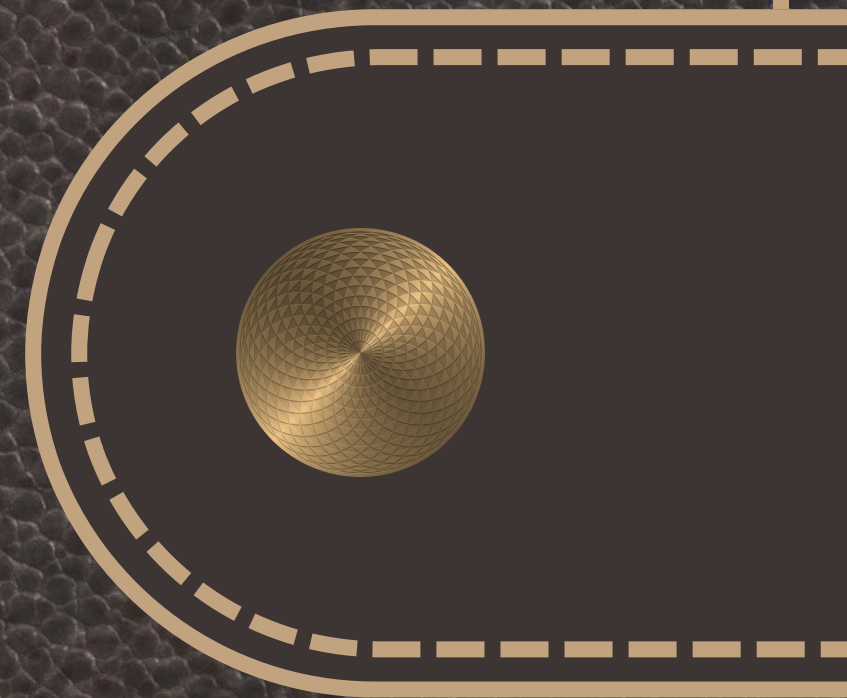


LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat



**PENGADILAN AGAMA
BENGKAYANG
TRIWULAN I TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
PERIODE JANUARI – MARET
TRIWULAN I TAHUN 2023

Disahkan di Bengkayang
Pada Tanggal 2 Januari 2023

Ketua Tim Penjaminan Mutu


Miftahul Arwani, S.H.I.

Ketua Tim Survey


Syarif Firdaus, S.H.I.

Top Manajemen

Pengadilan Agama Bengkayang Kelas II


Ketua

Sobari, S.H.I.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan	I-4
1.4 Sasaran.....	I-4
1.5 Ruang Lingkup	I-4
1.6 Manfaat	I-4
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4

Bab 2 Teknis Pelaksanaan

2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-4

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 Unsur	III-7
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-8
3.6 Opini Responden.....	III-9

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-1

LAMPIRAN

Tabulasi Pengolahan Data

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 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Bengkayang**, 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. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Bengkayang.

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

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 Bengkulu maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Prilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana.

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 Bengkayang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Bengkayang yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bengkayang.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bengkulu.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Bengkulu, 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 Bengkulu.
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 Bengkulu.

2.1.2 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, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Bengkulu 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
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. System, mekanisme dan prosedur]
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, Sarana dan Masukan.

Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

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

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban**1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan**

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Bengkayang 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. 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 Bengkayang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Bengkayang.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

No	Tahapan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept
1	Pengumpulan Data									
2	Input Data									
3	Analisis Data									

b. 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 Bengkayang.

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

c. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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 16 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

Penganalisaan dan metode penghitungan data responden yang telah masuk dilakukan secara otomatis dengan menggunakan KASIPUAS (Aplikasi Kepuasan Masyarakat) Pengadilan Agama Bengkayang. Aplikasi tersebut merupakan sebuah inovasi dalam rangka Aksi P'erubahan yang dibuat pada tahun 2020 oleh Kasubbag Perencanaan, TI dan Pelaporan dalam kegiatan Diklat Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Pengolahan data akan menghasilkan output berupa data valid responden, data tabulasi perhitungan seperti berikut:

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	3	3	2	4	4	4	4	4	4	32
Total	264	261	262	258	264	263	263	259	264	2358
Rata-Rata Pertanyaan	4.00	3.95	3.97	3.91	4.00	3.98	3.98	3.92	4.00	35.71
Rata-Rata Unsur	$\frac{264}{66} = 4.00$	$\frac{261}{66} = 3.95$	$\frac{262}{66} = 3.97$	$\frac{258}{66} = 3.91$	$\frac{264}{66} = 4.00$	$\frac{263}{66} = 3.98$	$\frac{263}{66} = 3.98$	$\frac{259}{66} = 3.92$	$\frac{264}{66} = 4.00$	35.73
Rata-Rata Tertimbang Unsur	$4.00 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.95 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.97 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.91 \times 0.1111111111 = 0.43$	$4.00 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.98 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.98 \times 0.1111111111 = 0.44$	$3.92 \times 0.1111111111 = 0.44$	$4.00 \times 0.1111111111 = 0.44$	3.97

Gambar 2.1 Tabulasi Data pada Aplikasi KASIPUAS

matrik nilai rata-rata unsur tertimbang:

No	Unsur	Jumlah Pertanyaan	Total Nilai	Nilai Rata- Rata Unsur	Nilai Rata- Rata Tertimbang Unsur
1	Persyaratan	1	264	4.00	0.44
2	Prosedur	1	261	3.95	0.44
3	Waktu Pelayanan	1	262	3.97	0.44
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	1	258	3.91	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	264	4.00	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	1	263	3.98	0.44
7	Perilaku Pelaksana	1	263	3.98	0.44
8	Sarana/Pras arana	1	259	3.92	0.44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	264	4.00	0.44
Indexs Kepuasan Masyarakat					3.97 (Sangat Baik)
Konversi IKM					99.24
Mutu Pelayanan					A (Sangat Baik)

Gambar 2.2 – Perhitungan Rata-Rata Unsur pada Aplikasi KASIPUAS

Nilai Survey 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

e. Evaluasi dan Program

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

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Triwulan I/ Semester I tahun 2023 Pengadilan Agama Bengkayang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

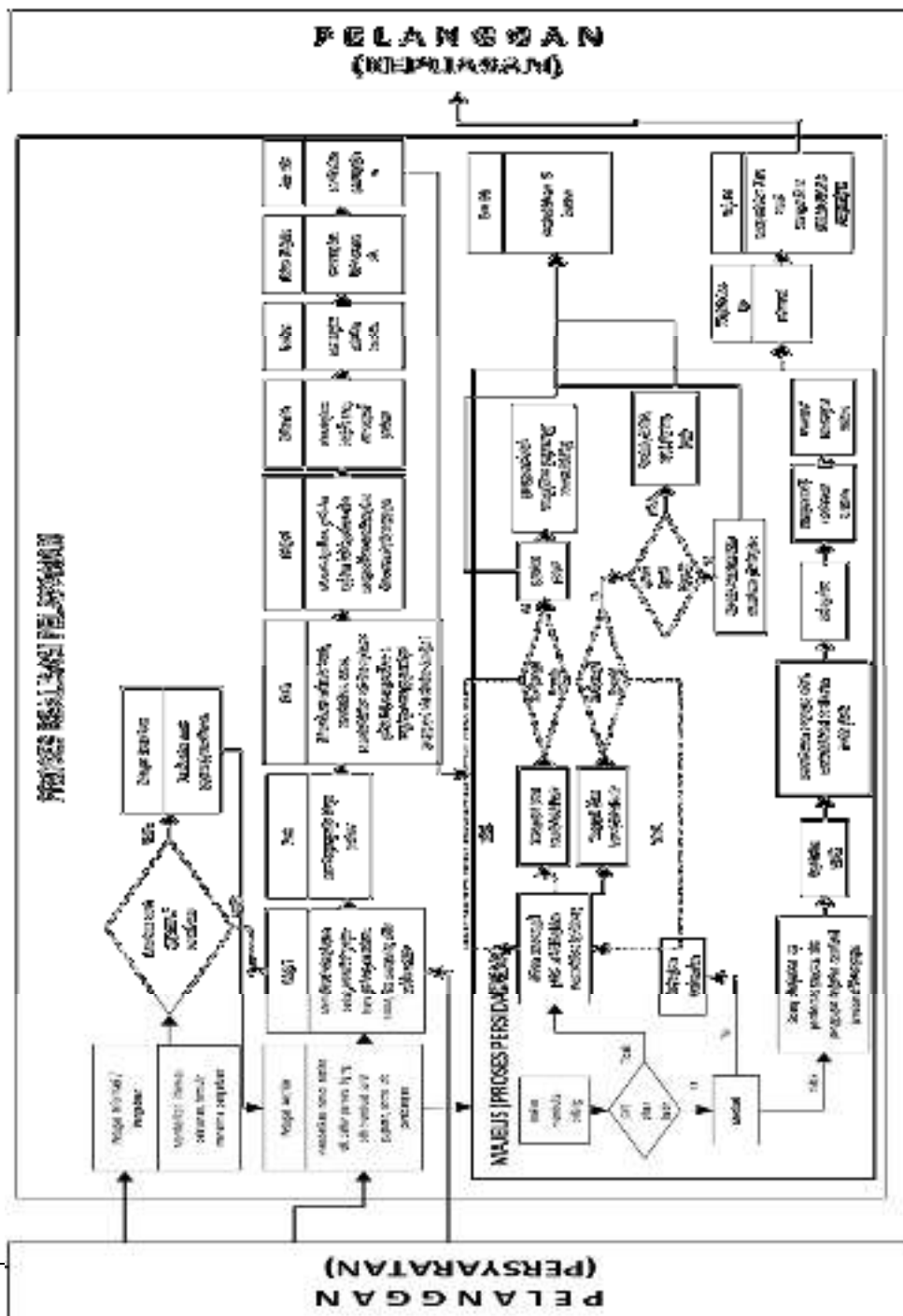
3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Bengkayang
Alamat	: Jalan Basuki Rachmat
No. Telp/Fax	: (0562) 4431073
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Bengkayang, meliputi: <ol style="list-style-type: none">1. Salinan Putusan / Penetapan2. Akta Cerai3. Persidangan4. Pendaftaran Perkara5. Informasi dan Pengaduan
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK W14-A8/88/KP.04.6/I/2023 Tanggal 2 Januari 2023
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 3 – 5 Orang per-Hari
Visi Misi	: Visi : "Terwujudnya Pengadilan Agama Bengkayang Yang Agung".

Misi :

1. Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama Bengkulu;
2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;
3. Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :

GAMBAR 3.2 – STRUKTUR ORGANISASI PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Bengkayang memberikan pelayanan pada survey triwulan I/ semester I tahun 2023, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Akta Cerai** yaitu sebesar **90 %** 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 BENGKAYANG
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	90
Salinan Putusan/Penetapan	10
Total	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

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

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Jumlah Orang
1.	Umur	< 21 tahun	0
		21 – 30 tahun	40
		31 – 40 tahun	20
		41 – 50 tahun	5
		> 50 tahun	0
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	31
		Pria	34
3.	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	40
		SLTP	10
		SLTA	14
		Diploma	0

		Strata 1	1
		Strata 2	0

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bengkulu pada **Tahun 2023 Triwulan I** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang unsur adalah **3,97** atau konversi IKM sebesar **99.24**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut PERMENPAN Nomor : 14 Tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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

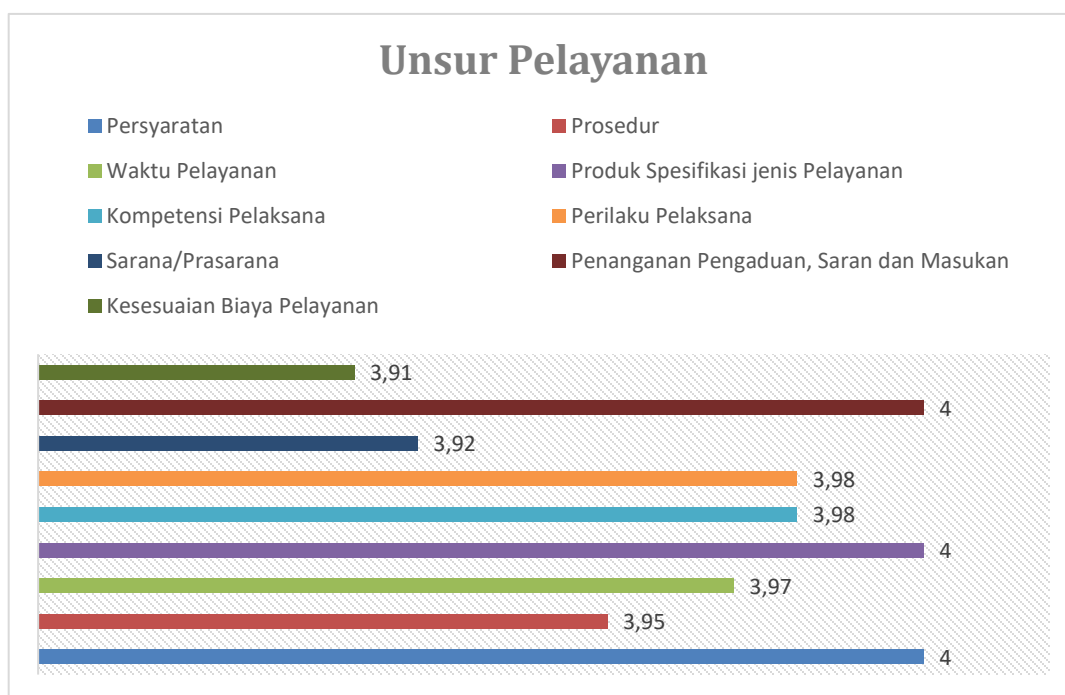
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat,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

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh

masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	4.00	A
2	Prosedur	3.95	A
3	Waktu Pelayanan	3.97	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	3.91	A
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	4.00	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.98	A
7	Perilaku Pelaksana	3.98	A
8	Sarana dan Prasarana	3.92	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	A
Rata-rata tertimbang		3.97	A



**GRAFIK 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG**

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.4** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, seluruh unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.

3.4. Analisa

Pada periode survey ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Analisa 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 dibawah ini adalah hasil dari analisis KASIPUAS (Aplikasi Kepuasan Masyarakat) Pengadilan Agama Bengkayang.

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	3	3	2	4	4	4	4	4	4	32
Total	264	261	262	258	264	263	263	259	264	2358
Rata-Rata Pertanyaan	4.00	3.95	3.97	3.91	4.00	3.98	3.98	3.92	4.00	35.71
Rata-Rata Unsur	$\frac{264}{66} = 4.00$	$\frac{261}{66} = 3.95$	$\frac{262}{66} = 3.97$	$\frac{258}{66} = 3.91$	$\frac{264}{66} = 4.00$	$\frac{263}{66} = 3.98$	$\frac{263}{66} = 3.98$	$\frac{259}{66} = 3.92$	$\frac{264}{66} = 4.00$	35.73
Rata-Rata Tertimbang Unsur	$4.00 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.95 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.97 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.91 \times \frac{1}{9} = 0.43$	$4.00 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.98 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.98 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$3.92 \times \frac{1}{9} = 0.44$	$4.00 \times \frac{1}{9} = 0.44$	3.97

GAMBAR 3.4 – LAPORAN HASIL ANALISIS PADA APLIKASI KASIPUAS PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG

No	Unsur	Jumlah Pertanyaan	Total Nilai	Nilai Rata- Rata Unsur	Nilai Rata- Rata Tertimbang Unsur
1	Persyaratan	1	81	3.86	0.43
2	Prosedur	1	83	3.95	0.44
3	Waktu Pelayanan	1	80	3.81	0.42
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	1	80	3.81	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	80	3.81	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	1	80	3.81	0.42
7	Perilaku Pelaksana	1	83	3.95	0.44
8	Sarana/Pras arana	1	80	3.81	0.42
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	84	4.00	0.44
Indexs Kepuasan Masyarakat					3.87 (Sangat Baik)
Konversi IKM					96.69
Mutu Pelayanan					A (Sangat Baik)

**GAMBAR 3.5 DIAGRAM MATRIKS ANALISIS UNSUR
PADA APLIKASI KASIPUAS PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG**

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

Pada prinsipnya seluruh komponen unsur telah memenuhi nilai rata-rata tertimbang yang sangat memuaskan, akan tetapi terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang perlu ada pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu pada **unsur kesesuaian biaya pelayanan**.

Unsur ini dianggap perlu dievaluasi, karena beberapa responden menginginkan waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Pengadilan Agama Bengkayang dapat ditingkatkan lagi.

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah sangat baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bengkayang pada periode Triwulan II/ Semester I Tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	99.24
2.	Kategori	Sangat baik
3.	Unsur Terendah	Biaya Pelayanan
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5.	Prioritas Peningkatan	Kesesuaian Biaya 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 Bengkayang :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Bengkayang

No.	Opini/Pendapat Responden
1.	Lebih Meningkatkan Kualitas Pelayanan;
2.	Sarana pendukung layanan perlu ditingkatkan;
3.	Biaya pelayanan agar ditinjau ulang;

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bengkayang Tahun 2022 triwulan 1 menunjukkan kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,97** atau konversi IKM **99.24**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan
U1 : Persyaratan
U5 : Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2023 triwulan I/ semester I:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas peningkatan, yaitu:
U4 : Kesesuaian Biaya Pelayanan
2. Perlunya adanya peninjauan ulang terhadap biaya yang ditetapkan secara bersama oleh Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri Bengkayang dalam proses berperkara.
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 Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama Bengkayang dan Zona Integritas terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
5. Hasil dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai monitoring dan evaluasi dalam penerapan Zona Integritas, menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

No Responden	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	3	3	2	4	4	4	4	4	4	32
Total	264	261	262	258	264	263	263	259	264	2358
Rata-Rata Pertanyaan	4.00	3.95	3.97	3.91	4.00	3.98	3.98	3.92	4.00	35.71
Rata-Rata Unsur	$264 / 1 = 264.00$ $264.00 / 66 = 4.00$	$261 / 1 = 261.00$ $261.00 / 66 = 3.95$	$262 / 1 = 262.00$ $262.00 / 66 = 3.97$	$258 / 1 = 258.00$ $258.00 / 66 = 3.91$	$264 / 1 = 264.00$ $264.00 / 66 = 4.00$	$263 / 1 = 263.00$ $263.00 / 66 = 3.98$	$263 / 1 = 263.00$ $263.00 / 66 = 3.98$	$259 / 1 = 259.00$ $259.00 / 66 = 3.92$	$264 / 1 = 264.00$ $264.00 / 66 = 4.00$	35.73
Rata-Rata Tertimbang Unsur	$264.00 / 66 = 4.00$ $4.00 \times (1/9)$ $4.00 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$261.00 / 66 = 3.95$ $3.95 \times (1/9)$ $3.95 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$262.00 / 66 = 3.97$ $3.97 \times (1/9)$ $3.97 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$258.00 / 66 = 3.91$ $3.91 \times (1/9)$ $3.91 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.43$	$264.00 / 66 = 4.00$ $4.00 \times (1/9)$ $4.00 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$263.00 / 66 = 3.98$ $3.98 \times (1/9)$ $3.98 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$263.00 / 66 = 3.98$ $3.98 \times (1/9)$ $3.98 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$259.00 / 66 = 3.92$ $3.92 \times (1/9)$ $3.92 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	$264.00 / 66 = 4.00$ $4.00 \times (1/9)$ $4.00 \times$ 0.111111111111111111 $= 0.44$	3.97

No	Unsur	Jumlah Pertanyaan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur
1	Persyaratan	1	264	4.00	0.44
2	Prosedur	1	261	3.95	0.44
3	Waktu Pelayanan	1	262	3.97	0.44
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	1	258	3.91	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	264	4.00	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	1	263	3.98	0.44
7	Perilaku Pelaksana	1	263	3.98	0.44
8	Sarana/Prasarana	1	259	3.92	0.44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	264	4.00	0.44
Indexs Kepuasan Masyarakat					3.97 (Sangat Baik)
Konversi IKM					99.24
Mutu Pelayanan					A (Sangat Baik)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengadilan Agama Bengkayang

Tahun 2023 Triwulan Pertama

Nilai IKM

Nama Layanan : Umum

99.24

Responden

Jumlah Responden

66 Orang

Jenis Kelamin

Laki - Laki : 34 Orang
Perempuan : 32 Orang

Pendidikan

SD : 41 Orang

SMP : 10 Orang

SLTA : 14 Orang

DIII : 0 Orang

SI : 1 Orang

SII : 0 Orang

A (Sangat Baik)

Printed , 04 April 2023

