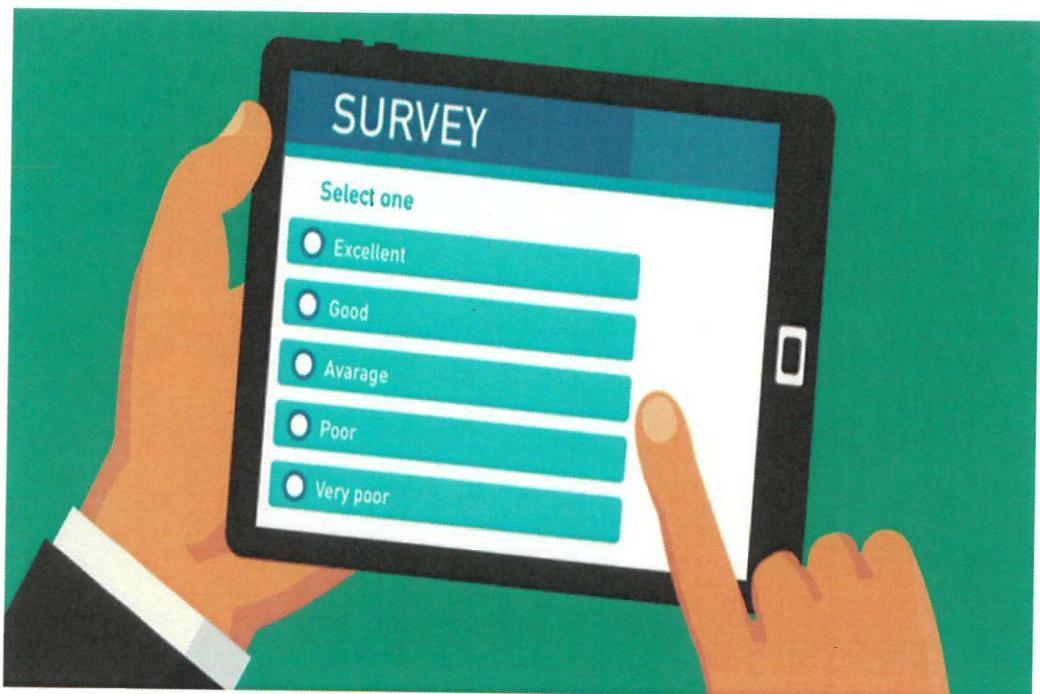




# LAPORAN



## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG KELAS IA

PERIODE SEMESTER II  
TAHUN 2021

## 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 Unsur/Indikator Penilaian.....	I-4

### **Bab II Teknis Pelaksanaan**

2.1 Pengertian .....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Penerima Layanan .....	II-4

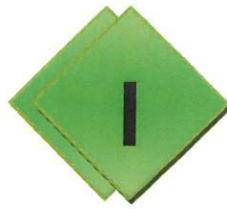
### **Bab III Profil dan Pembahasan:**

3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden .....	III-6
3.3 Tingkat Kepuasan Penerima Layanan .....	III-7
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	III-10
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Penerima Layanan.....	III-13
3.6 Opini Responden .....	III-13

### **Bab IV Kesimpulan dan Saran**

4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran .....	IV-1

# PENDAHULUAN



**PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : [pa.kab.malang@gmail.com](mailto:pa.kab.malang@gmail.com)

Wesite : [www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.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, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. penerima layanan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan,

menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparatur 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.
- Peraturan Pemwrintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Kabupaten Malang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat penerima layanan tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Kabupaten Malang**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Kabupaten Malang**, 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 Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
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 seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

### **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 Kabupaten Malang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kabupaten Malang secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan penerima layanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kabupaten Malang.
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

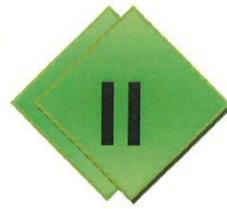
## 1.7 Unsur/indikator Penilaian

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** dimana terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan penerima layanan, 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 (Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan)
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

# TEKNIS PELAKSANAAN



**PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**  
Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen  
Telp. 0341-399192 / e-mail : [pa.kab.malang@gmail.com](mailto:pa.kab.malang@gmail.com)  
Wesite : [www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)

## BAB II

# TEKNIS PELAKSANAAN

### 2.1 Pengertian

#### 2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Penerima Layanan** adalah dengan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**.
2. **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Pengadilan Agama Kabupaten Malang.
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 Kabupaten Malang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kabupaten Malang yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima layanan publik** adalah setiap orang yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kabupaten Malang.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang/Penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Kabupaten Malang, 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 Penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Penerima layanan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Kabupaten Malang.
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 Kabupaten Malang.

### **2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Penerima layanan**

#### **A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan**

Penyusunan Survey Kepuasan Penerima layanan 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 Kabupaten Malang maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Penerima layanan, 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, dalam unsure ini dimasukkan dalam penilaian atas **Kesopanan petugas pelayanan**, bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Penerima Layanan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu yang berkaitan dengan alat atau fasilitas yang ada dan digunakan dalam pelayanan.

### **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. **Raung Sidang** adalah yang digunakan untuk memeriksa, mengadili dan memutuskan suatu perkara.
5. **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 Penerima layanan**

### **a. Persiapan**

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Penerima layanan meliputi;

#### **a. Penyusunan kuisioner**

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 penilaianya 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 Penerima layanan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

**b. Penyusunan bentuk jawaban****1. Survey Kepuasan Penerima layanan**

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang 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.

**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 **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.

### **3. Saran Perbaikan**

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

### **c. Penetapan responden dan lokasi**

#### i. Jumlah responden

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

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

#### ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

#### iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

**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 Kabupaten Malang.

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

**c. Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Penerima layanan 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 :

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

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 Penerima layanan (SKM) :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

Rendah/Low

Kuadran II

Kategori :  
Pemeliharaan/  
Maintain

Kuadran IV

Kategori : Peninjauan  
Ulang / De-emphasize

*Berpengaruh Rendah/Low  
Leverage*

*Berpengaruh Tinggi/High Leverage*

Kuadran I

Kategori :  
Perbaikan/Improve

Kuadran III

Kategori :  
Pemeliharaan/  
Maintain

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.

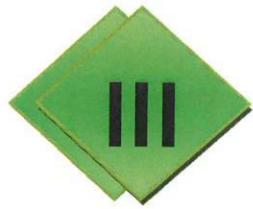
Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi

agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

**e. Evaluasi dan Program**

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Kabupaten Malang. Tim Survey Kepuasan Penerima layanan 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 Kabupaten Malang kepada Penerima layanan.

# PROFIL & PEMBAHASAN



**PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : [pa.kab.malang@gmail.com](mailto:pa.kab.malang@gmail.com)

Wesite : [www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)

## **BAB III**

# **PROFIL DAN PEMBAHASAN**

Pada semester II tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang. Survey ini mendapat respon positif dari penerima layanan yang secara umum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN :

### **3.1 Profil Organisasi**

Nama Instansi	: <b>Pengadilan Agama Kabupaten Malang</b>
Alamat	: Jl. Raya Mojosari No. 77, Kepanjen – Kab. Malang
No. Telp/Fax	: 0341-399192 / 399194
Waktu Pelayanan	: 07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang, meliputi :
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perkawinan<ol style="list-style-type: none"><li>a. Izin nikah</li><li>b. Hadhanah</li><li>c. Wali adhal</li><li>d. Cerai talak</li><li>e. Itsbat nikah</li><li>f. Cerai gugat</li><li>g. Izin poligami</li><li>h. Hak bekas istri</li><li>i. Harta bersama</li><li>j. Asal-usul anak</li></ol></li></ol>

- k. Dispensasi nikah
  - l. Pembatalan nikah
  - m. Penguasaan anak
  - n. Pengesahan anak
  - o. Pencegahan nikah
  - p. Nafkah anak oleh ibu
  - q. Ganti rugi terhadap wali
  - r. Penolakan kawin campur
  - s. Pencabutan kekuasaan wali
  - t. Pencabutan kekuasaan orang tua
  - u. Penunjukan orang lain sebagai wali
2. Ekonomi Syari'ah
    - a. Bank syari'ah
    - b. Bisnis syari'ah
    - c. Asuransi syari'ah
    - d. Sekuritas syari'ah
    - e. Pegadaian syari'ah
    - f. Reasuransi syari'ah
    - g. Reksadana syari'ah
    - h. Pembiayaan syari'ah
    - i. Lembaga keuangan mikro syari'ah
    - j. Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
    - k. Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah
  3. Waris
    - a. Gugat waris
    - b. Penetapan ahli waris
  4. Infaq
  5. Hibah
  6. Wakaf
  7. Wasiat
  8. Zakat
  9. Shadaqah

**Biaya Pelayanan** : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Kabupaten Malang Nomor W13-A35/214/HK.00.8/SK/1/2020 tanggal 7 Januari 2020 tentang Besaran Panjar Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

**Persyaratan Administrasi** : Tergantung pada jenis pelayanan

**Jumlah Pengunjung** : ± 50 - 100 orang/hari

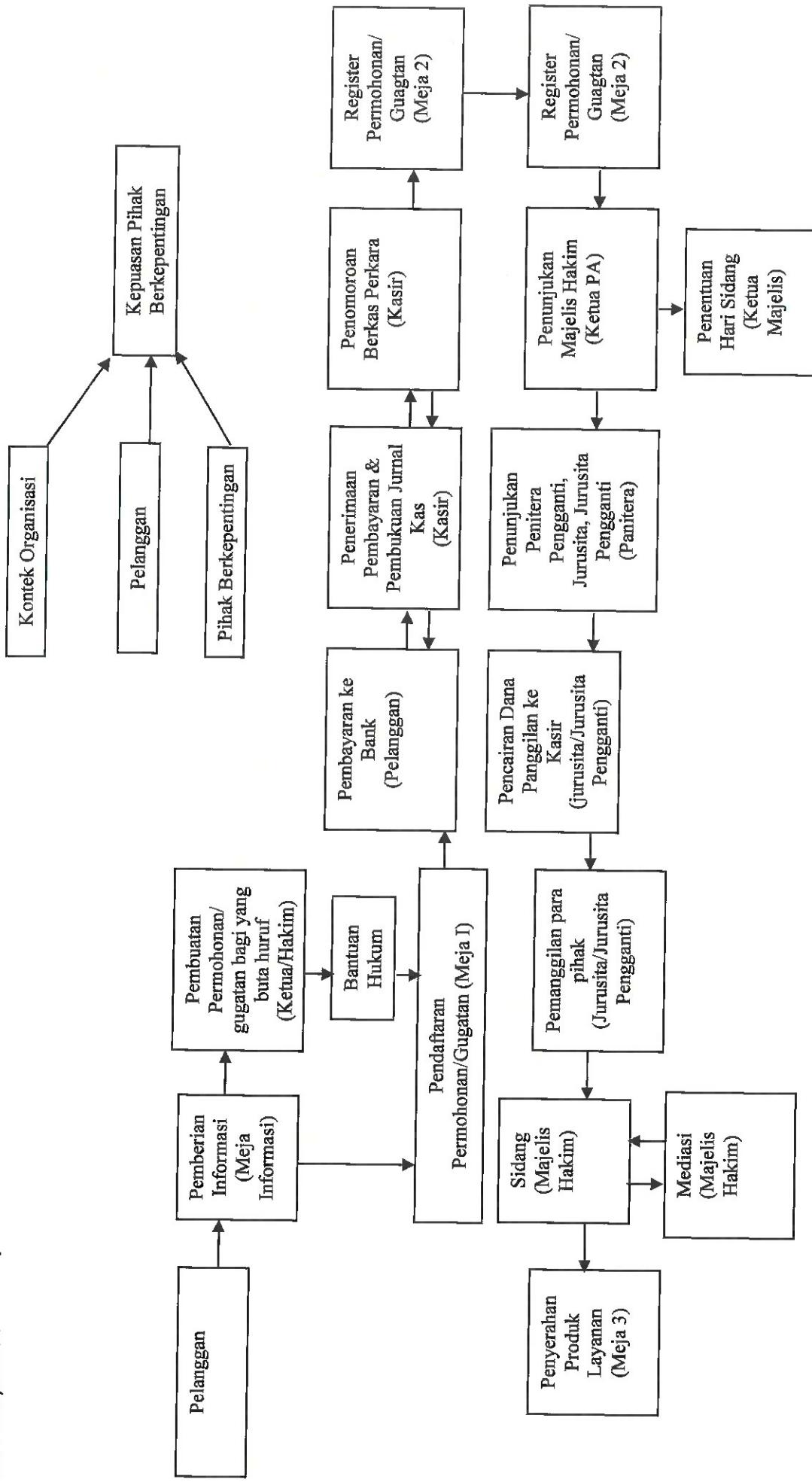
**Visi Misi** : Visi :

"Terwujudnya Pengadilan Agama Kabupaten Malang yang Agung"

Misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Kabupaten Malang;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Menerapkan manajemen Pengadilan Agama Kabupaten Malang yang modern;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Kabupaten Malang;

**Alur Pelayanan :**



**Struktur Organisasi :**



### **3.2. Profil Responden**

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Paratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menetapkan bahwa dengan Populasi 7000 orang, maka sampel yang diambil adalah 363 responden.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Secara garis besar target responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

#### **3.2.1 Pelayanan**

Pengadilan Agama Kabupaten Malang memberikan pelayanan pada survey Semester II tahun 2021, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Akta Cerai** yaitu sebesar **85,40 %** dari seluruh total responden. Sedangkan responden yang mengambil salinan putusan/penetapan sebesar 14,60 % sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG  
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Percentase (%)
Akta Cerai	85,40 %
Pengambilan Salinan Putusan	14,60 %
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

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

### 3.2.2 Karakteristik Responden

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

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

<b>No</b>	<b>Karakteristik</b>	<b>Dominasi</b>	
		<b>Keterangan</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	Umur	30-39 tahun	35,81
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	50,96
<b>No</b>	<b>Karakteristik</b>	<b>Dominasi</b>	
		<b>Keterangan</b>	<b>Persentase (%)</b>
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	34,99
4.	Pekerjaan	Wiraswasta	38,57
5.	Suku Bangsa	Jawa	88,43

### 3.3. Tingkat Kepuasan Penerima Layanan

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Penerima Layanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada **Periode Semester II tahun 2021** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,61** atau konversi IKM sebesar **90,29**.

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

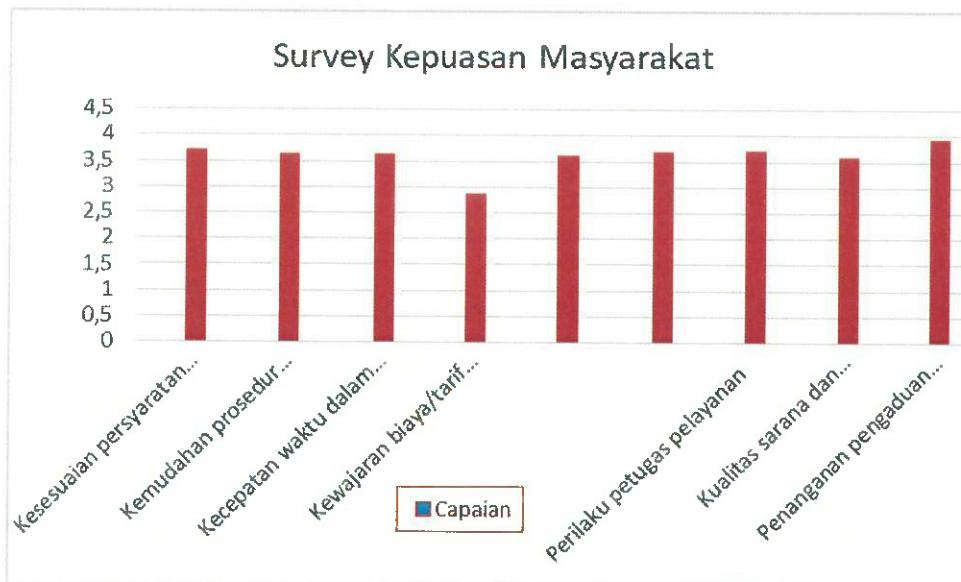
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh penerima layanan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh penerima layanan. Kedua adalah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

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,73	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,65	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan	3,65	Sangat Baik

	pelayanan		
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,87	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,62	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,70	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,72	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,60	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,95	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,64</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Catatan :** Warna kuning menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan.



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 8 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik dan 1 unsur memiliki kualitas baik. Unsur pelayanan yang dinilai penerima layanan memiliki nilai yang sangat tinggi adalah unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

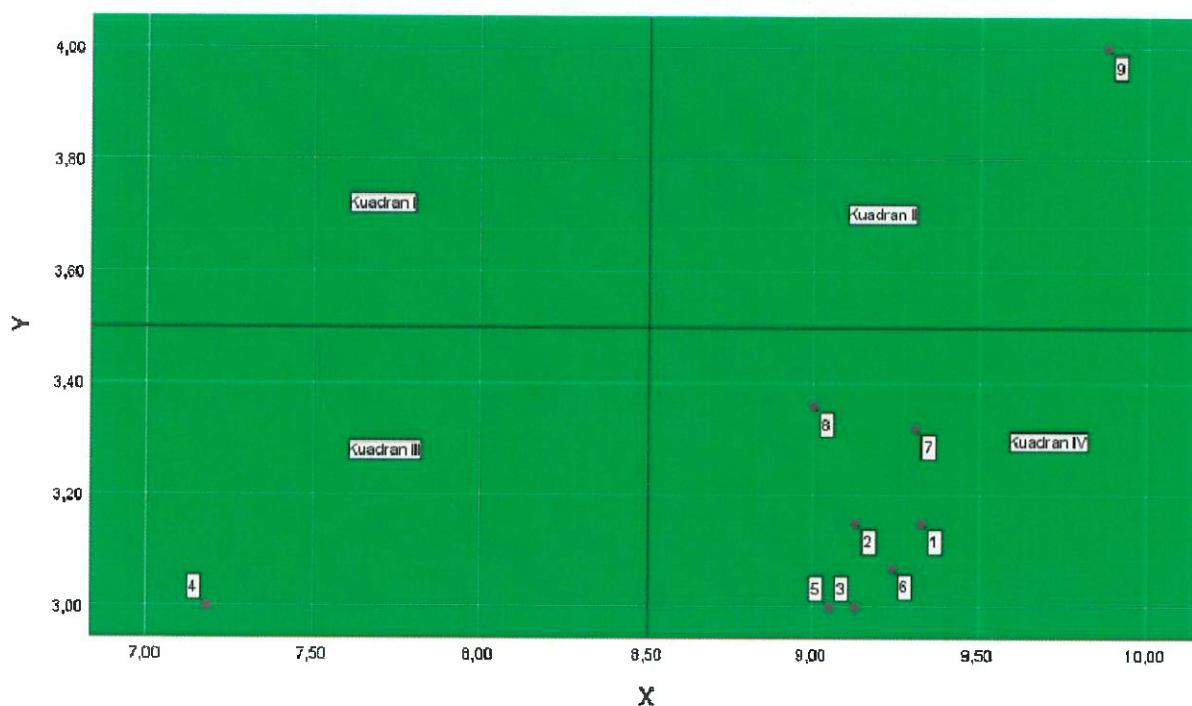
### **3.4. Analisa Antara Persepsi dan Harapan**

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

**GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATERIKS PERSEPSI DAN HARAPAN  
PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**



**TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN**

Kuadran	Varlabel
I	Tidak ada
II	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
III	U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
IV	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

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

Pada Kuadran I tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk di dalamnya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Kuadran I memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Sehingga pada kuadran I tidak ada yang perlu diperbaiki.

Pada Kuadran II terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang masuk di dalamnya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa 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.

Pada Kadran III terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang masuk didalamnya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di

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.

Pada Kuadran IV terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang ada di dalamnya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di 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.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						PIC
			Jul	Agu	Sep	Okt	Nop	Des	
1	U4	Evaluasi atas biaya panjar perkara dan sosialisasi layanan pengajuan perkara secara gratis bagi yang tidak mempu.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	U8	Peningkatan kualitas pelayanan, ruang tunggu, toilet, kebersihan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Ketua

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi penerima layanan sudah baik. Pada survey kepuasan penerima layanan Semester II tahun 2021 unsur terendah dengan kategori **baik** adalah unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan pada berdasarkan hasil survey semester I tahun 2021 telah diperbaiki dan terjadi peningkatan menjadi **sangat baik**.

### **3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada periode Semester II Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	90,29
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U8 : Kualitas sarana dan prasarana
4.	Unsur Tertinggi	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
5.	Prioritas Perbaikan (hasil analisa Tim Surveyor)	U4 : Kewajaran biaya/tarif 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 penerima layanan, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari penerima layanan dengan harapan aspirasi dari penerima layanan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini penerima layanan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang :

**Tabel 3.7 Opini terhadap Pengadilan Agama Kabupaten Malang**

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Pelayanan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang sudah sangat baik dan sangat mudah sehingga tetap harus dipertahankan.

### **3.6.1 Saran terhadap Fasilitas**

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

**Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Kabupaten Malang**

No.	Saran Responden
1	Menambahkan fasilitas tempat duduk dan toilet umum.
2	Petugas pelayanan supaya lebih ramah dalam melayani.
3	Fasilitas mesin ATM belum ada, dan mohon supaya dilengkapi dengan fasilitas mesin ATM.

# KESIMPULAN & SARAN



**PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : [pa.kab.malang@gmail.com](mailto:pa.kab.malang@gmail.com)

Wesite : [www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)

## BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Penerima Layanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Periode Semester II Tahun 2021 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM : **3,61** atau konversi IKM : **90,29**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan sehingga perlu dipertahankan dan memberikan reward/penghargaan kepada petugas pelayanan tersebut.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Periode Semester II Tahun 2021 :

1. Menambahkan fasilitas tempat duduk dan toilet umum.
2. Petugas pelayanan supaya lebih ramah dalam melayani.
3. Fasilitas mesin ATM belum ada, dan mohon supaya dilengkapi dengan fasilitas mesin ATM
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.