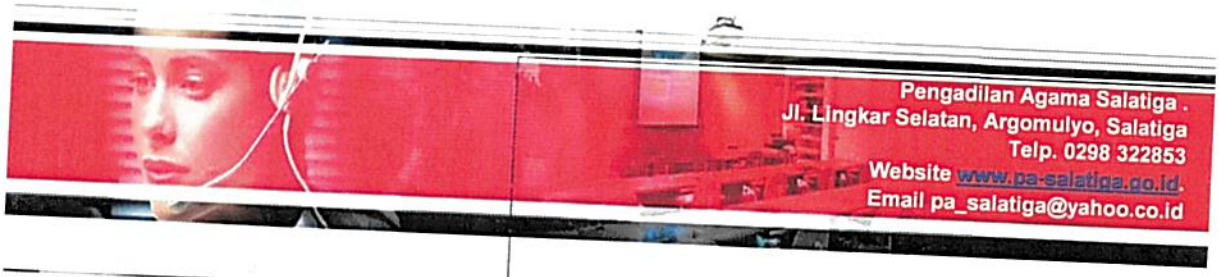
LAPORAN

PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA SALATIGA PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2022



Pengadilan Agama Salatiga .
Jl. Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga
Telp. 0298 322853
Website www.pa-salatiga.go.id.
Email pa_salatiga@yahoo.co.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-3

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-7

3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat III-9

3.6 Opini Responden III-9

3.7 Hasil Pengamatan Lapangan III-10

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 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Salatiga, 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 Salatiga 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 Salatiga.

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

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 Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Salatiga maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku petugas pelayanan;
8. Kualitas sarana dan prasarana;
9. 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 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 Salatiga yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Salatiga 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 Salatiga.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Salatiga.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Salatiga, 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 Survay Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Salatiga.
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 Salatiga.

2.1.1 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 16 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 9 unsur/indikator, 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 kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Salatiga;
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

5. Kesesuaian produk pelayanan, yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi/kemampuan petugas, 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 ramah, sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kualitas sarana dan prasarana, yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Salatiga terhadip pelayanan yang sudah diterima/dirasakan
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan, yaitu kejelasan penanganan pengaduan yang masuk.

2.1.2 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 Salatiga 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 **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 Salatiga, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Salatiga.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

i. 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 Salatiga.

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

ii. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survay Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0{,}062$$

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 yaiu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 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 16 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

iii. 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 Survay 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).

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.

b. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Salatiga. 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 Salatiga kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Salatiga. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	:	Pengadilan Agama Salatiga
Alamat	:	Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga
No. Telp/Fax	:	(0298) 322853 / (0298) 325243
Waktu Pelayanan	:	08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengadilan Agama Salatiga, meliputi:

1. Perkawinan
   a. Izin nikah
   b. Hadhanah
   c. Wali adhal
   d. Cerai talak
   e. Itsbat nikah
   f. Cerai gugat
   g. Izin poligami
   h. Hak bekas istri
   i. Harta bersama
   j. Asal-usul anak
   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, dll

Biaya Pelayanan :

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 10 – 20 orang/hari

Visi Misi :

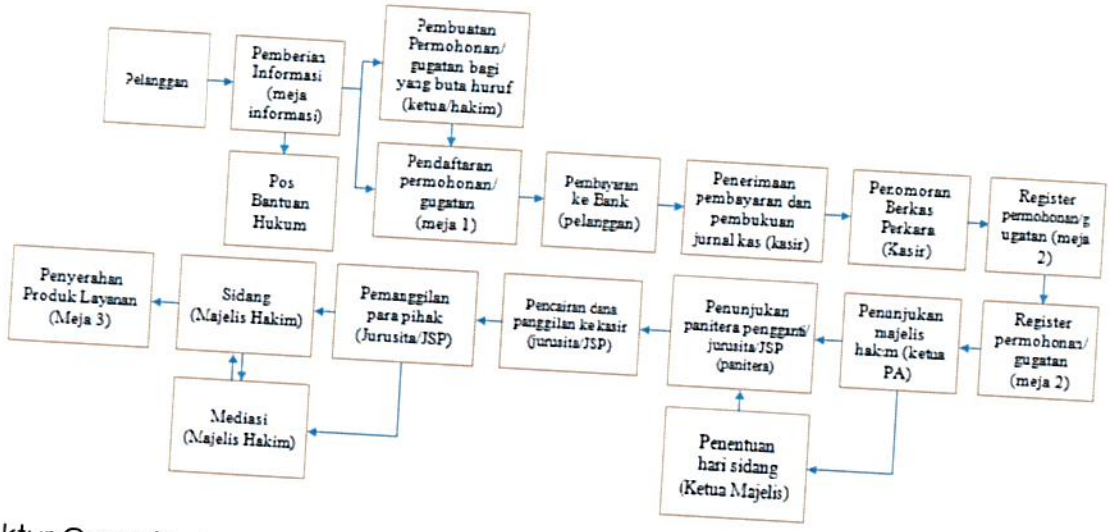
Visi

"Terwujudnya Pengadilan Agama Salatiga Yang Agung".

Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan prima berbasis Teknologi Informasi (TI);
2. Menigkatkan kualitas Aparatur yang profesional;
3. Meningkatkan kredibilitas, akuntabilitas dan transparan.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :

3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Salatiga memberikan pelayanan pada survey tahun 2022, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengambilan produk peradilan yaitu sebesar **92,50%** 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 SALATIGA BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Meja Informasi	1,25%
Pendaftaran Perkara	2,50%
Pengambilan Produk Peradilan	**92,50%**
Total	**100,00%**

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2. Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGADILAN AGAMA SALATIGA

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	20-29 dan 30-39 tahun	35,00
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	53,75
No	**Karakteristik**	**Dominasi**	
		Keterangan	**Persentase (%)**
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	41,25
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	43,75
5.	Suku Bangsa	Jawa	98,25

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama SALATIGA pada TRIWULAN IV **Tahun 2022** mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,45** atau konversi IKM sebesar **86,25.**

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 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

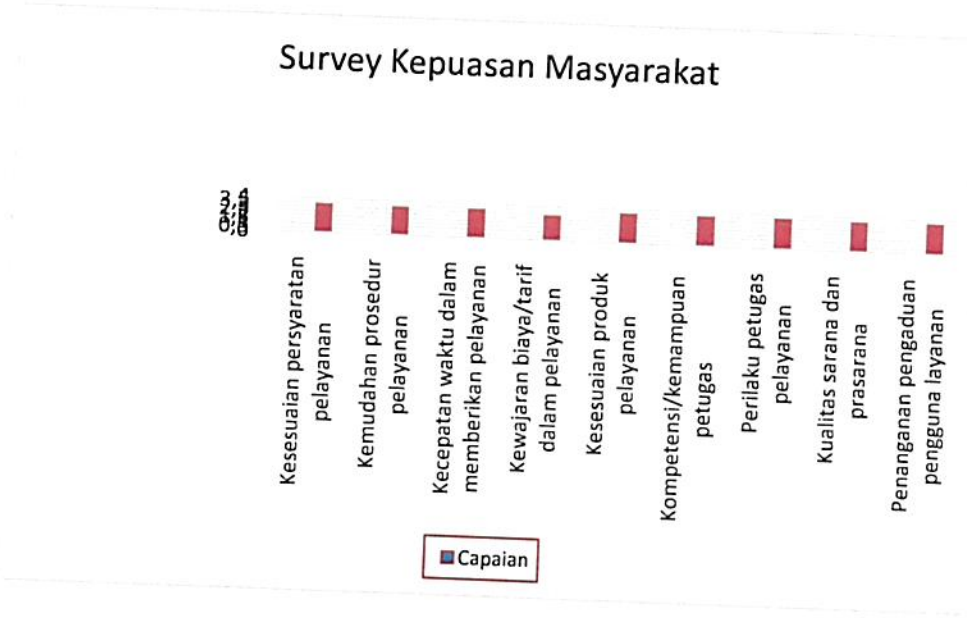
keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SALATIGA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,45	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,35	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,44	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,96	Kurang Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,54	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,55	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,63	Sangat baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,53	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,61	Sangat Baik
	Rata-rata Tertimbang	**3,45**	Baik

Catatan : Warna kuning menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SALATIGA



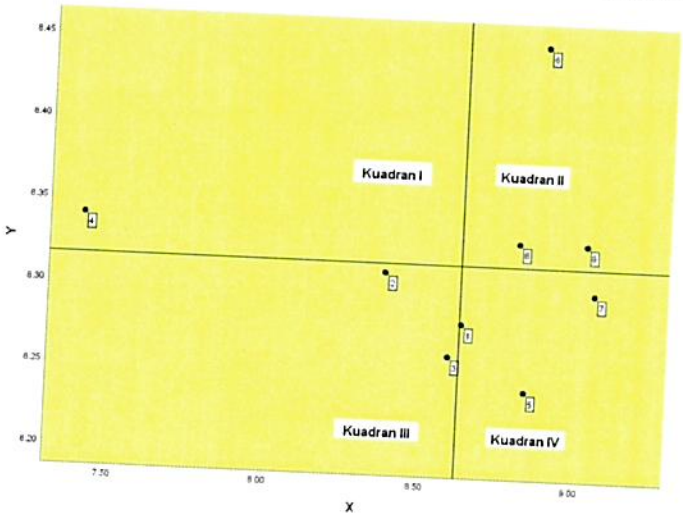
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, 1 unsur kurang baik, 2 unsur pelayanan sudah baik dan 5 unsur pelayanan memiliki kualitas sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah perilaku petugas pelayanan, penanganan pengaduan pengguna layanan, kompetensi/kemampuan petugas, kesesuaian produk layanan, dan kualitas sarana dan prasarana.

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 SALATIGA



TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Kriteria	Variabel
I	Prioritas utama	U4 = kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
II	Pertahankan prestasi	U6 = Kompetensi/kemampuan petugas U8 = kualitas sarana dan prasarana U9 = penanganan pengaduan
III	Prioritas rendah	U2 = kemudahan prosedur pelayanan U3 = kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
IV	Berlebihan	U7 = Perilaku petugas pelayanan U1 = kesesuain persyaratan pelayanan U5 = kesesuaian produl pelayanan

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

Kuadran I merupakan kuadran yang penanganan perlu diprioritaskan oleh Pengadilan Agama Salatiga karena keberdaaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Hasil diagram matriks menunjukkan unsur U4, yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada kuadran I.

Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaanya karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil diagram matriks menunjukkan masyarakat puas terhadap kompetensi/kemampuan petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup baik oleh perusahaan sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran III masih perlu ditingkatkan. Hasil diagram matriks menunjukkan U2 kemudahan prosedur pelayanan, dan U3 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Kuadran IV merupakan faktor-faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan mengganggap tidak terlalu penting terhadap faktor tersebut namun pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh perusahaan, sehingga memuaskan akan tetapi menjadi berlebihan. Dalam hal ini, terdapat faktor U7, U1, dan U5 yaitu perilaku petugas

pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			PIC
			Januari	Februari	Maret	
1	U4	Meningkatkan informasi transparansi biaya panjar beserta penggunaannya di berbagai media, seperti papan pengumuman, website dan akun-akun media sosial yang dimiliki Pengadilan Agama Salatiga.	v	v	v	Ketua APM

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan kewajaran biaya/tarf dalam layanan dan tarif pelayanan yang ditampilkan saat ini

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Salatiga pada periode TRIWULAN IV Tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	86,25
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U7 = perilaku petugas pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 = kewajaran biaya/tarif dalam 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 Salatiga :

1. Penambahan makanan ringan di ruang tunggu sidang guna pihak yang sedang menunggu giliran sidang.
2. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan.

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

Mengoptimalkan parkir khusus pengunjung.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Salatiga

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Menjaga kebersihan fasilitas yang sudah dibangun dan dimiliki oleh pengadilan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Salatiga Tahun 2022 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,45** atau konversi IKM **86,25**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
   - U7 = Perilaku petugas pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode TRIWULAN IV Tahun 2022 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
   a. U4 = kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
2. Perlunya evaluasi terhadap besaran biaya berperkara di Pengadilan Agama Salatiga agar tidak memberatkan masyarakat pencari keadilan. Dan memberikan informasi secara luas kepada masyarakat, melalui website, media sosial maupun papan pengumuman.
3. Tetap mempertahankan pelayanan yang baik, cepat, dan ramah kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.
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.

5. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Penjaminan Mutu Pengadilan Agama Salatiga terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Salatiga, 31 Desember 2022

Ketua

PENGADILAN AGAMA SALATIGA

H Abdul Halim Muhamad Sholeh, Lc., M.Ec., M.H

NIP. 19760915 200801 1 001

MENGADILI

1. Menyatakan Tergugat telah dipanggil secara resmi dan patut untuk hadir di persidangan, tidak hadir;
2. Mengabulkan gugatan Penggugat dengan verstek;
3. Menjatuhkan talak satu ba'in sughra Tergugat (Syahruddin Abdullah bin Badarudin) terhadap Penggugat (Galuh Pramesti binti Sri Hernanto);
4. Menetapkan kedua anak Penggugat dan Tergugat yang bernama Lingga Keandra Maheswara, laki-laki lahir di Salatiga pada tanggal 14 November 2010 dan Meisha Rasendriya Maheswari, perempuan lahir di Salatiga pada tanggal 20 Mei 2014 berada di bawah *Hadhanah (hak asuh anak)* Penggugat (Galuh Pramesti binti Sri Hernanto) dengan kewajiban kepada pemegang hak hadhanah untuk memberikan akses kepada Tergugat untuk mengunjungi anak tersebut;
5. Membebankan kepada Penggugat membayar biaya perkara sejumlah Rp905.000,00 (sembilan ratus lima ribu rupiah);

Demikian diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis yang dilangsungkan pada hari Rabu tanggal 28 Desember 2022 Masehi, bertepatan dengan tanggal 04 Jumadil Akhir 1444 Hijriyah oleh kami, H. Abdul Halim Muhamad Sholeh, Lc., M.Ec., M.H.. sebagai Ketua Majelis, Drs. H. Qomaroni, S.H., M.H. serta Al-Ansi Wirawan, S.Ag., M.H. masing-masing sebagai Hakim Anggota, putusan tersebut diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari itu juga oleh Ketua Majelis tersebut dengan didampingi oleh Hakim Anggota dan dibantu oleh Saiful Rijal, S.H. sebagai Panitera Pengganti serta dihadiri Penggugat tanpa hadirnya Tergugat;

Hakim Anggota

Ketua Majelis

Drs. H. Qomaroni, S.H., M.H.
Hakim Anggota

H. Abdul Halim Muhammad Sholeh, Lc., M.Ec., M.H.

Al-Ansi Wirawan, S.Ag., M.H.

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama

NIP

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan

Jenis Pelayanan

DATA MASYARAKAT

Umur

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	0	0,00%
2. 20 - 29 Thn	28	30,00%
3. 30 - 39 Thn	28	30,00%
4. 40 - 49 Thn	16	16,79%
5. > 49 Thn	8	11,29%
TOTAL	80	100,00%

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	43	53,70%
2. Perempuan	37	46,30%
TOTAL	80	100,00%

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1. SD sederajat	4	17,00%
2. SLTP	22	28,00%
3. SLTA	31	41,20%
4. D1/D2/D3/D4	8	10,00%
5. S1	13	8,00%
6. S2 ke atas	2	1,20%
TOTAL	80	100,00%

Pekerjaan Utama

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	1	1,20%
2. Pegawai Swasta	35	43,70%
3. Wiraswasta/Pengusaha	18	22,50%
4. Pengajar/Mahasiswa	1	1,20%
5. Lainnya	25	31,20%
TOTAL	80	100,00%

Suku Bangsa

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	77	96,20%
2. Madura	0	0,00%
3. Bugis	0	0,00%
4. Batak	0	0,00%
5. Banjar	1	1,20%
6. Lainnya	2	2,50%
TOTAL	80	100,00%

Jenis Layanan

Ket	Jumlah	Persen
1. Rata Cara	74	92,50%
2. Pelayanan Barang	2	2,50%
3. Jasa Informasi	4	5,00%
TOTAL	80	100,00%

JANGAN DIRUBAH YA!!!

| | | |

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

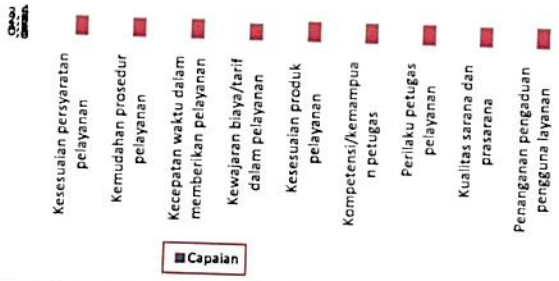
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	53,75%
		Perempuan	46,25%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0,00%
		20 - 29 th	35,00%
		30 - 39 th	35,00%
		40 - 49 th	18,75%
		> 50 th	11,25%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	17,50%
		SMP	25,00%
		SMA	41,25%
		Diploma	10,00%
		S-1	5,00%
		S-2 keatas	1,25%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	1,25%
		Pegawai Swasta	43,75%
		Wiraswasta/Usahawan	22,50%
		Pelajar/Mahasiswa	1,25%
		Lainnya	31,25%
5	Suku Bangsa	1. Jawa	96,25%
		2. Madura	0,00%
		3. Sunda	0,00%
		4. Batak	0,00%
		5. Banjar	1,25%
		6. Lainnya	2,50%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,45
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,35
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,44
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,96
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,54
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,55
7	Perilaku petugas pelayanan	3,63
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,53
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,61
	Rata-rata Tertimbang	**3,45**

Survey Kepuasan Masyarakat



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	**86,25**
Mutu pelayanan	=	**A**
Kinerja Unit Pelayanan	=	**Sangat Baik**