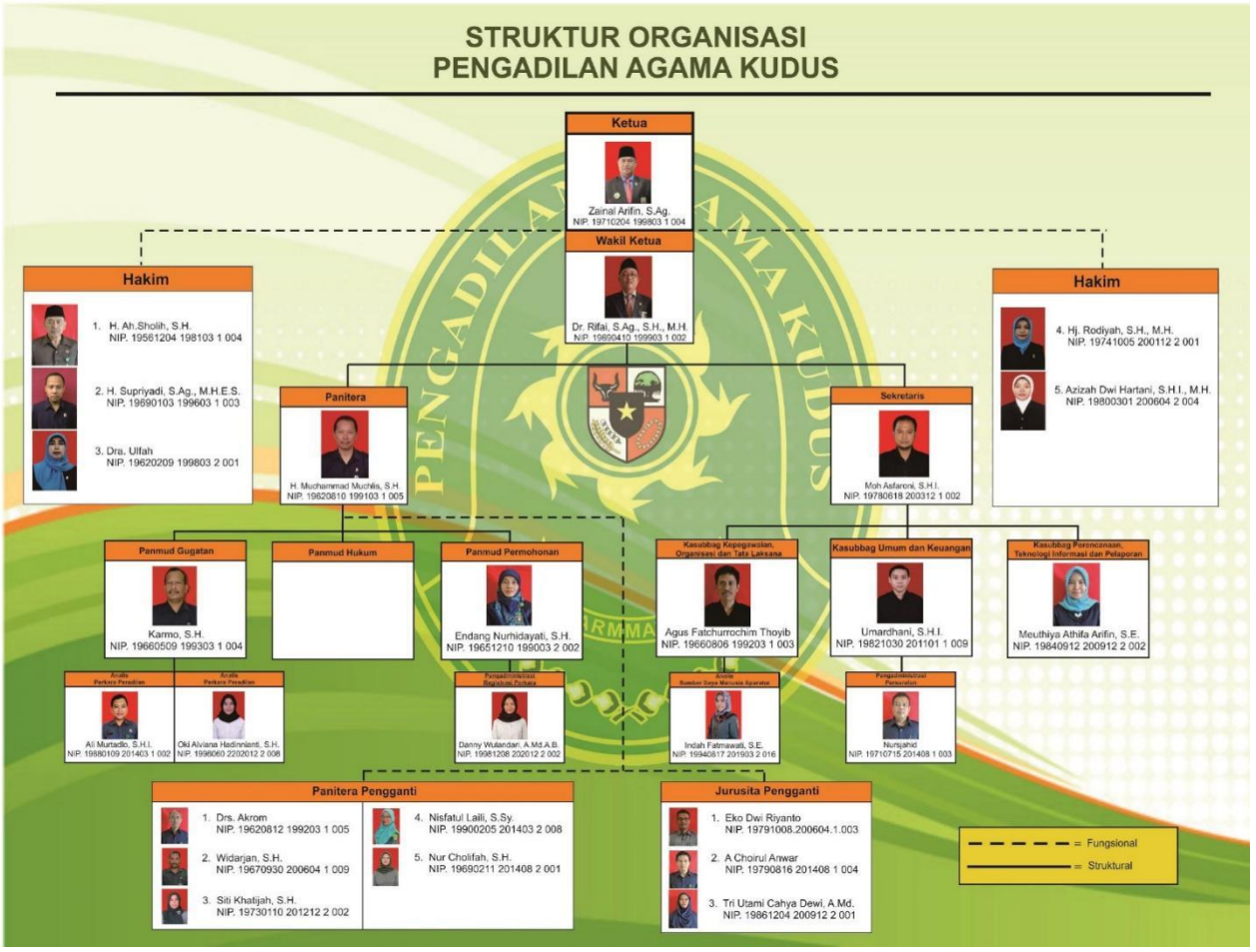
3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: **Pengadilan Agama Kudus Kelas IB**
Alamat	: Jl. Raya Kudus-Pati Km. 4 Dersalam, Kudus.
No. Telp/Fax	: (0291) 438385
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Kudus Kelas IB, meliputi : 1. Lihat pada Manual Mutu
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Nomor SK: W11-A16/64/KU.04.2/I/2020 tanggal 02 Januari 2020
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 30 - 60 orang/hari
Visi Misi	:
Visi	: "Terwujudkan Pengadilan Agama Yang Agung, Mandiri Dan Berkeadilan Yang Berbasis Pelayanan Publik"
Misi	:
	1. Melaksanakan kekuasaan kehakiman yang mandiri dan transparan.;

2. Mewujudkan rasa keadilan dan kepastian hukum sesuai dengan undang- undang dan peraturan yang berlaku;
3. Mewujudkan sistem peradilan yang cepat, sederhana dan biaya ringan;
4. Meningkatkan sdm (sumber daya manusia) aparatur peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;
5. Mewujudkan tertib administrasi dan manajemen yang efektif, efisien dan profesional yang ditunjang dengan pemanfaatan teknologi informasi ;
6. Meningkatkan kualitas kepemimpinan badan peradilan ;
7. Mengupayakan peningkatan sarana dan prasarana peradilan.

Alur Pelayanan :

Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Kudus Kelas IB memberikan pelayanan pada survey periode Triwulan IV Tahun 2021, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan Meja Informasi yaitu sebesar 54% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Salput / Akta cerai	96,00%
Meja Informasi	4,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	30-39 tahun	36%
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	60%
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	50%
4.	Pekerjaan	Lainya	54%
5.	Suku Bangsa	Jawa	100%

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB periode Triwulan IV Tahun 2021 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,72** atau konversi IKM sebesar **93,06.**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

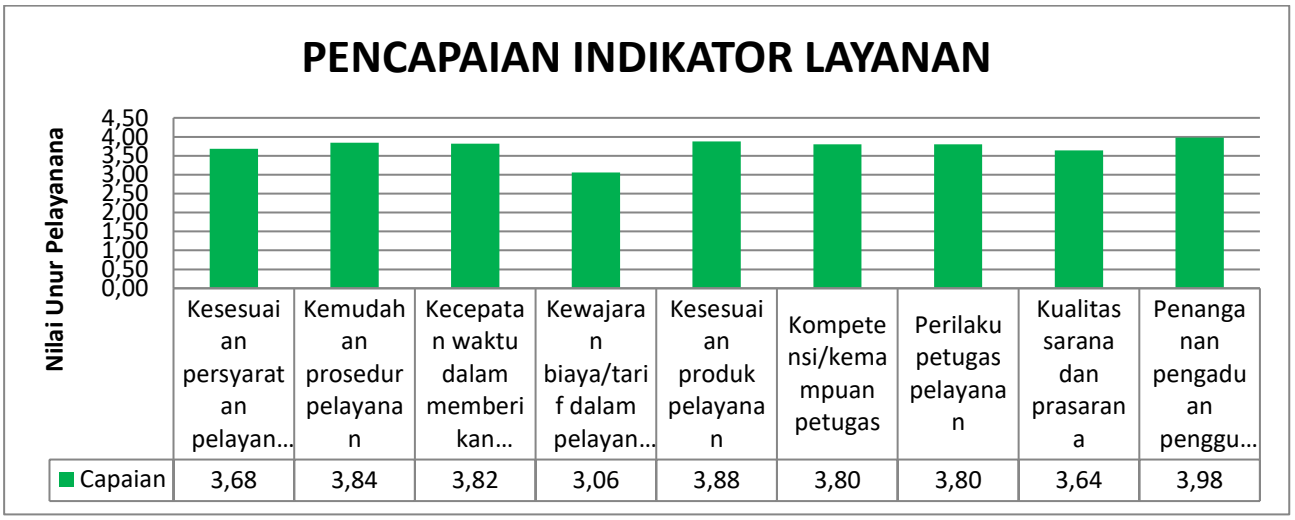
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	**3,26-4,00**	**81,26-100,00**	**A**	**Sangat baik**

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 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,68	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,84	A
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,82	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,06	A
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,88	A
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,80	A
7	Perilaku petugas pelayanan	3,80	A
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,64	A
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,98	A
	Rata-rata Tertimbang	**3,72**	SANGAT BAIK



Grafik 3.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Unit Pelayanan Pengadila Agama Kudus Kelas 1B

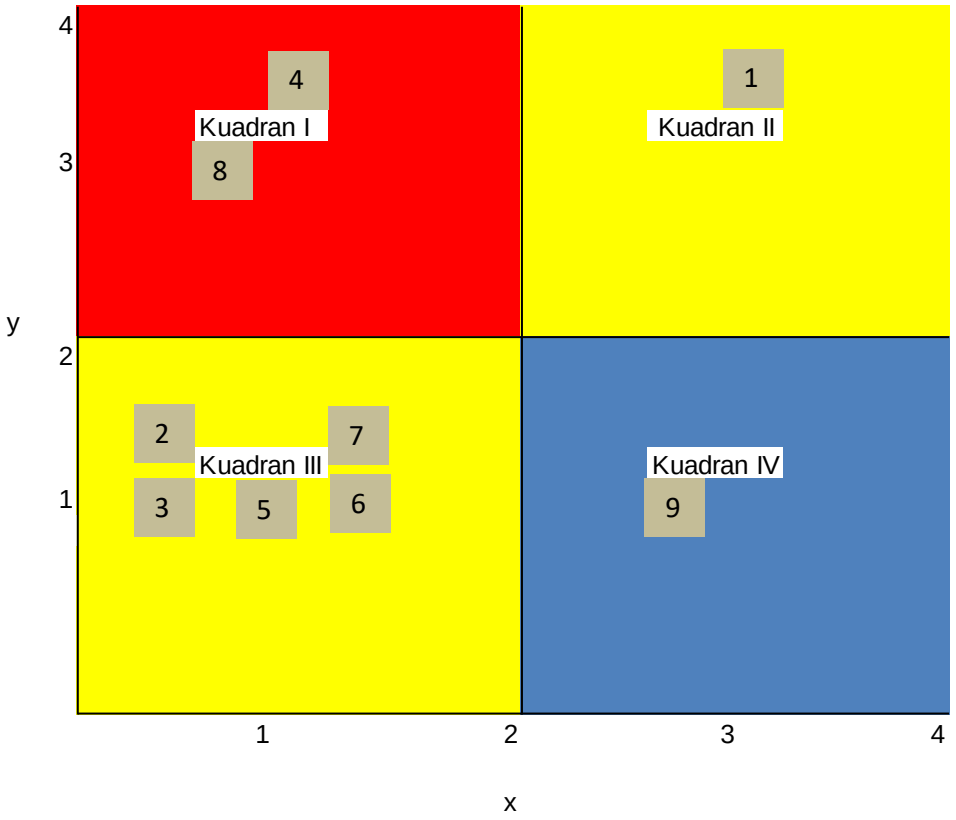
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan seluruhnya memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik

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*, **Kuadaran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB periode Triwulan IV Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan f
1.	Nilai SKM	**93.06**
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 = Kewajaran Biaya dalam Pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana

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 Kudus Kelas IB :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Kudus Kelas IB.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Kudus Kelas IB

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Tempat layanan masyarakat agar di buat semakin nyaman dan petugas pelayanan mohon lebih cepat dalam melakukan pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kudus periode Triwulan IV Tahun 2021 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,72** atau konversi SKM **93,06**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
   a. Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
      U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
   b. Unsur – unsur pelayanan terendah dari hasil survey adalah :
      U4 = Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode Triwulan IV Tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
   1. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
   2. Kualitas sarana dan prasarana
   3. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan kompetensi petugas. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM Pengadilan Agama Kudus Kelas IB terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.