

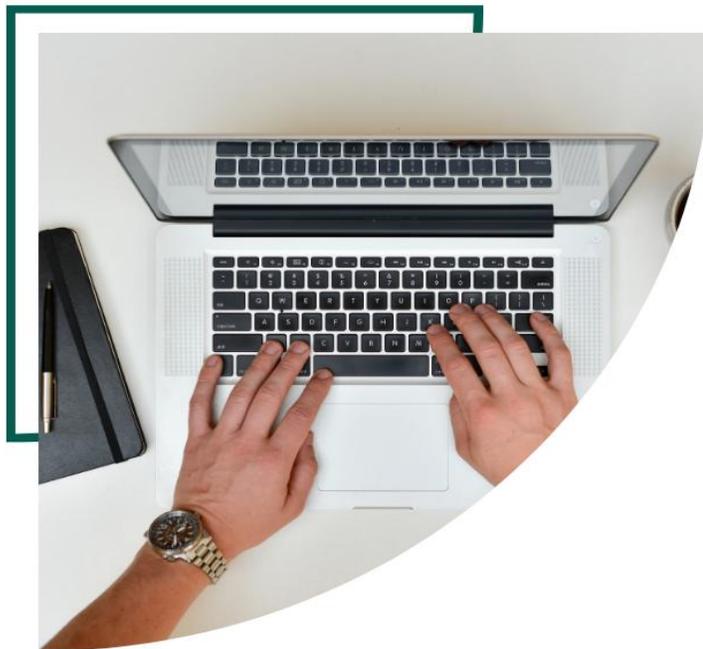


**MAHKAMAH AGUNG RI  
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**



# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II**



**2024**



**#bangga  
melayani  
bangsa  
BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**Pengadilan Agama Banggai**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Pengadilan Agama Banggai senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Banggai mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Banggai. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Agama Banggai.

Banggai, 28 Juni 2024

Tim Survei

# DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI .....

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang.....	I-1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	I-1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-1

### **BAB II PENGUMPULAN DATA SKM**

A. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	II-3
B. Pengumpulan Data.....	II-3
C. Pengolahan dan Analisa Data.....	II-4
D. Penyusunan Laporan.....	II-5

### **BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM:**

A. Jumlah Responden.....	III-6
B. Unsur Penilaian Survei.....	III-10

### **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

A. Analisa Permasalahan.....	IV-13
B. Rencana Tindak Lanjut.....	IV-13

### **BAB IV BAB V KESIMPULAN**

4.1 Kesimpulan.....	IV-14
4.2 Saran.....	IV-14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara

### 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Agama Banggai.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pengadilan Agama Banggai;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pengadilan Agama Banggai dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pengadilan Agama Banggai melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode 1 April s/d 28 Juni 2024 dilakukan dengan dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi <https://survei.badilag.net/>. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Banggai melalui PTSP baik berperkara maupun mencari informasi ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

#### **A. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi

##### **1.1. Penyusunan Kuisioner**

Kuisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

##### **➤ Bagian Identitas Responden**

Berisi Nama Responden, Email Responden, Usia, Pendidikan, Nomor Ponsel, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Jenis Layanan.

##### **➤ Bagian Pertanyaan Kuisioner**

Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 pertanyaan diantaranya :

- a. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tidak dipungut biaya / gratis.

- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.
  - f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan
  - g. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan
  - h. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan
  - i. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan
- Bagian Kritik dan Saran
- Berisi Kritik dan Saran dari Responden terkait pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Banggai.

## 1.2. Penyusunan Bentuk Jawaban

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

## B. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kegiatan Pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode 1 April s/d 28 Juni 2024, yaitu terdiri dari 51 responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan layanan penyelesaian perkara, layanan permohonan informasi dan pengaduan dan layanan penyerahan produk pengadilan di Pengadilan Agama Banggai. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi SURVELAG pada tautan <https://survei.badilag.net/>.

#### C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi <https://survei.badilag.net/>, Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

#### D. Penyusunan Laporan

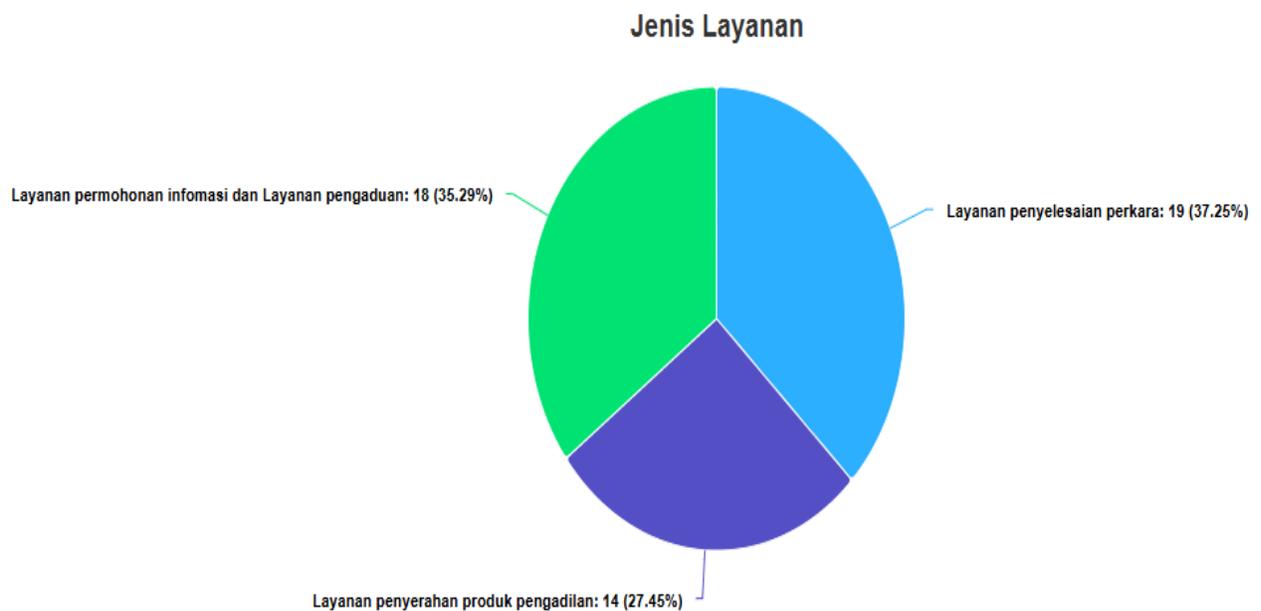
Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Agama Banggai dalam pelayanan terhadap publik.

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

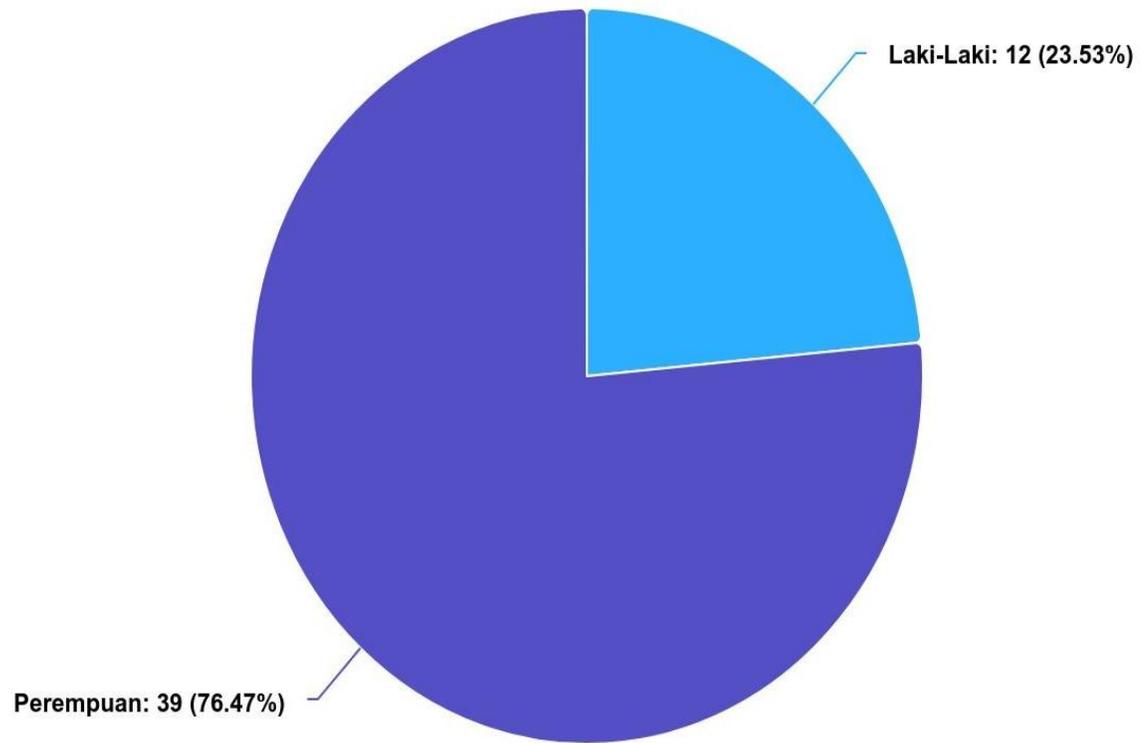
#### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, Berdasarkan hasil survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Banggai yang dilaksanakan pada 1 April sd 28 Juni 2024, Adapun nilai SKP yang didapatkan yaitu 3,68 atau 92% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik dengan rincian sebagai berikut :



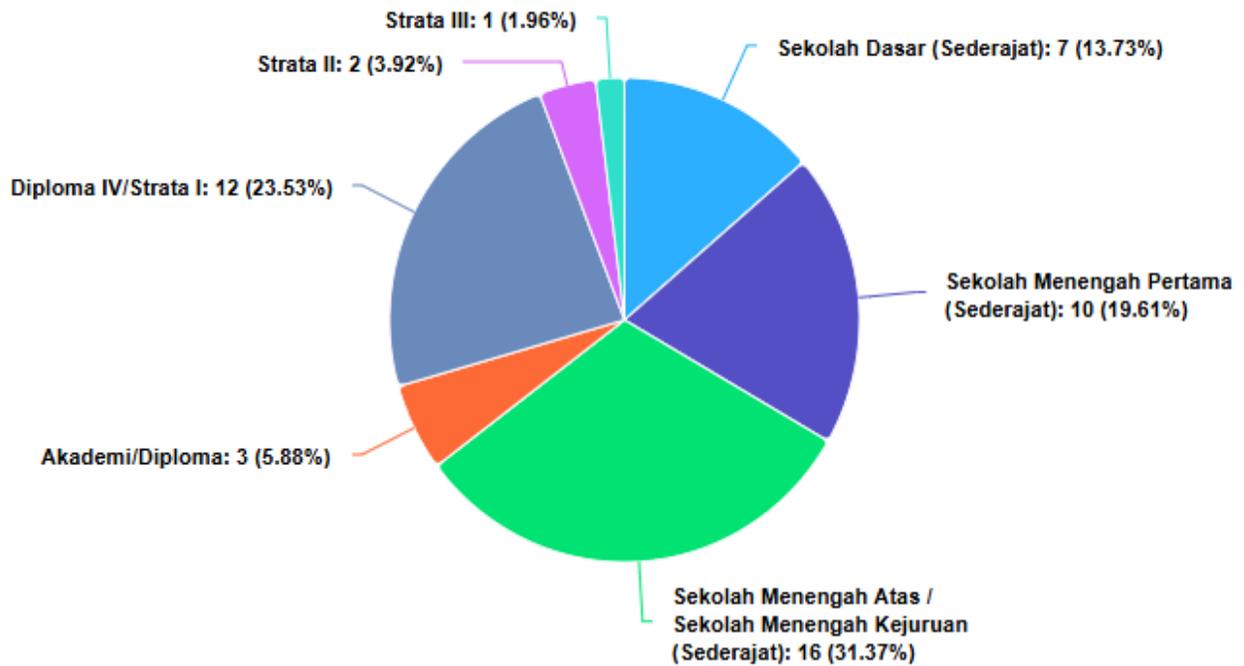
Jenis Layanan	
Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	19
Layanan penyerahan produk pengadilan	14
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	18

## Jenis Kelamin



Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	12
Perempuan	39

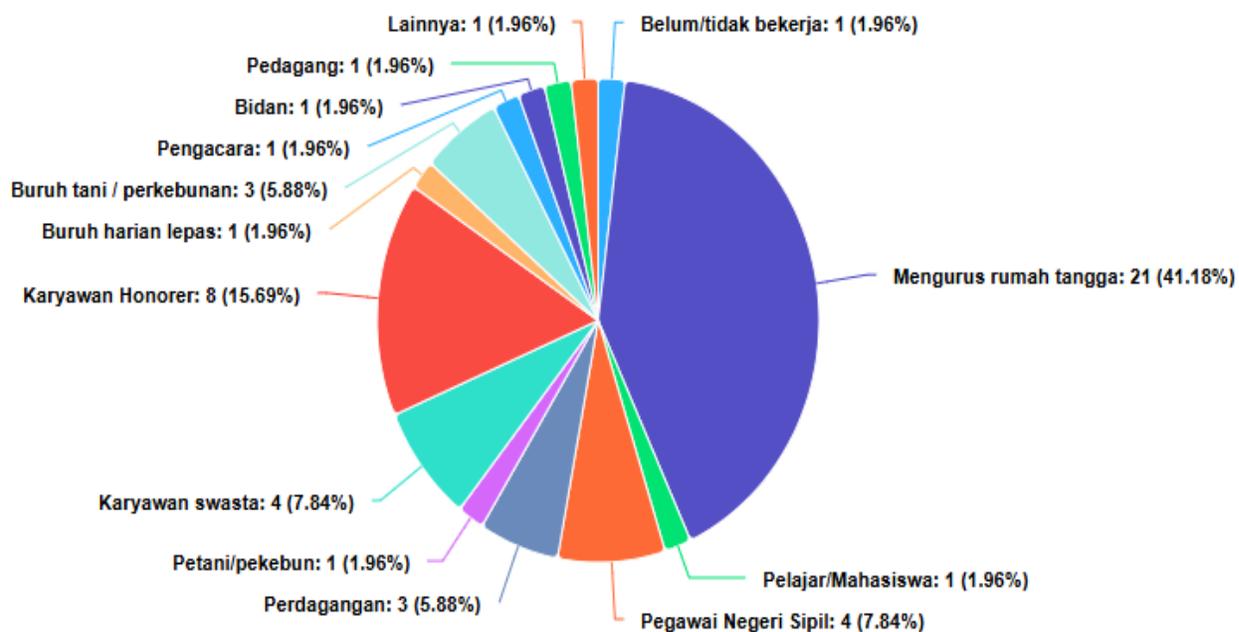
## Tingkat Pendidikan



## Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	total
Sekolah Dasar (Sederajat)	7
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	10
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	16
Akademi/Diploma	3
Diploma IV/Strata I	12
Strata II	2
Strata III	1

## Pekerjaan



## Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Belum/Tidak Bekerja	1
Mengurus Rumah Tangga	21
Pelajar/Mahasiswa	1
Pegawai Negeri Sipil	4
Perdagangan	3
Petani/Pekebun	1

<b>Karyawan Swasta</b>	4
<b>Karyawan Honorer</b>	8
<b>Buruh Harian Lepas</b>	1
<b>Buruh Tani/Perkebunan</b>	3
<b>Pengacara</b>	1
<b>Bidan</b>	1
<b>Pedagang</b>	1
<b>Lainnya</b>	1

B. Unsur Penilaian Survei

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	MUTU
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.84	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.75	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.67	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.2	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.63	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.71	Sangat Baik (A)

7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.71	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.63	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.96	Sangat Baik (A)

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2
2. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pengguna layanan yaitu 3,96

B. Rencana Tindak Lanjut

Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai :

1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Melakukan kegiatan briefing secara bergantian oleh Panitera dan Panitera Muda pada petugas layanan secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.

2) Bahwa Kewajaran biaya / tarif perkara dalam pelayanan memang masih dalam kewajaran karena masih sesuai dengan SK Panjar biaya perkara tidak ada biaya lain yang dibebankan kepada pihak lain.

3) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial

Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Banggai melalui website dan platform media sosial Badilag seperti Youtube, Instagram dan Twitter.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 1 April s/d 28 Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik.
2. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan namun Kewajaran biaya / tarif perkara dalam pelayanan memang masih dalam kewajaran karena masih sesuai dengan SK Panjar biaya perkara .
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan. Unsur layanan ini akan selalu dipertahankan untuk pelayanan yang terbaik.

## Indeks SKM periode 1 April s/d 28 Juni 2024

