



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

PENGADILAN AGAMA KENDAL

Periode: Januari s.d. Juni 2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Januari s.d. Juni 2021
Pengadilan Agama Kendal

Disahkan di : Kendal
Pada Tanggal : 16 Agustus 2021
Berlaku Tanggal : 16 Agustus 2021

Ketua,



Drs. H. ABD. MALIK, S.H., M.S.I.
NIP. 19591230 198803 1 003

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peraturan Perundangan	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Ruang Lingkup	2
1.6 Manfaat	2
1.7 Unsur/Indikator Penilaian	3
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN	4
2.1 Pengertian	4
2.1.1 Pengertian Umum.....	4
2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan	5
2.1.3 Pengertian Khusus	5
2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan	6
2.2.1 Persiapan.....	6
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Profil Organisasi	11
3.2 Profil Responden.....	12
3.2.1 Pelayanan	12
3.2.2 Karakteristik Responden	13
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	13
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	15
3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	16
3.6 Opini Responden.....	16
3.6.1 Saran terhadap Fasilitas atau Sarana dan Prasarana	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran	18

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 sector, 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 Survei 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Kendal, 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 Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kendal 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 Kendal.

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 Kendal.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kendal secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kendal.
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 Kendal.

1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Kendal maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei 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. Perilaku Petugas Pelayanan
7. Kompetensi/kemampuan petugas
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB II TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

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

2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Kendal maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

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

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- g. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- h. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- i. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- j. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan

2.2.1 Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei 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. Survei Kepuasan Pencari Keadilan

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

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

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

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

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Kendal pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan.

3. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

a. 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 Kendal.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sarana teknologi informasi berupa aplikasi survei yang diberi nama "**esukma**" yang terpasang di tablet juga komputer touch screen yang berada di ruang pelayanan. Melalui aplikasi ini, selain paperless juga dapat mempermudah tabulasi data. Adapun tampilan aplikasi "**esukma**" dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.

Formulir Kuisioner Responden Tentang Pelayanan Publik

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?*

☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?*

☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?*

☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?*

☐ Sangat Mahal ☐ Cukup Mahal ☐ Murah ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?*

☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?*

☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan?*

☐ Tidak Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?*

☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?*

☐ Tidak Ada ☐ Ada Tetapi Tidak Bertanggung Jawab ☐ Bertanggung Jawab ☐ Dikelola dengan Baik

Saran*

Register

esukma Powered By PUASS

Gambar 2.1 tampilan **esukma**

Selain data utama mengenai kepuasan masyarakat, dilakukan pula pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Kendal.

b. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

U

ntuk 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 berupa Nilai Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) seperti yang tertera pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Berpengaruh Tinggi/High Leverage Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/Maintain
	Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/De-emphasize Berpengaruh Rendah/Low Leverage
Rendah/Low	HASIL KERJA/PERFORMANCE	
	Tinggi/High	

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.
- Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

d. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Kendal. Tim Survei 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 Kendal kepada Pencari Keadilan.

BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada semester pertama tahun 2021 telah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kendal. Survei ini mendapat respon positif dari responden yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Kendal yang telah dihipunkan oleh tim survei:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Kendal
Alamat	: Jl. Soekarno Hatta Km. 04 Brangsong, Kendal
No. Telp/Fax	: (0294) 381490 / (0294) 384044
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30 WIB (Senin – Kamis) 07.30 – 16.30 (Jumat)
Jenis Pelayanan	: Pelayanan pada Pengadilan Agama Kendal, berupa pelayanan kepada para pihak berperkara
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor: W11-A7/48/HK.05/I/2021 tanggal 05 Januari 2021
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 100 orang /hari
Visi & Misi	: Visi :

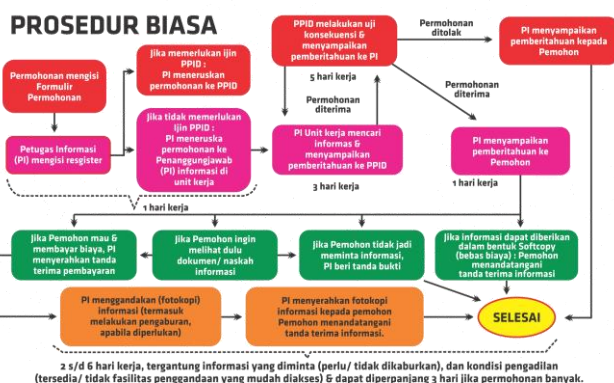
"Terwujudnya Pengadilan Agama Kendal yang Agung".

Misi :

1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien
3. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Alur Pelayanan PTSP:

a. Alur permohonan informasi



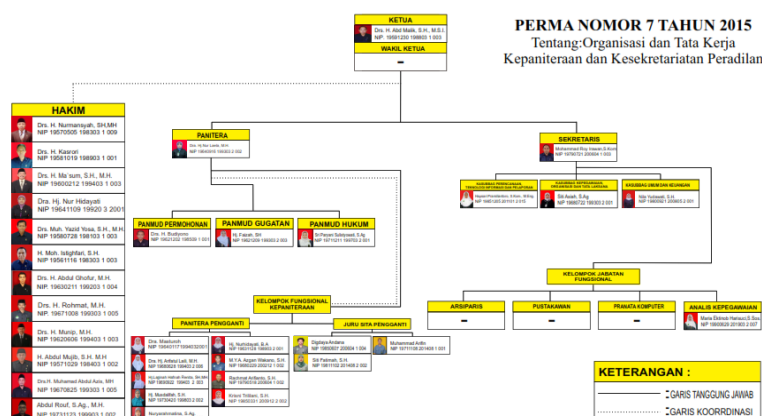
b. Alur pendaftaran perkara



Keterangan:

1. Petugas meja informasi memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan Posbakum;
2. Petugas piket Posbakum melaksanakan pemberian bantuan hukum berupa: informasi, nasehat, konsultasi dan atau pembuatan surat gugatan/permohonan;
3. Petugas meja 1 menerima surat gugatan/permohonan yang dibuat oleh Posbakum dalam bentuk hardcopy dan softcopy.

Struktur Organisasi:



3.2 Profil Responden

Survei yang dilakukan pada semester pertama tahun 2021 ini mengambil sampel sejumlah 301 responden dari masyarakat yang datang ke Pengadilan Agama Kendal. Profil dari responden kami jabarkan dalam uraian berikut ini.

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Kendal memberikan pelayanan produk pengadilan maupun pelayanan informasi. Pada survei semester pertama tahun 2021, bertindak sebagai responden adalah para pihak berperkara atau masyarakat pencari keadilan yang berkunjung di Pengadilan Agama Kendal. Responden untuk jenis pelayanan produk pengadilan mendominasi

hasil survei, yaitu sebesar 99 % dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Persentase Responden Pengadilan Agama Kendal Berdasarkan Pengguna Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Layanan Produk Pengadilan	100,00 %
Layanan Informasi	0 %
Total	100,00 %

Catatan : Warna oranye menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

Tabel 3.2 Persentase Karakteristik Responden Pengadilan Agama Kendal

No.	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	52 %
2.	Kelompok Umur	30 s.d. 39 th	40 %
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	47 %
4.	Pekerjaan Utama	Wiraswasta	43 %

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

3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kendal pada semester pertama tahun 2021 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,85** atau konversi IKM sebesar **96,35**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

Tabel 3.3 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner 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

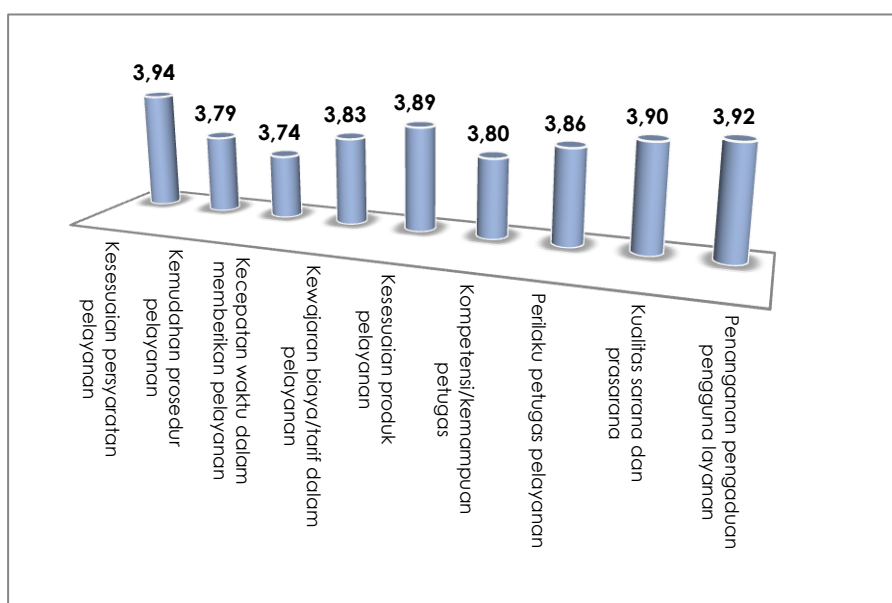
suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

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 3.4 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Kendal

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,94	Baik
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,79	Baik
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,74	Baik
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,83	Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,89	Baik
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,80	Baik
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,86	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,90	Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	Baik
Rata-rata tertimbang		3,85	Baik

Catatan : Warna oranye menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



Grafik 3.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Pengadilan Agama Kendal

Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas baik dengan nilai tertimbang tertinggi adalah unsur **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**, sedangkan unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas paling rendah adalah unsur **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan

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

Analisa persepsi dan harapan 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 tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu Kuadran I : *Attributes to Improve*, Kuadran II : *Attributes to Maintain*, Kuadran III : *Attributes to Maintain*, Kuadran IV : *Attributes to De-emphasize*.



Gambar 3.2 Diagram Matriks Persepsi Dan Harapan Pelanggan Di Pengadilan Agama Kendal

Tabel 3.5 Variabel-Variabel Pada Tiap-Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
I	U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U6 = Kompetensi/kemampuan petugas
II	U7 = Perilaku petugas pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
III	U2 = Kemudahan prosedur pelayanan
IV	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana

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

Terdapat 2 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah, namun harapan masyarakat

terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Tabel 3.6 Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PIC
			Agustus	September	Oktober	November	
1	U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		√			
2	U6	Kompetensi/kemampuan petugas			√		

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

3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kendal pada semester pertama tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 3.7. Kesimpulan Hasil Survei

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	96,35
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; U6 : Kompetensi/kemampuan petugas.
4.	Unsur Tertinggi	U1 : Kesesuaian persyaratan pelayanan;
5.	Prioritas Perbaikan	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; U6 : Kompetensi/kemampuan petugas

3.6 Opini Responden

Untuk memotivasi perbaikan kinerja suatu unit pelayanan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka masukan/opini/pendapat dari responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi tersebut dapat ditindaklanjuti untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang. Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Kendal:

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas atau Sarana dan Prasarana

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan

Agama Kendal.

Tabel 3.8 Saran terhadap Pengadilan Agama Kendal

No.	Opini/Pendapat Responden
1.	AC kurang kenceng (kurang dingin)
2.	Antrian dipercepat
3.	Ruang tunggu diperluas
4.	Tingkatkan pelayanannya
5.	Mohon di pertahankan karena masyarakat sangat membutuhkan
6.	Lanjutkan pelayanan yang sudah baik dan prima

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kendal Tahun 2020 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,85** atau konversi IKM **96,35**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa:
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah:
U1 : Kesesuaian persyaratan pelayanan;

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu:

U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;

U6 : Kompetensi/kemampuan petugas.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh tersebut adalah:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan bisa diperbaiki dengan:
 - c. mengoptimalkan pelayanan keliling dimana masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan mengambil produk pengadilan tanpa harus ke kantor Pengadilan Agama Kendal (jemput bola);
 - d. membuat checklist mengenai produk pengadilan yang seharusnya sudah jadi namun belum masuk ke meja pelayanan, sehingga mempercepat penelusuran.
2. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam melayani dapat diperbaiki dengan cara:
 - a. Melakukan seleksi terhadap kecakapan sekaligus kemampuan pegawai yang akan bertugas melayani masyarakat;
 - b. Melakukan pembekalan terhadap petugas pelayanan masyarakat.

Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen SDM Pengadilan Agama Kendal diterapkan secara konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Sebagai contoh, dilakukan briefing rutin sebelum memulai pelayanan.

DATA PENCACAH

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pengadilan Agama Kendal

Jenis Pelayanan :

Umur	Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn		1	0,33%
2. 20 - 29 Thn		68	22,59%
3. 30 - 39 Thn		121	40,20%
4. 40 - 49 Thn		77	25,58%
5. > 50 Thn		34	11,30%
	TOTAL	301	100,00%

Jenis Kelamin	Ket.	Jumlah	Persen
1. Laki-laki		158	52,49%
2. Perempuan		143	47,51%
	TOTAL	301	100,00%

Pendidikan Terakh :	Ket	Jumlah	Persen
SD		0	0,00%
SMP		87	28,90%
SMA		140	46,51%
Diploma		2	0,66%
B1		23	7,64%
B2 Keatas		2	0,66%
		47	15,61%
TOTAL		301	100,00%

Pekerjaan Utama :	Ket	Jumlah	Persen
PNS/TNI/Polri		6	1,99%
Pegawai Swasta		96	31,89%
Miraswasta		129	42,86%
Buruh		70	23,26%
Pelajar/Mahasiswa		0	0,00%
TOTAL		301	100,00%

Jenis Layanan	Ket.	Jumlah	Persen
Layanan Produk Pengadil		301	100,00%
Layanan Informasi		0	0,00%
TOTAL		301	100,00%

	1	9	Perempuan S1	Pegawai Swas	Produk Pen1	3	3	0	0	3	4	4	4
	2	45	Perempuan SMP	Buruh	Produk Pen1	3	3	0	0	3	3	3	3
	3	26	Laki-Laki SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	4	55	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen3	3	3	0	0	3	3	3	3
	5	55	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	6	34	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen1	3	3	0	0	3	3	3	3
	7	45	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	8	27	Laki-Laki SMA	Buruh	Produk Pen1	3	3	0	0	3	3	3	3
	9	27	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	10	36	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	11	50	Laki-Laki SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	12	26	Perempuan SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	13	30	Perempuan SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	14	35	Laki-Laki SMA	PNS/TNI/Poli	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	15	30	Perempuan SMA	PNS/TNI/Poli	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	16	27	Laki-Laki SMP	PNS/TNI/Poli	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	17	34	Perempuan SMP	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	18	36	Laki-Laki SMP	Pegawai Swas	Produk Pen3	3	3	0	0	3	3	3	3
	19	35	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen3	3	3	0	0	3	3	3	3
	20	29	Laki-Laki SMA	Buruh	Produk Pen2	3	3	0	0	3	3	3	3
	21	39	Laki-Laki S2 Keatas	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	22	51	Laki-Laki S1	Pegawai Swas	Produk Pen3	3	3	0	0	3	3	3	3
	23	50	Laki-Laki SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	24	30	Perempuan SMP	PNS/TNI/Poli	Produk Pen3	3	3	0	0	3	3	3	3
	25	45	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	26	50	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	27	56	Perempuan SMP	Wirawasta	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	28	50	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	29	39	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	30	35	Perempuan SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	31	45	Laki-Laki SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	32	44	Laki-Laki SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	33	25	Perempuan SMA	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	34	41	Perempuan SMP	Buruh	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	35	46	Laki-Laki SMA	Pegawai Swas	Produk Pen1	3	3	0	0	3	3	3	3
	36	40	Perempuan SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	37	35	Laki-Laki SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	38	26	Perempuan SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	39	40	Laki-Laki SMP	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	40	50	Perempuan SMP	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	41	44	Laki-Laki SMP	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4	4	4
	42	41	Laki-Laki S1	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	3	3	3	3
	43	37	Laki-Laki SMA	Pegawai Swas	Produk Pen4	3	3	0	0	4	4		

[illegible]

8	7	9	6	9	7	7	8	9
7	7	7	6	8	6	7	7	8
8	8	8	8	6	9	7	7	8
7	7	7	7	7	6	9	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	9	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
7	7	9	6	8	9	9	7	9
8	8	9	8	8	8	9	7	8
7	7	9	7	7	7	6	6	8
7	7	9	8	7	8	9	7	8
8	8	9	8	6	9	9	7	8
7	7	9	7	6	6	9	6	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	9	8	7	6	9	8	7
8	8	9	8	8	8	9	8	8
7	7	9	7	6	7	9	7	6
8	8	9	8	8	8	9	7	8
7	7	9	7	7	6	6	6	8
7	7	9	6	8	9	9	7	9
8	8	9	8	6	8	9	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	7	8	7	6	7	8	7
7	7	9	7	6	7	6	7	6
7	7	9	7	6	7	6	7	6
8	8	9	8	6	8	7	7	8
7	7	9	7	7	6	6	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	6	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	9	8	7	6	7	8	7
8	8	9	8	8	8	9	8	8
7	7	9	7	6	7	6	7	6
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	6	6	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	9	8	7	6	7	8	7
8	8	9	8	8	8	9	8	8
7	7	9	7	6	7	6	7	6
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
7	7	9	6	8	8	9	7	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	9	8	7	6	7	8	7
8	8	9	8	8	8	9	8	8
7	7	9	7	6	7	6	7	6
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
8	8	9	8	6	6	7	7	8
7	7	9	7	7	6	9	6	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	8	9	8	7	6	7	8	7

62	29	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	3	3	4	4	0	4	4
63	28	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	0	4	4
64	32	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	3	4	0	4	4
65	37	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	0	4	4
66	27	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	3	4	0	4	4
67	31	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	3	3	0	3	4
68	50	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
69	54	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
70	56	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
71	28	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
72	40	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	0	0	4	4
73	40	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	3
74	29	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
75	30	Perempuan	E2 Reatas	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
76	40	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
77	40	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
78	40	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
79	45	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
80	50	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
81	40	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
82	35	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
83	56	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
84	44	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	3
85	40	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
86	35	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
87	37	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
88	56	Perempuan	SDP	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
89	40	Laki-Laki	SDP	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
90	30	Laki-Laki	SDP	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	3	3	3	3	4
91	38	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
92	30	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
93	35	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
94	36	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
95	27	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
96	35	Perempuan	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
97	40	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
98	48	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	3	0	4	4	4
99	47	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
100	51	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
101	46	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
102	31	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
103	35	Perempuan	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
104	35	Perempuan	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	3	4	0	4	4
105	35	Laki-Laki	E1	Buruh	Produk Pas	4	4	3	4	4	3	0	4
106	40	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
107	43	Perempuan	SDP	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
108	40	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
109	41	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	3	3	3	4
110	30	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
111	25	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	3	3	3	0	4	4
112	30	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
113	41	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
114	40	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
115	40	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
116	44	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
117	40	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
118	35	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	3	3	4	4	0	4	4
119	27	Laki-Laki	E1	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
120	44	Laki-Laki	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
121	30	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
122	38	Perempuan	SDA	Pegawai Swas	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
123	36	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
124	40	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	3
125	39	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	3	3	4	4	0	4	4
126	29	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
127	33	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
128	43	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
129	25	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
130	30	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
131	45	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
132	38	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
133	36	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
134	29	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
135	42	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	3
136	34	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	3	3	4
137	40	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
138	27	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
139	40	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
140	26	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	3	3	4
141	45	Laki-Laki	E1	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
142	36	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
143	35	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
144	36	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
145	46	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	3	4	4	4	0	4	4
146	30	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
147	30	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	3	3	3	3	4
148	40	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
149	27	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	3	3	3	3	3	3	4
150	36	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	3	3	3	3	4
151	35	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
152	34	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
153	29	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
154	41	Laki-Laki	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	3	3	4
155	28	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
156	33	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
157	20	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
158	39	Perempuan	SDP	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
159	25	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
160	26	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
161	31	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	3	4	4	3	3	3	4
162	32	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	3	3	4
163	39	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	3	4	4	0	4	4
164	36	Perempuan	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
165	43	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
166	68	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
167	30	Laki-Laki	SDA	Wirawasta	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	3
168	40	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
169	39	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	3	0	4	4
170	40	Laki-Laki	E1	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
171	33	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
172	20	Perempuan	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
173	33	Laki-Laki	SDA	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
174	39	Laki-Laki	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4
175	30	Perempuan	SDP	Buruh	Produk Pas	4	4	4	4	4	0	4	4

[illegible][illegible]

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

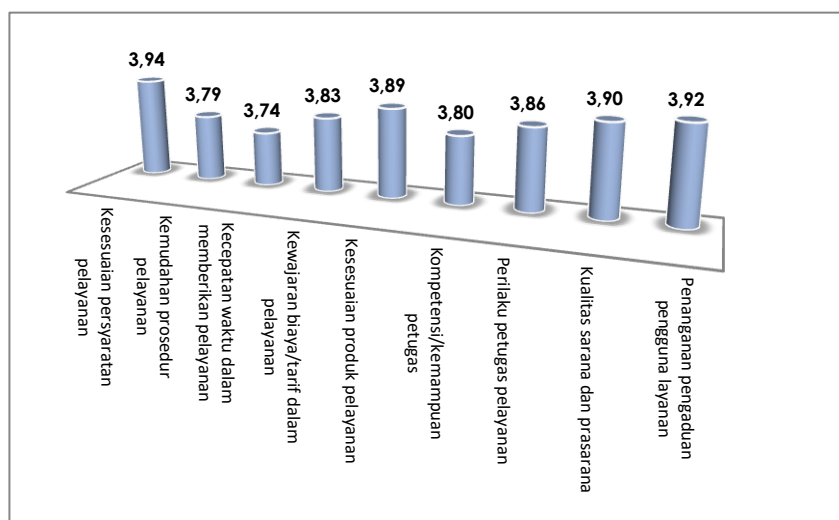
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52,49%
		Perempuan	47,51%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0,33%
		20 - 29 th	22,59%
		30 - 39 th	40,20%
		40 - 49 th	25,58%
		> 50 th	11,30%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	0,00%
		SMP	28,90%
		SMA	46,51%
		Diploma	0,66%
		S-1	7,64%
		S-2 keatas	15,61%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	1,99%
		Pegawai Swasta	31,89%
		Wiraswasta/Usahawan	42,86%
		Pelajar/Mahasiswa	23,26%
		Lainnya	0,00%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,94
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,79
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,74
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,83
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,89
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,80
7	Perilaku petugas pelayanan	3,86
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,90
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92
	Rata-rata Tertimbang	3,85

GRAFIK



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

=

96,35

Mutu pelayanan

=

A

Kinerja Unit Pelayanan

=

Sangat Baik

CUSTOMER LIST PA KENDAL TAHUN 2021

NO.	NAMA	NOMOR WA
1	Slamet Saprono Bin Kasbun	081215980235
2	Sri Sismiati Binti Remin	081219773069
3	Erlina Indarwati binti Robikhan	081225326899
4	Sri Indayati binti Suprpto	081225381010
5	Tri Rahayu Binti Kiswadi	081226754540
6	Anik Murtiningsih binti Sukoyo	081227072595
7	Mukarowati binti Kamsar	081227575454
8	Yulia Wardaningsih binti Sudarsono	081228256551
9	Siti Salamah binti Supardjo	081315327543
10	Siti Fitriya Binti Sakdun	081325125541
11	Agustin Amperawati binti Sudiayati	081325746184
12	Dina Sulistiana binti Sakdan	081328159074
13	Kustini binti Danuri	081329225019
14	Miswati Binti Misri	081332796960
15	Listyorini binti Soetardjo Mitro Sudiro	081334574496
16	Rustiana binti Ngatno	081390154599
17	Wiwik Widhiyanti binti Masrudi	081391198644
18	Kusmiati binti Kusnan	081392632720
19	Masroni bin Basari	081574897794
20	Chamidun bin Mastur	081910209177
21	Irna Setyawati binti Jumar	081914444509
22	Indra Prasetyo bin Budiman	082133466441
23	Fadholin bin Asmuis	082134703636
24	Siti Handayani binti Ngadikar	082134783793
25	Ellen Monica Laurencia Binti Allan Kewo	082136486501
26	Fahrul Chulifah Binti Wahono	082136663018
27	Edi Wijaya Bin Suhadi	082220282505
28	Happy Erdimas Fernanda bin Erwynt Istanto	082223868887
29	Anugerah Robbi Ayu Lestari Binti Djumianto	082261694968
30	Desy Muncar Cahyati binti Soegiono	082324761177
31	Listia Ningrum binti Sakban	082325650099
32	Masliyah Binti Sulaiman	082333955728
33	Ervina Amanda Putri binti Beroto	083104358835
34	Arif Furqon bin Zaenuri	083108127275
35	Liga Fifna Indraswari binti Suryat	083122677696
36	Tri Wulandari binti Mulyadi	083128520001
37	Siti Usipah binti Muh Mohson	083128818447
38	Domas Tri Setia Kumala Binti Supardi	083822695551
39	Fajar Miranti Binti Narto	083834264511
40	Heny Mukhairah binti Mah Sodikin	083836969624
41	Dewi Saputri binti Yitno	083838081166
42	Sofiyatun binti Sutopo	083838184942
43	Yufika Inwar Sari Binti Basari	083838287878
44	Unik Munarafia Sindi binti Solichin	083838592798
45	Edy Purwanto bin Yasin	083838811530
46	Indah Setyaningsih binti Murito	083838956507
47	Paati binti Mulani	083842141364
48	Ninik Tuswati Binti Sukarsi	083871112842
49	Siti Nduriyah Binti Suat	083895404106
50	Kurnia Kusuma Wardani binti Aan Supratman	085225511729
51	Widyastuti binti Suyono	085227837488
52	Nur Hasanah binti Suhadi Diponegoro	085227839085
53	Nurul Mardhiana binti Kisman	085255714532
54	Intan Wijaya Kusuma Dewi binti Assikin	085275137103
55	Wisnu Hadiyanto bin Karyono	085291624515
56	Romdianah binti Suwartam	085293386964
57	Wahyu Sasongko bin Edi Sewoko	085360075962
58	Dewi Fitriyanti Binti Solikhan	085641453998
59	Sri Listyawati binti Sudiyono	085697172675
60	Nafiatul Wafiroh binti Nur Hasyim	085700536021
61	Indah Tri Utari binti S Hermanto	085704847780
62	Era Hartanti binti Hadiyanto	085712460978
63	Allan Septian Bin Lililik Budi Santoso	085740066123
64	Anggita Perwitasari binti Sugiyanto	085741212500
65	Puji Astuti binti Asmuni	085748089598
66	Ika Nurmawati binti Mahfud	085783529599
67	Makhyaa Suaadad binti Muh Abdul Qosim	085800589777

NO.	NAMA	NOMOR WA
68	Minnarti binti Amin Hartono	0859121420910
69	Nur Arifin bin Sunardi	085934994321
70	Sarifudin Bin Abdi Salam	085952862737
71	Siti Masuroh Binti Supardi	087720087571
72	Rima Mar atus Sholekhah binti Rukaini	087778968296
73	Siti Maesaroh binti Rosidin	087779980849
74	Umi Khulsum Binti Sapuan	087831301610
75	Sri Handayani binti Suparno	087849288165
76	Agus Syaefudin bin Chumaedi	087888112881
77	Darwanti Binti Suparmin	087888895845
78	Ahmad Safingi bin Sanahmad	08812782567
79	Dian Sofiyantikawati binti Jumari	0882003363246
80	Agus Rahayudi bin Subari	088215184067
81	Frida Pramesti binti Aan Sutadi	088225453551
82	Miftakun Nadhir Binti Serun	088229729237
83	Afifatul Muyasharoh binti Surahman	088232610836
84	Amanatul Khoiriyah binti Zaenuri	088233277838
85	Nur Takyin bin Muji	088237135177
86	Sundari Binti Parjan	088238062836
87	Sukri Bin Muhyar	089505699542
88	Mega Widya Sari binti Baedowi	089527253378
89	Putri Aprilianingrum Binti Achmad Zaenudin	089603948059
90	Muhammad Afroni bin Kasbun	089628102587
91	M Hasanudin Bin Ngarip	089654993858
92	Siti Nurul Fatayati binti Masturi	089666661172
93	Dunafik bin Senawi	089668009877
94	Pujiyanto bin Suyono	089669360663
95	Evi Apriyana binti Fauzan	08970479780
96	Fitriyah binti Suyitno	087888843328
97	Fatiha Aisyah Putri Santoso binti Hargio Santoso	085888555997
98	Yunika Findasari Binti Achmad Nasikin	08976329188
99	Mahmud Ashadi Bin Sarpan	085861205915
100	Nurlitasari binti Baderi	082134831870
101	Ari Yulastuti binti Sunandar	085726828585
102	Nur Hidayanti Binti Saparoh	081225588956
103	Afrilia Fanni Fardhani Binti Husin	083108573869
104	Lilik Fitriani binti Sutrisno	081225229608
105	Rega Adi Rustamuna Bin Ngadiono	088802868687