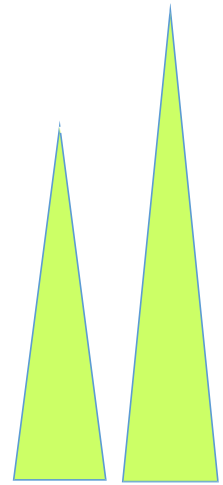


LAPORAN



PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA PURWOKERTO
PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG

PERIODE TRIWULAN I TAHUN **2026**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. hari ini dapat disusun "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat" atas layanan Pengadilan Agama Purwokerto periode Triwulan I Tahun 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat diperlukan untuk mengukur kinerja Pengadilan Agama Purwokerto dari sudut pandang masyarakat. Survei dilakukan dengan metode pengisian kuisioner melalui tautan SURVELAG Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama MARI dengan link survei: <https://survei.badilag.net/home/index/210de81580c8fa81c82764deb178cfe6/srv>.

Data yang diperoleh dari format ini merupakan data empiris yang nantinya akan dianalisa untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Nilai kepuasan masyarakat atas layanan Pengadilan Agama Purwokerto tercermin dalam kesimpulan laporan ini. Adapun manfaat dari survei Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya, dapat diketahui nilai kepuasan masyarakat yang akurat atas pelayanan yang diberikan. Survei ini juga digunakan untuk menilai perbaikan pada unsur-unsur yang berdasarkan data memiliki nilai rendah.

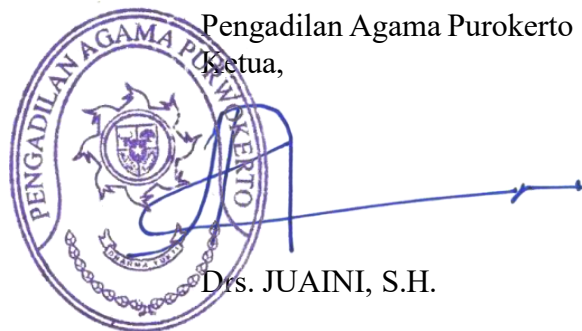
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Agama Purwokerto merupakan salah satu implementasi layanan dalam rangka mewujudkan "*service excellent*" Pengadilan Agama Purwokerto bagi masyarakat.

Demikian, semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini membawa manfaat bagi masyarakat khususnya Pengadilan Agama Purwokerto.

Purwokerto, 31 Maret 2026

Pengadilan Agama Purokerto

Ketua,

The image shows the official seal of the Pengadilan Agama Purwokerto, which is circular and contains a central emblem with a crown and a shield, surrounded by the text 'PENGADILAN AGAMA PURWOKERTO'. Overlaid on the seal is a blue ink signature that reads 'Drs. JUAINI, S.H.'.

Drs. JUAINI, S.H.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Peraturan-perundangan.....	2
1.3. Maksud dan tujuan.....	2
1.4. Sasaran.....	3
1.5. Ruang lingkup.....	3
1.6. Manfaat.....	3
1.7. Indikator penilaian.....	4

Bab II Teknis Pelaksanaan

2.1. Pengertian.....	5
2.2. Metodologi penyusunan survey kepuasan masyarakat.....	8

Bab III Profil dan Pembahasan

3.1. Profil organisasi.....	14
3.2. Profil responden.....	17
3.3. Tingkat kepuasan pencari keadilan.....	21
3.4. Hasil survey kepuasan masyarakat.....	25
3.5. Opini responden.....	27

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan.....	28
4.2. Saran.....	28

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat pencari keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh masyarakat pencari keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Pelayanan terhadap publik dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima, sehingga tercapai masyarakat pencari keadilan puas karena merasa terlayani dengan baik. 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 serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Penyusunan survei kepuasan masyarakat pencari keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat pencari keadilan, menilai tingkat kepuasan masyarakat 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 16 Tahun 2014 yang sekarang telah diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama tanggal 19 April 2024 Nomor: 809/DJA.1/OT1/IV/2024 perihal Pengusulan Satuan Kerja Zona Integritas Di Lingkungan Peradilan Agama Tahun 2024.

1.3. Maksud dan tujuan

Penyusunan survei kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap **Pengadilan Agama Purwokerto**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan

publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Purwokerto.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Purwokerto, 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 survei kepuasan masyarakat pencari keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Purwokerto 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 Purwokerto. Keseluruhan objek layanan dikelompokkan dalam 3 layanan utama yaitu:

- Layanan penyelesaian perkara
- Layanan penyerahan produk pengadilan
- Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan

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 Purwokerto.

2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Purwokerto secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui survei kepuasan masyarakat pencari keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Purwokerto.
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 Purwokerto.

1.7. Unsur/indikator penilaian

Penyusunan survei kepuasan masyarakat pencari keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur/indikator pelayanan.

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

2.2.1. 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 Purwokerto yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Purwokerto 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 Purwokerto.
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 Purwokerto.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik

di Pengadilan Agama Purwokerto, 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Purwokerto.
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 Purwokerto.

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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur/indikator pelayanan.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survei kepuasan masyarakat pencari keadilan, yang meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Kemudahan prosedur pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan atau waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian produk pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi/kemampuan petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku petugas pelayanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

b. 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**2.2.1. Persiapan**

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi penyusunan kuisisioner yang 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.

2.2.2. Survey kepuasan masyarakat pencari keadilan

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

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan *up to date*.

2.2.3. 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 **4 (empat)**. 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.

2.2.4. Saran perbaikan

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

2.2.5. Penetapan responden dan lokasi

a. Jumlah responden

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

$$S = (\lambda_2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda_2 \cdot P)$$

S = jumlah sampel

λ_2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

c. Target responden

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

2.2.6. Penyusunan jadwal

PENGADILAN AGAMA PURWOKERTO															
JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2025															
NO	KEGIATAN	Plan/Doing	WAKTU PELAKSANAAN												
			Juli 2025					Agustus 2025				September 2025			
			W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
1	Penyusunan Kuisisioner	R													
		P													
2	Penetapan Sampel dan responden	R													
		P													
3	Pelaksanaan Survey	R													
		P													
4	Pengolahan hasil survey	R													
		P													
5	Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey	R													
		P													

a. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara sistem online melalui link: <https://survei.badilag.net/home/index/210de81580c8fa81c82764deb178cfe6/srv>. Masyarakat yang akan mengisi kuisisioner sebelumnya telah dibekali atau dijelaskan tentang maksud diadakan survei tersebut dan menghimbau agar mengisi sesuai dengan yang dialami selama mendapatkan layanan di Pengadilan Agama Purwokerto, dengan metode wawancara masyarakat diberitahukan mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Purwokerto, setelah masyarakat paham maksud unsur-unsur dalam kuisisioner kemudian mengisi kuisisioner secara *online* melalui tautan SURVELAG.

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

b. Pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang ” masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan survey kepuasan pencari keadilan terhadap misal 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,13$$

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan Pengadilan Agama Purwokerto dengan menggunakan 9 unsur, sehingga bobot nilai rata-rata tertimbang menjadi 1 berbanding sepuluh atau sebesar 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.

c. 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 Survei 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

d. Evaluasi dan program

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

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2026 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Purwokerto Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Purwokerto yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT.

3.1. Profil organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Purwokerto
Alamat	: Jl. Gerilya No 7a Purwokerto
No. Telp/Fax	: 0281 636366
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Purwokerto, meliputi :
	1. Perkawinan
	* 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

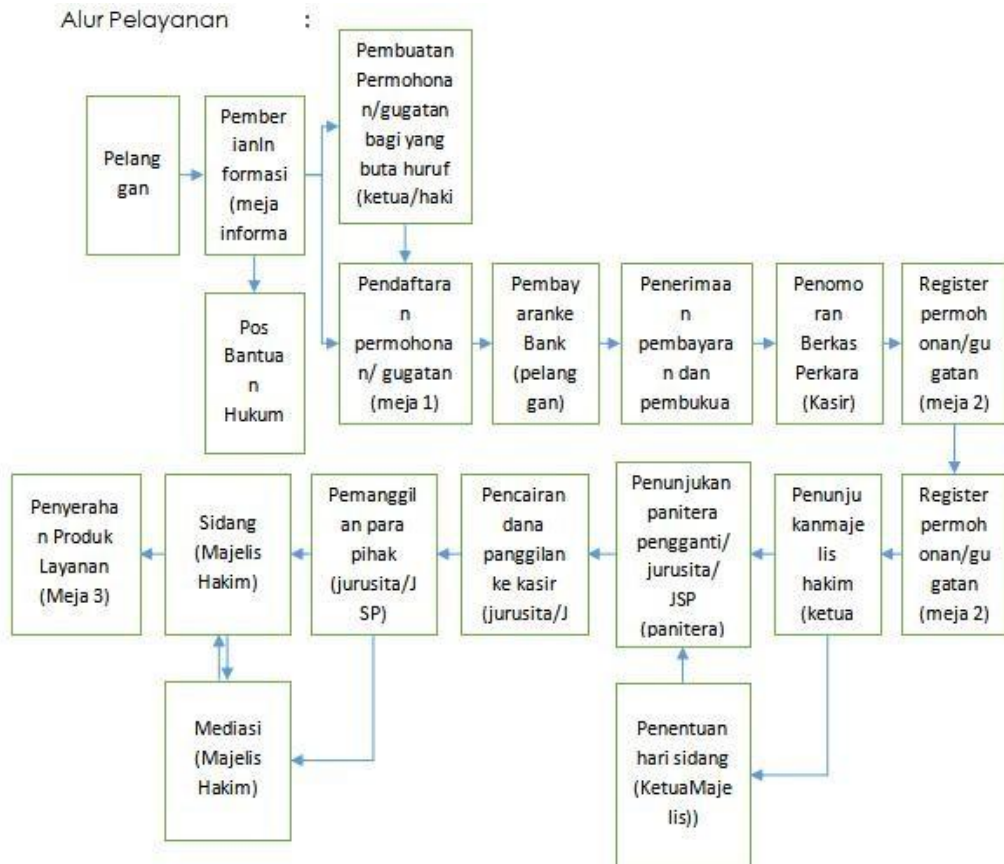
- * Ganti rugi terhadap wali
 - * Penolakan kawin campur
 - * Pencabutan kekuasaan wali
 - * Pencabutan kekuasaan orang tua
 - * Penunjukan orang lain sebagai wali
2. Ekonomi Syari'ah
 - * Bank syari'ah
 - * Bisnis syari'ah
 - * Asuransi syari'ah
 - * Sekuritas syari'ah
 - * Pegadaian syari'ah
 - * Reasuransi 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, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Purwokerto Nomor 9/KPA.W11-A22/SK.HK2.6/I/2024 tanggal 2 Januari 2024 tentang Ketentuan Besaran Panjar Biaya Perkara Wilayah Hukum Pengadilan Agama Purwokerto.

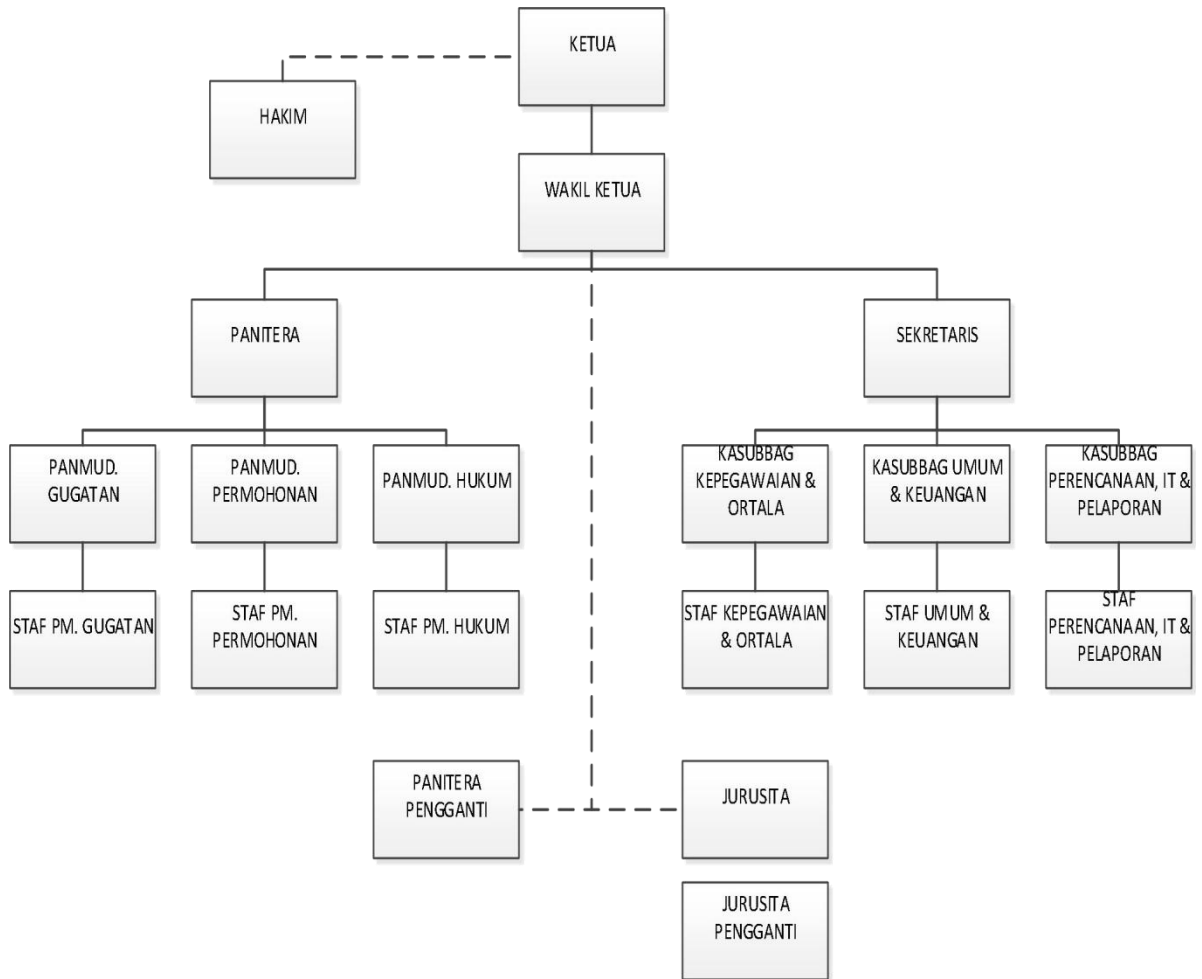
Persyaratan : Tergantung pada jenis pelayanan
 Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari
 Visi Misi : Visi : **“Terwujudnya Pengadilan Agama Purwokerto yang Agung dan Modern”**.

- Misi :
1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Pengadilan Agama Purwokerto lebih profesional dan proposional.
 2. Memberi pelayanan prima kepada para pencari keadilan sesuai dengan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan.
 3. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif, efisien dan modern.
 4. Memberikan dan menyajikan informasi secara transparan, jujur dan akuntabel

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil responden

Pengadilan Agama Purwokerto setiap bulannya melayani pengambilan produk, pencarian informasi informasi dan layanan persidangan (penyelesaian perkara) sebanyak kurang lebih 100 orang (populasi responden) sehingga jumlah populasi responden untuk tiga bulan menjadi 300 orang. Berdasarkan tabel pengambilan sampel *Krejcie and Morgan*, maka responden yang digunakan sebagai sampel minimal sebanyak 234 responden. Dalam survei ini Pengadilan Agama Purwokerto akan menggunakan responden sebanyak 300 responden untuk menguatkan hasil penilaian persepsi kepuasan masyarakat pencari keadilan.

Tabel 3.1

Tabel Responden *Krejcie and Morgan*

<i>Table for Determining Sample Size of a Known Population</i>									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

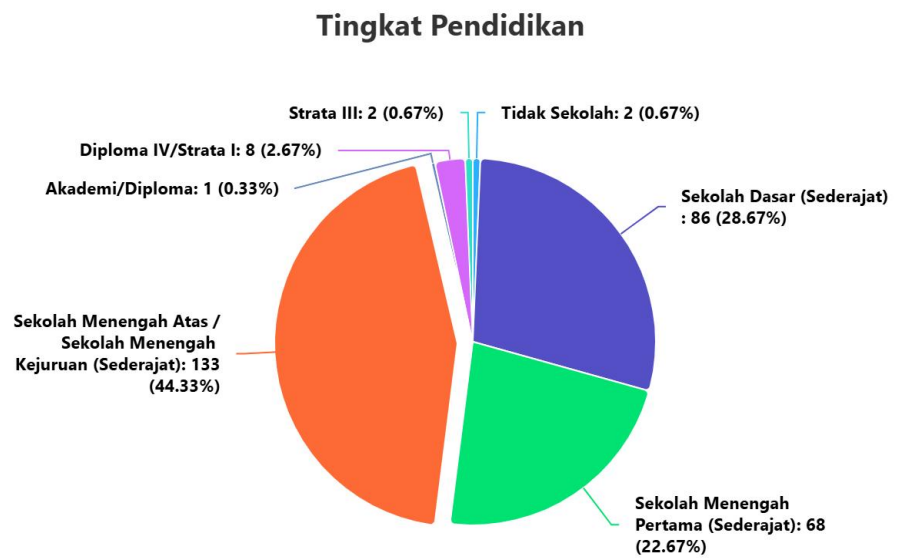
Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

3.2.1. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di satuan kerja pada Pengadilan Agama Purwokerto mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebesar 44,33% diikuti SD sebesar 28,67% dan SMP/Sederajat sebesar 22,67%. Berikut adalah rincian tingkat pendidikan responden survei Pengadilan Agama Purwokerto:

Tabel 3.2**Tabel Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	2	0,67%
2	Sekolah Dasar	86	28,67%
3	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	68	22,67%
4	Sekolah Menengah Atas/ Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	133	44,33%
5	Akademi/Diploma	1	0,33%
6	Diploma IV/Strata I	8	2,67%
7	Strata III	2	0,67%
Jumlah		300	100,00%

Gambar 3.1**Grafik Presentase Tingkat Pendidikan Responden**

Highcharts.com

3.2.2. Pekerjaan responden

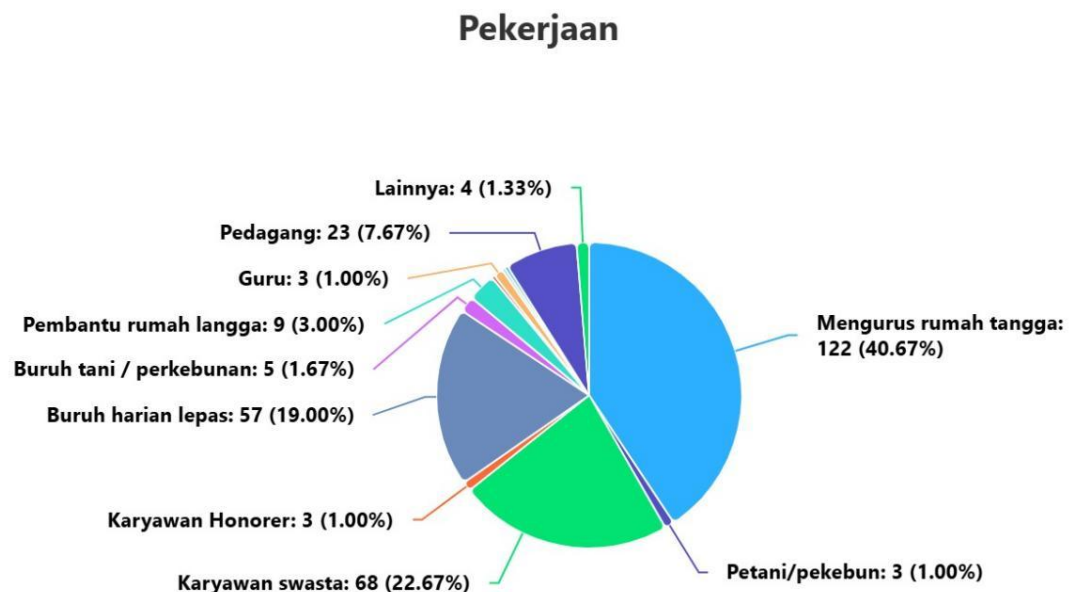
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa pengguna layanan satuan kerja di Pengadilan Agama Purwokerto yang memiliki pekerjaan Mengurus Rumah Tangga sebesar 40,67% Karyawan Swasta

Sebesar 22,67%, Buruh Harian Lepas sebanyak 19,00%. Berikut adalah rincian tingkat pendidikan responden survei Pengadilan Agama Purwokerto:

Tabel 3.3
Tabel Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengurus Rumah Tangga	122	40,67%
2	Petani/Pekebun	3	1,00%
3	Karyawan Swastaa	68	22,67%
4	Karyawan Honorer	3	1,00%
5	Buruh Harian Lepas	57	19,00%
6	Buruh tani/perkebunan	5	1,67%
7	Pembantu Rumah Tangga	9	3,00%
8	Tukang Jahit	1	0,3%
9	Guru	3	1,00%
10	Perawat	1	0,3%
11	Sopir	1	0,33%
12	Pedagang	23	7,67%
13	Lainnya	4	1,33%
	Jumlah	300	100,00%

Gambar 3.2
Grafik Presentase Jenis Pekerjaan Responden



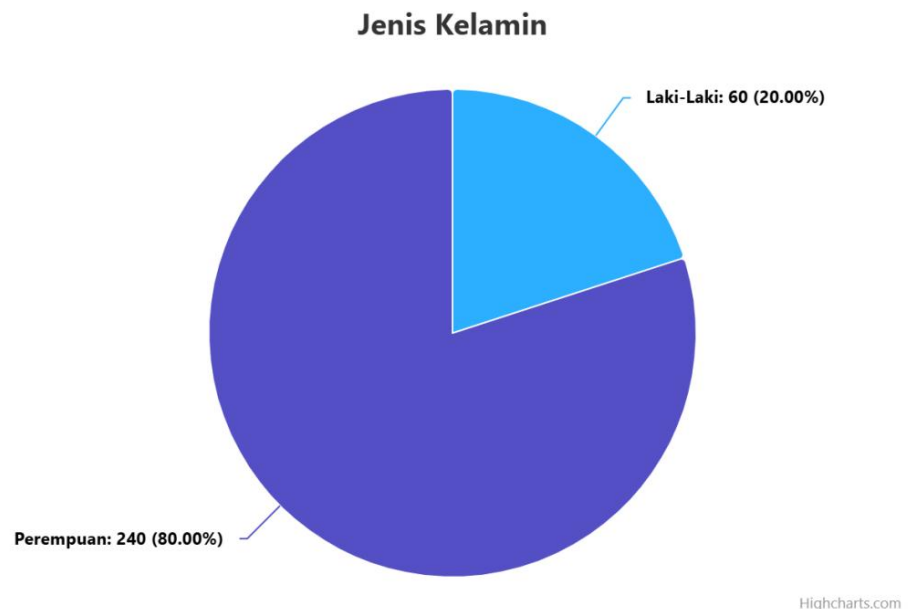
3.2.3. Jenis kelamin responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa, responden paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 80,00% sementara laki-laki sebesar 20,00%. Berikut adalah rincian jenis kelamin responden survei Pengadilan Agama Purwokerto:

Tabel 3.4
Tabel Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	240	80,00%
2	Laki-laki	60	20,00%
	Jumlah	300	100,00%

Gambar 3.3
Grafik Presentase Jenis Kelamin Responden



3.3. Tingkat kepuasan masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Purwokerto Triwulan I Tahun 2026 mempunyai kategori **sangat baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,85 atau konversi IKM sebesar 96,18. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

Tabel 3.5

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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 kuesioner 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.

3.3.1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan, dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden menunjukkan hasil pada indeks 3,91 sehingga masih berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 97,75. Indeks dapat diartikan bahwa Pengadilan Agama Purwokerto dalam menginformasikan persyaratan pelayanan telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan untuk dipenuhi masyarakat.

3.3.2. Kemudahan prosedur pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,92 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 98,00. Indeks dapat diartikan bahwa prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan Pengadilan Agama Purwokerto sangat mudah diikuti/dilakukan.

3.3.3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,88 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 96,92. Indeks dapat diartikan bahwa jangka waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan Pengadilan Agama Purwokerto.

3.3.4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Indikator panjar biaya perkara di Pengadilan Agama Purwokerto ditentukan oleh Ketua Pengadilan Agama Purwokerto, dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,25 sehingga berada pada nilai interval 3,06-3,53 atau nilai konversi 81,17. Angka indeks ini menunjukkan bahwa tarif/biaya perkara pelayanan yang dibayarkan masyarakat sesuai dengan tarif/biaya perkara yang ditetapkan Pengadilan Agama Purwokerto.

3.3.5. Kesesuaian produk pelayanan

Berdasarkan keluaran (*out put*) produk Pengadilan Agama Purwokerto adalah salinan putusan dan akta cerai, dari skala 1 sampai 4 hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan dalam pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,91 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 97,75. Angka indeks ini menunjukkan bahwa produk keluaran Pengadilan Agama Purwokerto telah sesuai dengan harapan masyarakat pencari keadilan diwilayah hukum Pengadilan Agama Purwokerto.

3.3.6. Kompetensi/kemampuan petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kompetensi/kemampuan petugas menunjukkan hasil pada indeks 3,92 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 98,08. Indeks dapat diartikan bahwa petugas pelayanan/sistem pelayanan online Pengadilan Agama Purwokerto merespon keperluan masyarakat dengan cepat, terlebih untuk pelayanan pendaftaran perkara secara elektronik.

3.3.7. Prilaku petugas pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator prilaku petugas pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,92 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 98,08. Indeks dapat diartikan bahwa Pengadilan Agama Purwokerto sangat baik dalam melayani masyarakat.

3.3.8. Kualitas sarana dan prasarana

Indikator kualitas sarana dan prasarana dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,91 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 97,83. Indeks dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

3.3.9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Indikator penanganan pengaduan pengguna layanan dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 4,00 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 100,00. Indeks dapat diartikan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses masyarakat baik yang disediakan secara elektronik maupun pengaduan secara konvensional.

3.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.4.1. Akumulasi indikator tingkat kepuasan masyarakat

Nilai indikator setiap unsur memberikan gambaran yang komprehensif atas capaian tingkat kualitas pelayanan Pengadilan Agama Purwokerto. Akumulasi dari semua unsur indikator kepuasan masyarakat menunjukkan hasil persepsi responden pada indeks 3,85 sehingga berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 atau nilai konversi 96,18 atau berstatus SANGAT BAIK. Indeks dapat diartikan bahwa layanan sudah sangat memuaskan. Walaupun demikian ada beberapa unsur memerlukan perbaikan yaitu Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas, Penanganan pengaduan pengguna layanan.

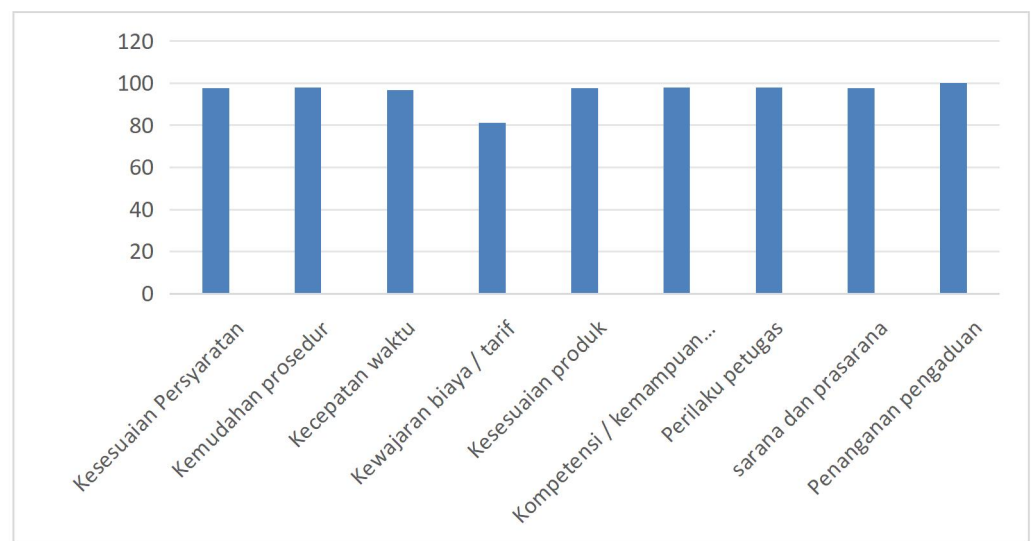
Tabel 3.6
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
Pengadilan Agama Purwokerto

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi (%)
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3,91	97,75
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,92	98,00
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,88	96,92
4	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,25	81,17
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,91	97,75
6	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,92	98,08

7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,92	98,08
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,91	97,83
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	100,00
Rata-rata Tertimbang		3,85	96,18

Gambar 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Purwokerto



Berdasarkan **Tabel 3.6** dan **Gambar 3.4** menunjukkan bahwa gabungan 9 unsur pelayanan memiliki kualitas yang **sangat baik**.

3.4.2. Nilai survei kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Purwokerto pada periode Triwulan I Tahun 2026, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 3.7

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	96,18
2	Kategori	Sangat Baik

3	Unsur Terendah	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (U4)
4	Unsur Tertinggi	Kemudahan prosedur, Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan Perilaku petugas dalam pelayanan (U2), (U6), dan (U7)
5	Prioritas Perbaikan	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (U4)

3.5. Opini responden (*feed back*)

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* (penyurvei) 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. Opini berupa saran dan testimoni masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang diterimanya di Pengadilan Agama Purwokerto. Opini diberikan secara langsung oleh masyarakat pencari keadilan secara lisan kepada petugas survei kepuasan masyarakat.

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

Tabel 3.8
Opini Responden

No	Masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja Pengadilan Agama Purwokerto
1	Semoga pengelolaan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Pengadilan Agama Purwokerto semakin baik lagi.
2	Pelayanan Pengadilan Agama Purwokerto perlu dipertahankan karena dalam banyak hal, pelayanan sudah baik dan bagus
3	Semoga Pengadilan Agama Purwokertosemakin maju

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Agama Purwokerto maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Purwokerto Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,85 atau konversi IKM 96,18.
2. Hasil pengolahan kepuasan masyarakat memberikan informasi bahwa unsur pelayanan terbaik di Pengadilan Agama Purwokerto adalah unsur **Kemudahan prosedur, Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan Perilaku petugas dalam pelayanan**
3. Hasil pengolahan data kepuasan masyarakat memberikan informasi bahwa unsur pelayanan terendah di Pengadilan Agama Purwokerto adalah unsur **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**

4.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2026:

1. Meningkatkan semua unsur layanan meskipun sudah baik terutama unsur "**Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**" agar pejabat yang berwenang memeriksa secara rutin sarana pelayanan publik.
2. Meningkatkan pelayanan publik mulai dari pendaftaran perkara hingga pengambilan produk pengadilan khususnya pelayanan secara elektronik dengan memberi bantuan pemahaman tentang Sistem Informasi Pengadilan (SIP) yang diterapkan di Pengadilan Agama Purwokerto.