




LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026
PENGADILAN AGAMA PAMEKASAN

 **Jl Raya Tlanakan No. 9 Pamekasan, Jawa Timur**

 **PA-PAMEKASAN**

 **pa.pmk126@gmail.com**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN AGAMA PAMEKASAN
TRIWULAN I TAHUN 2026

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pamekasan, 06 Maret 2026

Koordinator Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik Pengadilan Agama Pamekasan



Muhammad Zulfiqor Amanzha, S.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 Pamekasan senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

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

Pamekasan, 06 Maret 2026

Tim Survei

BAB I

KUISIONER SURVEI

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 Pamekasan, 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 Pamekasan. Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

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

METODOLOGI SURVEI

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 Pamekasan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I dilakukan dengan metode yaitu pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi Survelag Pengadilan Agama Pamekasan. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke Pengadilan Agama Pamekasan melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial), pelaksanaan sidang di luar gedung serta sosialisasi zona integritas.

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, NIK, No ponsel, Email Responden, Jenis Kelamin , Usia, Pendidikan, 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 Pamekasan.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan Agama Pamekasan.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan Agama Pamekasan 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 Pamekasan.

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 Pamekasan 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 triwulan I tahun 2026, yaitu terdiri dari 238 responden. Responden merupakan Masyarakat umum yang menggunakan jasa layanan Pengadilan Agama Pamekasan yaitu Layanan Penyelesaian Perkara, Layanan Penyerahan produk pengadilan, Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan. Survei kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden mengisi melalui aplikasi SiSurti Pengadilan Agama Pamekasan.

C. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SiSurti Pengadilan Agama Pamekasan. 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.

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{-----}}$$

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

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

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

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– 4,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00– 6,60	C	Kurang Baik
3	3,0644–3,532	76,61– 8,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31– 00,0	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 Pamekasan 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 238 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	170
		Perempuan	157
2.	Pendidikan	Sekolah Dasar	70
		SMP/ sederajat	54
		SMA/SMK/ sederajat	119
		Akademi/ diploma	10
		DIV/S1	74
3.	Pekerjaan	Mengurus rumah tangga	74
		Pelajar/Mahasiswa	52
		Pegawai Negeri Sipil	3
		Petani/pekebun	61
		Nelayan/perikanan	2
		Karyawan swasta	69
		Karyawan Honorer	9
		Buruh harian lepas	1
		Pembantu rumah tangga	2
		Tukang batu	10
		Tukang kayu	3
		Tukang Jahit	2
		Ustadz/ mubaligh	1
		Guru	4
		Pengacara	2
Bidan	1		
Perawat	2		

		Sopir	3
		Pedagang	20
		Lainnya	6
4	Jenis Layanan	Layanan Penyelesaian Perkara	221
		Layanan Penyerahan Produk pengadilan	49
		Layanan Permohonan informasi dan layanan pengaduan	57

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,99	3,99	3,99	4	3,97	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,99 (A atau Sangat Baik)								

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil tabel di atas.

