

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG SEMESTER II PERIODE TAHUN 2020



Pengadilan Agama Padang Panjang
Jl. H. Agus Salim No. 4, Kelurahan Guguk Malintang,
Kecamatan Padang Panjang Timur,
Kota Padang Panjang 27124
Telp (0752) 484295
Website www.pa-padangpanjang.go.id
Email pa.padangpanjang@pta-padang.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

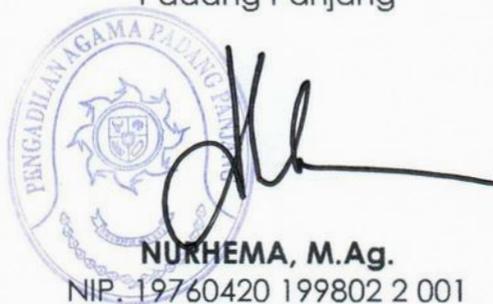
**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG
SEMESTER II
PERIODE TAHUN 2020**

berdasarkan

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

Disahkan di Padang Panjang
Pada hari Jum'at, 26 Februari 2021

Ketua Pengadilan Agama
Padang Panjang


NURHEMA, M.Ag.
NIP. 19760420 199802 2 001

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Daftar Isi	ii
BAB I 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 II TEKSNIS PELAKSANAAN	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-3
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-6
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-7
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-9
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-12
3.6 Opini Responden.....	III-12
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.
- 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 Padang Panjang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Padang Panjang**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Padang Panjang**, 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 Padang Panjang 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 Padang Panjang.

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 Padang Panjang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Padang Panjang 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 Padang Panjang.

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 Padang Panjang.

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.**

Adapun 10 unsur/indikator dari masing-masing kategori yang dijadikan acuan dalam pengukuran survey meliputi:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Kecepatan, ketanggapan, dan keramahan petugas
7. Kompetensi/kemampuan petugas
8. Perilaku Petugas Pelayanan
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan pengguna 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 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 Padang Panjang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Padang Panjang 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 Padang Panjang.
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 Padang Panjang.
 9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Padang Panjang, 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 Padang Panjang.
 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 Padang Panjang.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

- A. Pelayanan Publik
 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
 3. Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
 4. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
 5. Waktu pelayanan
 6. Kecepatan, ketanggapan, dan keramahan petugas
 7. Kompetensi/kemampuan petugas

8. Perilaku Petugas Pelayanan
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey 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. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Padang Panjang mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **cukup** diberi nilai **persepsi 3**, **lebih dari cukup** diberi nilai **persepsi 4**, **baik** diberi nilai **persepsi 5**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 6**.

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 (cukup mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun tidak up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (lebih dari cukup) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 5 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia di beberapa media informasi dan up to date.
- Diberi nilai 6 (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 **6 (enam)**.

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 Padang Panjang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Padang Panjang.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

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

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

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

3. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama

Padang Panjang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Padang Panjang.

d. Penyusunan Jadwal

1. 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 Padang Panjang.

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

2. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap (misal) 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

3. 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).

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	 Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Rendah/Low	 Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	 Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
		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 pada Pengadilan Agama Padang Panjang. 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 Padang Panjang kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Semester II Tahun 2020, dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Padang Panjang. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Padang Panjang yang telah dihimpun oleh surveyor Tim Survey Kepuasan Masyarakat:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Padang Panjang
Alamat	: Jl. H. Agus Salim No. 4, Kelurahan Guguk Malintang, Kecamatan Padang Panjang Timur, Kota Padang Panjang 27128
No. Telp/Fax	: (0752) 484295
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Padang Panjang, meliputi : <ol style="list-style-type: none">1. Perkawinan<ul style="list-style-type: none">- Izin nikah- Hadhanah- Wali adhal- Cerai talak- Itsbat nikah- Cerai gugat- Izin poligami- Hak bekas istri

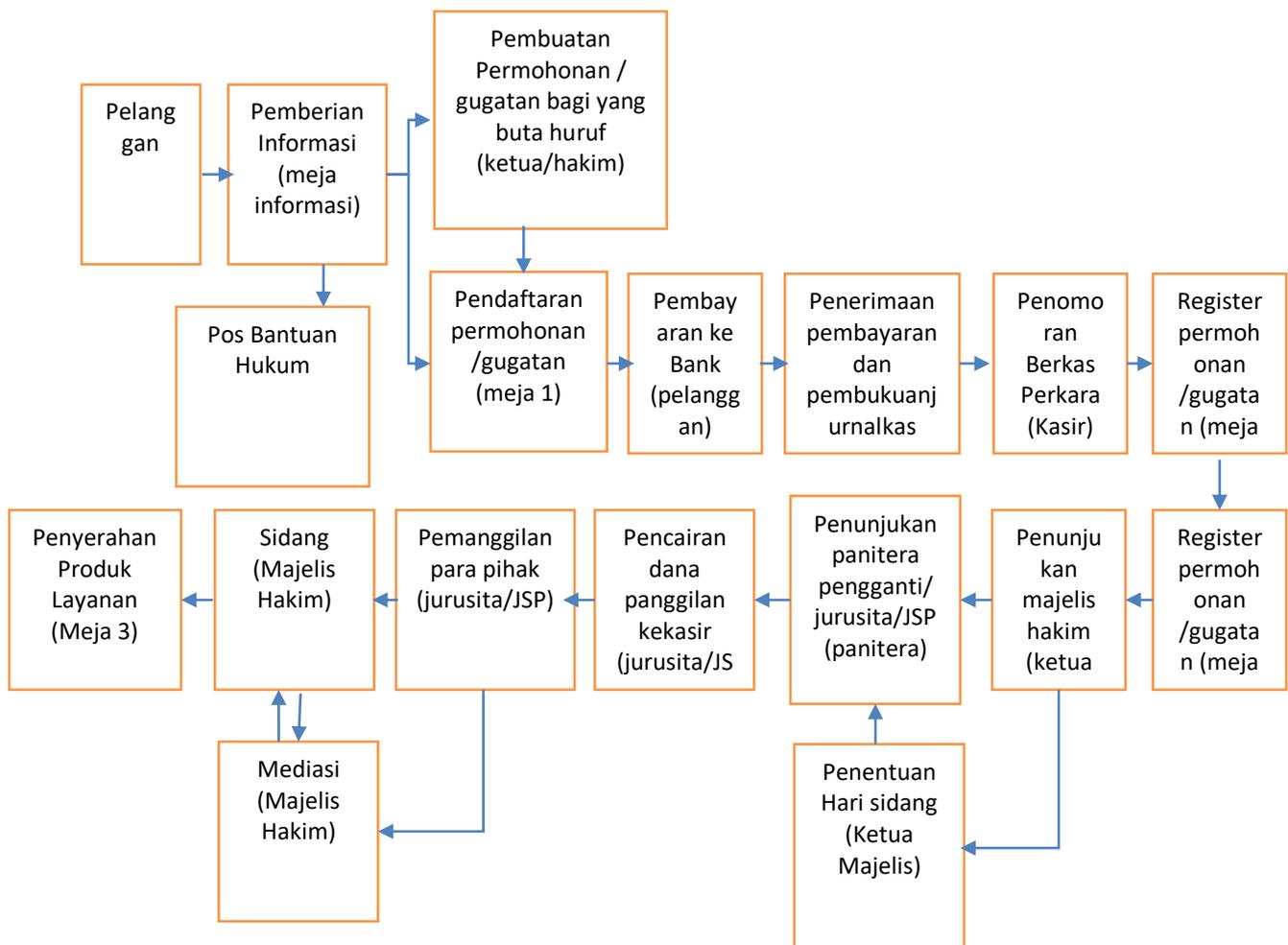
- Harta bersama
 - Asal-usul anak
 - Dispensasi nikah
 - Pembatalan nikah
 - Penguasaan anak
 - Pengesahan anak
 - Pencegahan nikah
 - Nafkah anak oleh ibu
 - Ganti rugi terhadap wali
 - Penolakan kawin campur
 - Pencabutan kekuasaan wali
 - Pencabutan kekuasaan orang tua
 - Penunjukan orang lain sebagai wali
2. 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
3. Waris
- Gugat waris
 - Penetapan ahli waris

4. Infaq
 5. Hibah
 6. Wakaf
 7. Wasiat
 8. Zakat
 9. Shadaqah
 - 10 dan lain-lain
 - .
- Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Kelas II Nomor: W3.U10/139/SK/PDT/III/2019 dan Ketua Pengadilan Agama Padang Panjang Kelas II Nomor : W3-A8/532/KU.04.2/III/2019 tanggal 29 Maret 2019 tentang Panjar Biaya Proses Penyelesaian Perkara pada Pengadilan Negeri Padang Panjang Kelas II dan Pengadilan Agama Padang Panjang Kelas II
- Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan
- Jumlah Pengunjung : ± 10 - 20 orang/hari
- Visi Misi
- Visi : **“Terwujudnya Pengadilan Agama Padang Panjang Yang Agung”**
- Misi : 1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Padang Panjang
2. Memberikan Pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada

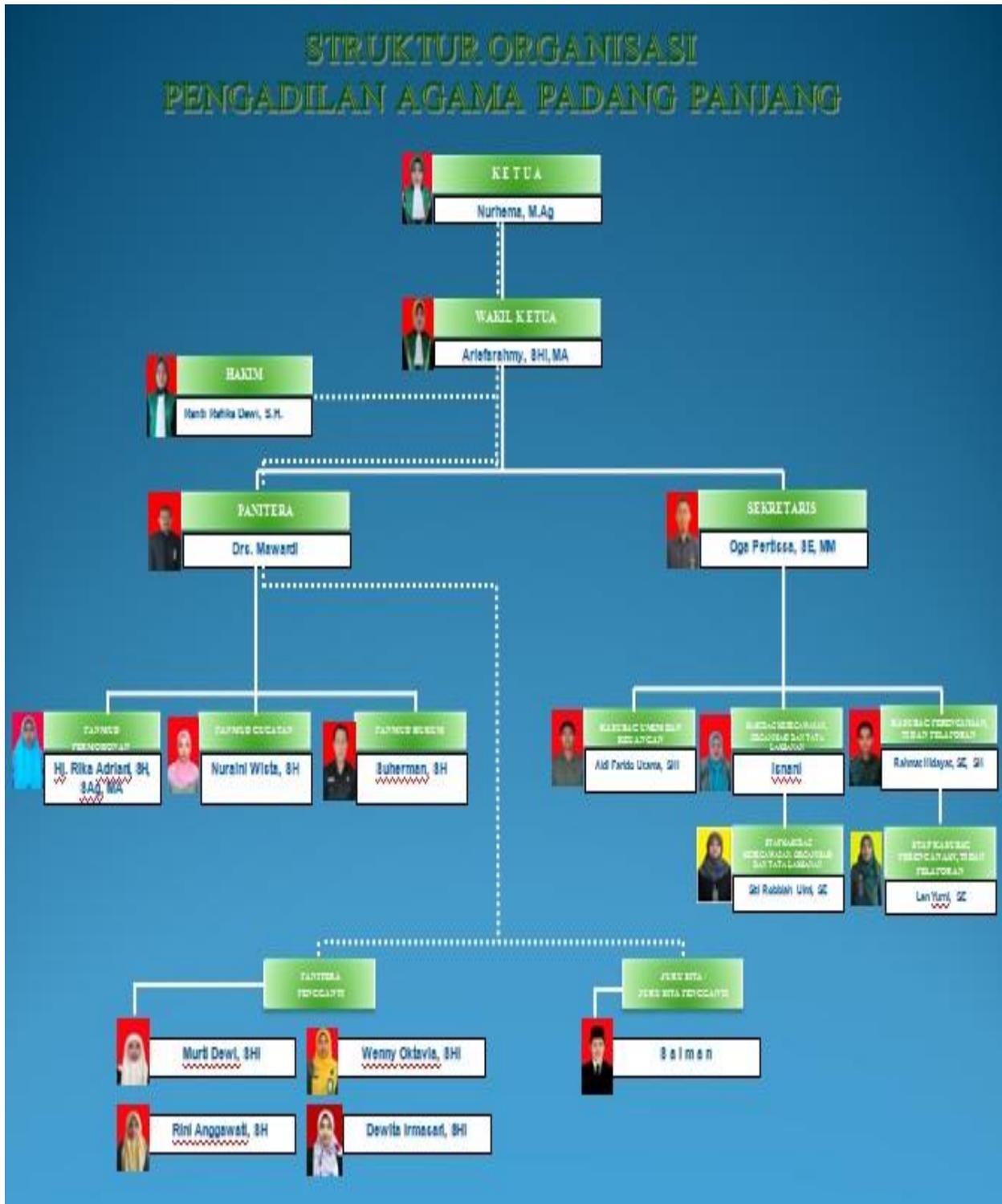
pencari keadilan di Pengadilan Agama Padang Panjang

3. Meningkatkan kemampuan aparatur Pengadilan Agama Padang Panjang yang profesional, bersih dan berwibawa
4. Meningkatkan kredibilitas, transparansi dan akuntabilitas Pengadilan Agama Padang Panjang.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi Pengadilan Agama Padang Panjang :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Padang Panjang memberikan pelayanan pada survey Semester II Tahun 2020, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Akta Cerai** yaitu sebesar 58,75% 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 PADANG PANJANG
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Gugatan	58,75
Penetapan	20,00
Upaya Hukum	0
Lainnya	21,25
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	1. <20 Thn	2,40%
		2. 20 - 29 Thn	20,80%
		3. 30 - 39 Thn	41,60%
		4. 40 - 49 Thn	22,40%
		5. > 49 Thn	12,80%
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	29,60%
		Perempuan	70,40%

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah	25,60%
		2. SLTP	20,80%
		3. SLTA	36,80%
		4. D1/D2/D3/D4	4,80%
		5. S1	11,20%
		6. S2 keatas	0,80%
4.	Pekerjaan	1. PNS/TNI/POLRI	6,40%
		2. Pegawai Swasta	2,40%
		3. Wiraswasta/Usahawan	15,20%
		4. Pelajar / Mahasiswa	0,00%
		5. Lainnya	76,00%

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Padang Panjang pada **Semester II Tahun 2020** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,89** atau konversi IKM sebesar **97,25**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 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	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

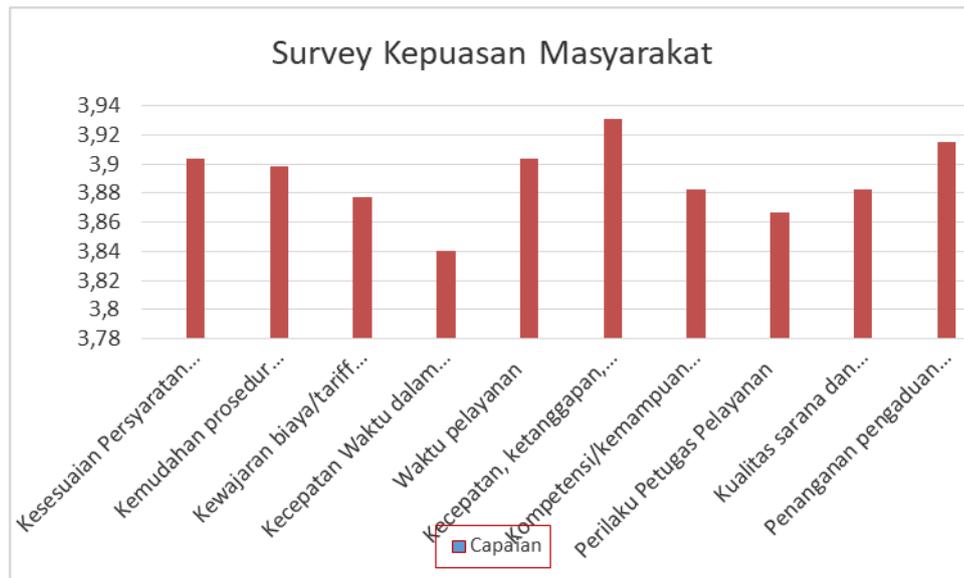
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat,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

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

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,90	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,90	Sangat Baik
3	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik
4	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,84	Sangat Baik
5	Waktu pelayanan	3,90	Sangat Baik
6	Kecepatan, ketanggapan, dan keramahan petugas	3,93	Sangat Baik
7	Kompetensi/kemampuan petugas	3,88	Sangat Baik
8	Perilaku Petugas Pelayanan	3,87	Sangat Baik
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,88	Sangat Baik
10	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,91	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,89	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



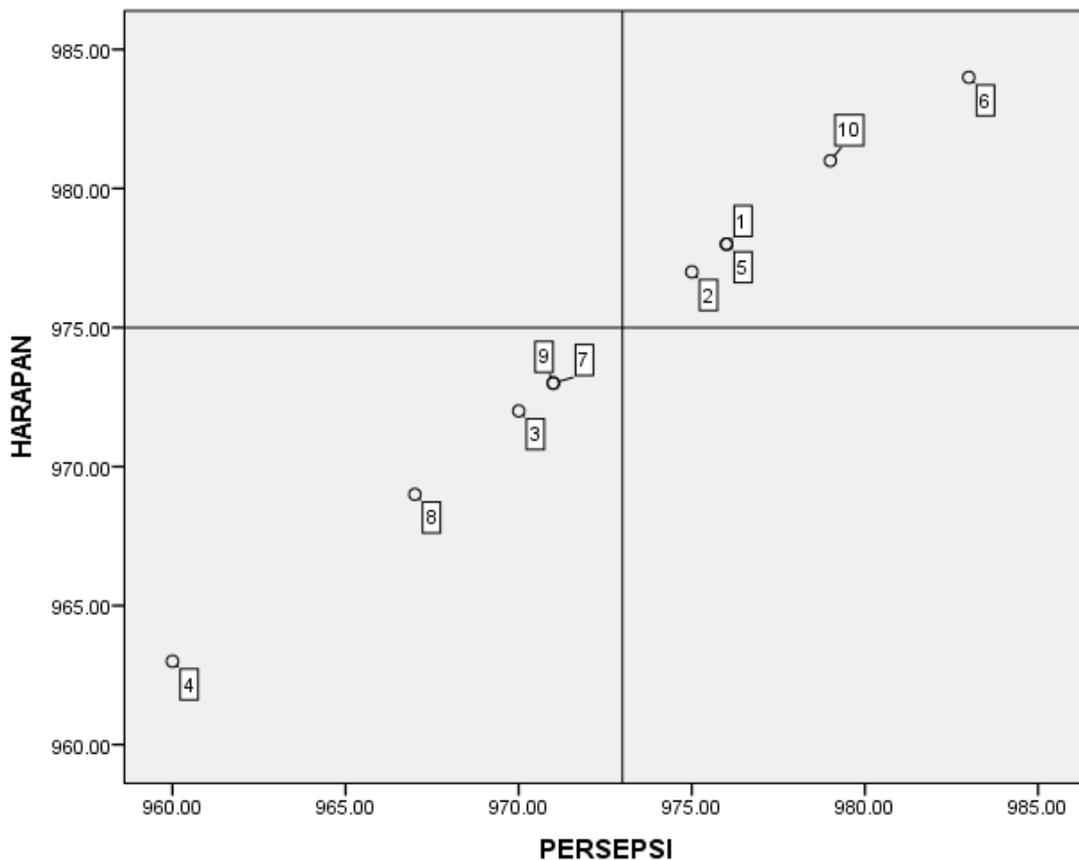
**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG**

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur pelayanan, semua unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas 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*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



GAMBAR 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA PADANG PANJANG

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	Tidak Ada
II	U1 = Kesesuaian Persyaratan Pelayanan U2 = Kemudahan Prosedur pelayanan U5 = Waktu Pelayanan U6 = Kecepatan, ketanggapan, dan keramahan petugas U10 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
III	U3 = Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan U4 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U7 = Kompetensi/kemampuan petugas U8 = Perilaku Petugas Pelayanan U9 = Kualitas sarana dan prasarana
IV	Tidak ada

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

Terdapat 5 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran 3. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran III merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang baik namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi, tetapi sudah masuk dalam kategori di pertahankan, sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran III masih perlu dilakukan perbaikan agar bisa masuk ke dalam kuadran II dengan nilai pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						PIC
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	U4	Meningkatkan kompetensi petugas, seperti pelatihan baik internal maupun eksternal (kerjasama dengan pihak lain seperti dengan pelayanan bank), monev secara berkala minimal 1 kali seminggu, optimalisasi SOP dan buku			√	√	√	√	Ketua SAPM

		pedoman pelayanan pengadilan PTSP							
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hall tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Padang Panjang pada Semester II periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	97,25
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U6 : Kecepatan , ketanggapan dan keramahan petugas
5.	Prioritas Perbaikan	U4 : Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan

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 Padang Panjang :

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Pembuatan brosur ringkas tentang persyaratan dan tarif biaya persidangan yang dapat dibawa pulang dan di pahami dirumah
2	Pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan saja kedepannya supaya leboh mudah dan lebih terarah
3	Pelayanan sangat baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Padang Panjang Semester II Tahun 2020 menunjukkan kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,89** atau konversi IKM **97,25**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U6 : Kecepatan, ketanggapan, dan keramahan petugas

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Semester II Tahun 2020:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan, yaitu :
 - a. U4 : Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan
 - b. U8 : Perilaku petugas pelayanan
 - c. U3 : Kewajaran biaya/ Tarif dalam Pelayanan
 - d. U7 : Kompetensi/ Kemampuan petugas
 - e. U9 : Kualitas sarana dan prasarana
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kompetensi petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas

peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, tetapi juga diharapkan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa benar benar memahami apa yang dijelaskan oleh petugas pelayanan. 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 TAPM Pengadilan Agama Padang Panjang terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
5. Walaupun secara umum semua unsur bernilai baik, namun untuk peningkatan kinerja pelayanan perlu dilakukan evaluasi.

Tabulasi Hasil Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Pelayanan Perdata				Pelayanan Pidana				Jenis Layanan				Pelayanan Publik										Persepsi Korupsi														
					P	KH	S	L	T	S	KH	PU/O	L	G	P	UH	L	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	39	L	SD	BURUH	V									V				6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5
2	23	L	SLTP	SOPIR	V									V				6	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	31	L	SLTA	SOPIR	V									V				6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	25	P	SLTP	IRT	V									V				6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	28	L	SD	PEDAGANG	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	35	L	SLTP	PEDAGANG	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	34	P	SD	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	35	P	SD	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
9	25	P	SD	PETANI	V									V				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
10	35	P	SLTP	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	37	L	SD	PETANI	V									V				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
12	30	L	SLTP	SOPIR	V									V				5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	31	L	SLTA	PEDAGANG	V									V				5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	38	P	SLTA	IRT			V							V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	41	P	SLTP	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	32	L	SLTA	SWASTA	V									V				6	5	4	6	6	4	6	3	4	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	
17	38	P	S-1	PNS	V									V				5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6		
18	22	P	S-1	WIRASWASTA										V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
19	51	P	S-1	PNS			V							V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
20	44	P	S-2	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	49	P	SLTA	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
22	38	P	D3	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	47	P	S-1	PNS	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	33	P	SLTA	PNS										V				5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6		
25	42	P	SLTA	PETANI			V							V				5	4	5	3	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6		
26	29	P	SLTA	IRT										V				5	6	4	5	6	5	4	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
27	50	L	SLTP	BURUH	V									V				6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5		
28	27	P	SD	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6		
29	30	L	TIDAK SEKOLAH	SOPIR	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	33	P	SLTA	WIRASWASTA	V									V				6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5		
31	48	L	SLTP	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	42	P	SLTA	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
33	45	P	SD	IRT										V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	43	P	SLTP	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	31	P	SLTA	IRT										V				4	6	6	6	5	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
36	45	P	S-1	IRT	V									V				6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
37	52	L	SLTA	PETANI			V							V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
38	48	P	SLTA	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	31	L	SD	SOPIR	V									V				6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6		
40	34	P	S-1	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
41	33	P	SD	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
42	39	L	SLTP	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
43	35	P	SLTA	IRT	V									V				6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
44	22	P	SD	IRT	V									V				6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
45	29	P	SLTA	THL	V									V				6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	34	L	SLTP	TUKANG	V									V				4	5	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	3	4	6	6	4	6	6	6		
47	56	P	SD	IRT	V									V				6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6		
48	27	P	SD	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
49	20	L	SLTA	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	3	6	6	6	6	6		
50	36	P	S-1	IRT	V									V				6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
51	51	L	SLTA	WIRASWASTA			V							V				6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6		
52	31	P	SLTA	WIRASWASTA	V									V				6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
53	30	L	SLTA	WIRASWASTA			V																																		

