

Pengadilan Agama Sangatta

Jalan Prof. DR. Baharuddin Lopa, No.1, Komplek Perkantoran Bulit Pelangi Sangatta

[www.pa-sangatta.go.id](http://www.pa-sangatta.go.id), [pasgta.forjustice@gmail.com](mailto:pasgta.forjustice@gmail.com)



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN AGAMA SANGATTA  
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025**



**Lembar Pengesahan**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA  
SANGATTA PERIODE TRIWULAN II  
APRIL S.D JUNI 2025**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sangatta Pada hari  
Senin, 30 Juni 2025

Ketua Pengadilan Agama Sangatta

TTD

ISMAIL, S.H.I., M.H.

## **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 Sangatta senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Sangatta mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Sangatta. 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 Sangatta.

Sangatta, 30 Juni 2025

Ketua

TTD

Mohamad Hamdan Asyrofi, S.H.I, M.H.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
<b>A. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....</b>	<b>3</b>
<b>B. Pengumpulan Data.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Pengelolaan dan Analisa Data.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Penyusunan Laporan.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Jumlah Responden SKM.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Indeks Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Analisis Pemasalahan/ kelemahan dan         kelebihan.....</b>	<b>10</b>
<b>B. Rencana tindak lanjut.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>11</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>11</b>

# **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 Pengadilan Agama Sangatta, 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 Sangatta. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggarapelayanan.

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.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing- masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. 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 Sangatta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode bulan APRIL S.D JUNI 2025 dilakukan dengan metode yaitu pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi SURVELAG Badilag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Sangatta melalui PTSP Pengadilan Agama Sangatta 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 Kuisisioner**

Kuisisioner 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 Kuisisioner

Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 pertanyaan diantaranya :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan Agama Sangatta
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan Agama Sangatta
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan Agama Sangatta Tidak dipungut biaya / gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang

didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
  7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan
  8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan
  9. 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 Sangatta.

## **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 Sangatta 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 bulan APRIL S.D JUNI 2025, yaitu terdiri dari **207** responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan pengambilan produk pengadilan dan pelayanan lainnya yang ada di Pengadilan Agama Sangatta. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi SURVELAG Badilag.

### C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SURVELAG Badilag. 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 dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

SK unit pelayanan x 25

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

#### D. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Agama Sangatta 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 207 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
MENURUT JENIS KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	71	34,30
2	Perempuan	136	65,70
	<b>JUMLAH</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
MENURUT PENDIDIKAN**

No	Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
1	Tidak sekolah		
2	SD	56	27,05
3	SLTP	46	22,22
4	SLTA	82	39,61
5	D-1/D-2/D-3	2	0,97
6	S-1	18	8,70
7	S-2	3	1,45
8	S-3		
	<b>JUMLAH</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
MENURUT PEKERJAAN**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	Tidak bekerja	3	1,45
2	Mengurus Rumah Tangga	60	28,99
3	Pensiun	1	0,48
4	Pegawai Negeri Sipil	14	6,76
5	Petani/Pekebun	15	7,25
6	Karyawan Swasta	71	34,30
7	Karyawan Honorer	5	2,42
8	Buruh Harian Lepas	4	1,93
9	Buruh Tani/Perkebunan	2	0,97
10	Anggota Kabinet/Kementerian	1	0,89
11	Guru	2	0,97
12	Pedagang	21	10,14
13	Lainnya	8	3,86
	<b>JUMLAH</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

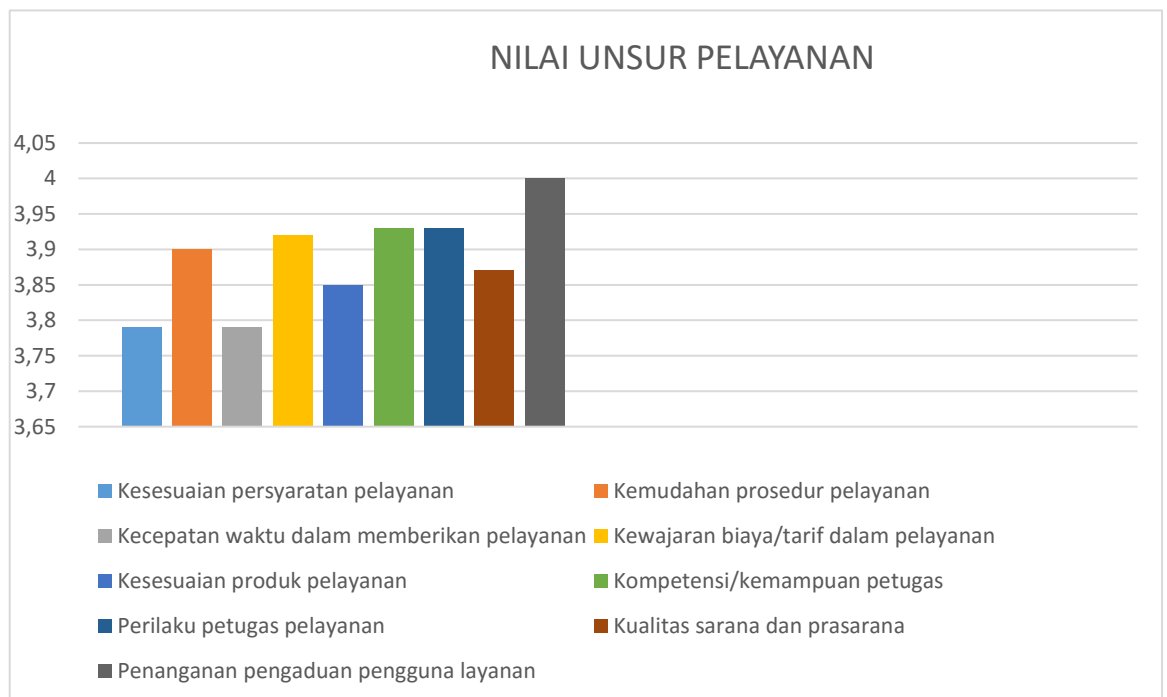
**KARAKTERISTIK RESPONDEN  
MENURUT JENIS PELAYANAN**

No	U M U R	Jumlah	Persen (%)
1	Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan	82	39,61
2	Layanan Penyelesaian Perkara	65	31,40
3	Layanan Penyerahan Produk Pengadil	60	28,99
	<b>JUMLAH</b>	<b>207</b>	<b>100,00</b>

## B. Indek Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	3,79	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,9	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam pelayanan	3,79	Sangat Baik
4	Kewajaran Biaya/tarif pelayanan	3,92	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,85	Sangat Baik
6	Kompetensi / kemampuan petugas	3,93	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas pelayanan	3,93	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan prasarana	3,87	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	4	Sangat Baik

**GRAFIK NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SANGATTA**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Nilai SKM Triwulan II tahun 2025 yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1) dan Kecepatan waktu dalam Pelayanan (U3) yaitu 3,79 nilai tertinggi adalah Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan (U9) yaitu 4;

#### **B. Rencana tindak lanjut**

1. Brosur-Brosur syarat mengajukan perkara di Pengadilan Agama Sangata, agar diperbarui lagi agar adanya kesesuaian antara brosur dengan persyaratan pelayanan yang dijelaskan oleh petugas PTSP ;
2. Memberikan Briefing kepada petugas PTSP tentang kecepatan pelayanan PTSP dengan saling bekerja sama antara petugas PTSP apabila ada pihak yang minta dilayani sedang padat maka bisa dibantu oleh petugas lainnya, dengan mengacu SOP kecepatan pelayanan ;

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Agama Sangatta maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sangatta pada TRIWULAN II TAHUN 2025 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang **IKM 3,89**.
2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur pelayanan tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan dan unsur terendah adalah kecepatan waktu dalam pelayanan

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Periode II (April s.d Juni tahun 2025) :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan adalah unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1) dan Kecepatan waktu dalam Pelayanan (U3) yaitu sama-sama mendapatkan nilai 3,79;
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen Pelayanan Mutu Pengadilan Agama Sangatta terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan pengawasan dan perbaikan secara berkesinambungan.