

# LAPORAN



**PENYUSUNAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN AGAMA MAROS  
PENGADILAN TINGGI AGAMA MAKASSAR**

**PERIODE  
OKTOBER - DESEMBER 2022**



## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| Daftar Isi .....   | i     |
| <b>Bab 1 Pendahuluan</b>                                   |       |
| 1.1 Latar belakang .....                                   | I-1   |
| 1.2 Peraturan Perundangan .....                            | I-2   |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                | I-2   |
| 1.4 Sasaran .....  | I-2   |
| 1.5 Ruang Lingkup .....                                    | I-3   |
| 1.6 Manfaat .....  | I-3   |
| 1.7 Indikator Penilaian .....                              | I-4   |
| <b>Bab 2 Teknis Pelaksanaan</b>                            |       |
| 2.1 Pengertian .....                                       | II-1  |
| 2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ..... | II-2  |
| <b>Bab III Profil dan Pembahasan:</b>                      |       |
| 3.1 Profil Organisasi .....                                | III-1 |
| 3.2 Profil Responden .....                                 | III-4 |
| 3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan .....                | III-5 |
| 3.4 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....      | III-7 |
| 3.5 Opini Responden .....                                  | III-8 |
| <b>Bab IV Kesimpulan dan Saran</b>                         |       |
| 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 Maros**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Maros**.

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

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

### 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** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maros 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/tariff 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 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 Maros yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Maros 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 Maros.
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 Maros.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Maros, 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 Maros.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Maros.

## 2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/Indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maros 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. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;



5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;  
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

### 2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

## 2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

### 1. 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 penilainya 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 Maros 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 didefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia di banyak media informasi dan up to date.

## 2. Saran Perbaikan

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

### c. Penetapan responden dan lokasi

#### i. Jumlah responden

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

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

#### ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

#### iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan

yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Maros dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Maros.

#### d. Penyusunan Jadwal

### 2. 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 Maros.

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

### 3. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$U = \frac{\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{9} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

#### 4. 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).

#### 5. Evaluasi dan Program

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

### BAB III

#### PROFIL DAN PEMBAHASAN

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

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

#### 3.1 Profil Organisasi

- Nama Instansi : **Pengadilan Agama Maros**
- Alamat : Jl. Jend. Sudirman No. 9
- No. Telp/Fax : 0411-371137
- Waktu Pelayanan : 08.00 – 16.30 WITA
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Maros meliputi :
1. Perkawinan
    - Izin Nikah
    - Hadhanah
    - Wali Adhal
    - Cera Talak
    - Itsbat Nikah
    - Cera 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. Waris:
    - Gugatan Waris
    - Penetapan Ahli Waris
  3. Infaq
  4. Hibah
  5. Wakaf
  6. Wasiat
  7. Zakat
  8. Shadaqah, dan
  9. 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 Pensiunan Lembaga Keuangan Syari'ah
    - Obligasi Syari'ah dan Surat Berharga Berjangka menengah Syari'ah

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK W20-A5/71/OT.1.3/SK/I/2021 tanggal 04 Januari 2021 tentang Penetapan Panjar Biaya Perkara

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 orang/hari

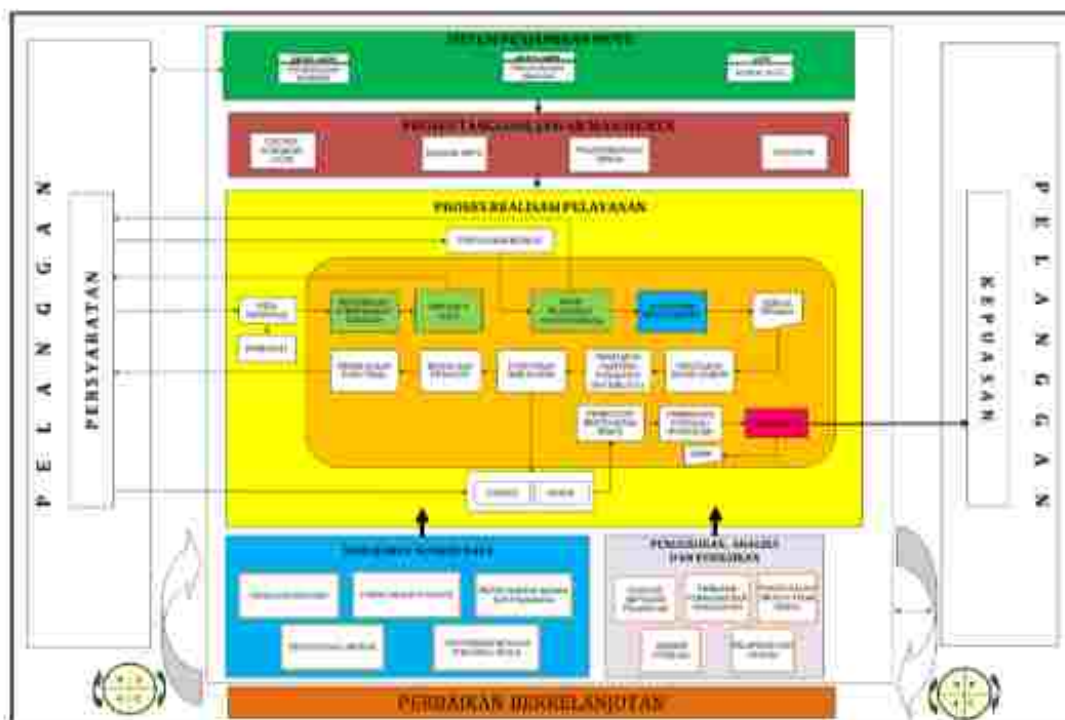
Visi Misi : Visi :

“Terwujudnya Lembaga Pengadilan Agama Maros Kelas I B Yang Agung”.

Misi :

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Maros;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan bagi pencari keadilan;
3. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Maros;
4. Meningkatkan kinerja Pengadilan Agama Maros yang berbasis Teknologi Informasi;

Alur Pelayanan :





Struktur Organisasi :



### 3.2. Profil Responden

#### 3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Maros memberikan pelayanan pada periode survey triwulan IV tahun 2022, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Untuk perkara gugatan** yaitu sebesar **65,00%** 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 MAROS  
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

| Jenis Pelayanan | Persentase (%) |
|-----------------|----------------|
| <b>Gugatan</b>  | <b>65,00%</b>  |
| Permohonan      | 35,00%         |
| <b>Total</b>    | <b>100,00%</b> |

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

#### 3.2.2 Karakteristik Responden

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

| No | Karakteristik       | Dominasi    |                |
|----|---------------------|-------------|----------------|
|    |                     | Keterangan  | Persentase (%) |
| 1. | Umur                | 30-39 tahun | 32,32          |
| 2. | Jenis Kelamin       | Perempuan   | 58,00          |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SLTA        | 47,00          |
| 4. | Pekerjaan           | Lainnya     | 57,00          |
| 5. | Suku Bangsa         | Bugis       | 58,00          |

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

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Maros pada periode survey Triwulan IV tahun 2022 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,68** atau konversi IKM sebesar **92,06%**.

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 MAROS**

| No.                         | Unsur Pelayanan                            | Nilai Unsur Pelayanan | Mutu Pelayanan     |
|-----------------------------|--|-----------------------|--------------------|
| 1                           | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan           | 3,69                  | Sangat Baik        |
| 2                           | Kemudahan Prosedur Pelayanan               | 3,75                  | Sangat Baik        |
| 3                           | Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan | 3,71                  | Sangat Baik        |
| 4                           | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan      | 3,10                  | Baik               |
| 5                           | Kesesuaian Produk pelayanan                | 3,77                  | Sangat Baik        |
| 6                           | Kompetensi/kemampuan petugas               | 3,74                  | Sangat Baik        |
| 7                           | Perilaku Petugas Pelayanan                 | 3,76                  | Sangat Baik        |
| 8                           | Kualitas sarana dan prasarana              | 3,77                  | Sangat Baik        |
| 9                           | Penanganan pengaduan pengguna layanan      | <b>3,85</b>           | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Rata-rata tertimbang</b> |  | <b>3,68</b>           | <b>Sangat Baik</b> |

**Catatan** : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



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

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan sudah baik, 8 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik, tetapi masih terdapat 1 unsur pelayanan yang masih kurang baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik dengan nilai paling tinggi adalah unsur **Penanganan pengaduan pengguna layanan**

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan                      | Waktu |     |     | PIC       |
|----|-----------------|---------------------------------------|-------|-----|-----|-----------|
|    |                 |                                       | Jul   | Agu | Sep |           |
| 1  | U4              | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan |       |     | ✓   | Ketua APM |

Unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat pada dasarnya sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan tarif atau biaya yang menurut masyarakat belum bisa dijangkau, hal ini disebabkan banyaknya pihak yang mendaftarkan perkaranya adalah sebagian besar perempuan dan seorang ibu rumah tangga.

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

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maros pada periode survey Triwulan IV tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

| No. | Kesimpulan         | Keterangan                                 |
|-----|--------------------|--|
| 1.  | Nilai IKM          | 92,06                                      |
| 2.  | Kategori           | Sangat Baik                                |
| 3.  | Unsur Terendah     | U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan |
| 4.  | Unsur Tertinggi    | U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan |
| 5.  | Prioritas Perbaiki | U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan |

### 3.5. 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 Maros :

#### 3.5.1 Saran terhadap Fasilitas

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

**Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Maros**

| No. | Opini/Pendapat Responden   |
|-----|--|
| 1   | Memperhatikan jumlah persidangan yang jumlahnya semakin bertambah, maka di perlukan penambahan kursi pengungjung baik pihak, saksi, kuasa hukum maupun pihak yang ingin mengambil produk |

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maros Periode triwulan IV Tahun 2022 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,68** atau konversi IKM **92,06**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :  
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :  
U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

#### 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 :
  - U4 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
2. Perlunya penyesuaian tarif pelayanan yang lebih terjangkau dari tarif pelayanan yang diberikan saat ini sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat. Selain itu sarana dan prasarana yang terkait dengan pelanggan harus disiapkan dan ditingkatkan sehingga masyarakat mendapatkan kenyamanan.
3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM Pengadilan Agama Maros terus diterapkan secara efektif dan konsisten

serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.