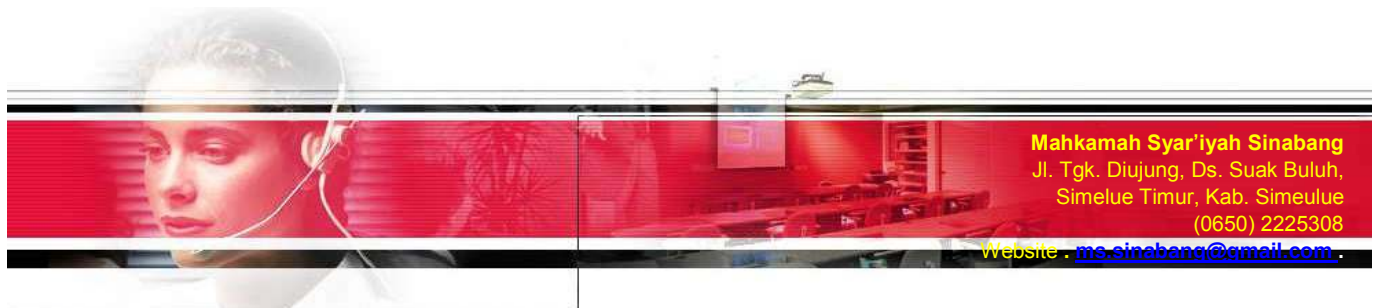


LAPORAN SKM



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MAHKAMAH SYAR'IAH SINABANG MAHKAMAH SYAR'IAH ACEH

**PERIODE BULAN SEPTEMBER
TAHUN 2020**



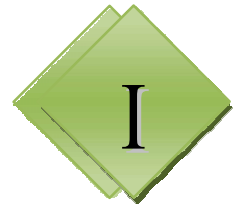
Mahkamah Syar'iyah Sinabang
Jl. Tgk. Diujung, Ds. Suak Buluh,
Simelue Timur, Kab. Simeulue
(0650) 2225308

Website : ms.sinabang@gmail.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
 Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang.....	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-3
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Ruang Lingkup.....	I-4
1.6 Manfaat	I-4
1.7 Indikator Penilaian.....	I-5
 Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-5
 Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan	III-6
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	III-17
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-20
3.6 Opini Responden.....	III-21
3.7 Hasil Pengamatan Lapangan.....	III-24
 Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-2

PENDAHULUAN



Mahkamah Syar'iyah Sinabang

Jalan Tgk Diujung Km. 05 Desa Suak
Buluh Kec. Simeulue Timur Kab.
Simeulue

Email : ms.sinabang@gmail.com

Telp : (0650) 2225308

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Mahkamah Syar'iyah Sinabang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Mahkamah Syar'iyah Sinabang**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Mahkamah Syar'iyah Sinabang**, 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. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Mahkamah Syar'iyah Sinabang 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 seluruh proses pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Mahkamah Syar'iyah Sinabang 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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.
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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

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 Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut serta dengan menambahkan unsur/indikator terkait aturan baru yang dikeluarkan Mahkamah Agung RI mengenai beracara secara elektronik.

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

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan
10. Ketersediaan layanan berperkara secara elektronik

TEKNIS PELAKSANAAN



Mahkamah Syar'iyah Sinabang
Jalan Tgk Diujung Km. 05 Desa Suak Buluh
Kec. Simeulue Timur Kab. Simeulue
Email : ms.sinabang@gmail.com
Telp : (0650) 2225308

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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Mahkamah Syar'iyah Sinabang 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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.
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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau

sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Sinabang, 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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 10 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 16 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut serta menambahkan unsur baru terkait pelayanan sehubungan dengan kebijakan baru yang dikeluarkan Mahkamah Agung RI tentang beracara secara elektronik (*E-litigasi*), yang diatur didalam Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 01 Tahun 2019 tentang *E-Litigasi*.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi:

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Ketersediaan layanan berperkar secara elektronik**, yaitu adanya penjelasan petugas dan sarana-prasarana yang mendukung beracara secara elektronik.

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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang 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 di banyak 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 6 (enam).

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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Mahkamah Syar'iyah Sinabang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Mahkamah Syar'iyah Sinabang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Mahkamah Syar'iyah Sinabang dan telah mendapat pelayanan dari Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

d. Penyusunan Jadwal

1. Survey dilaksanakan mulai tanggal 05 Mei 2020 sampai dengan 15 September 2020
2. Tabulasi dilaksanakan pada tanggal 16 September 2020
3. Penyusunan Laporan dilakukan pada tanggal 17-18 September 2020

b) Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara dan memberikan lembar kuesioner yang akan diisi oleh responden tersebut mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

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:

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

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

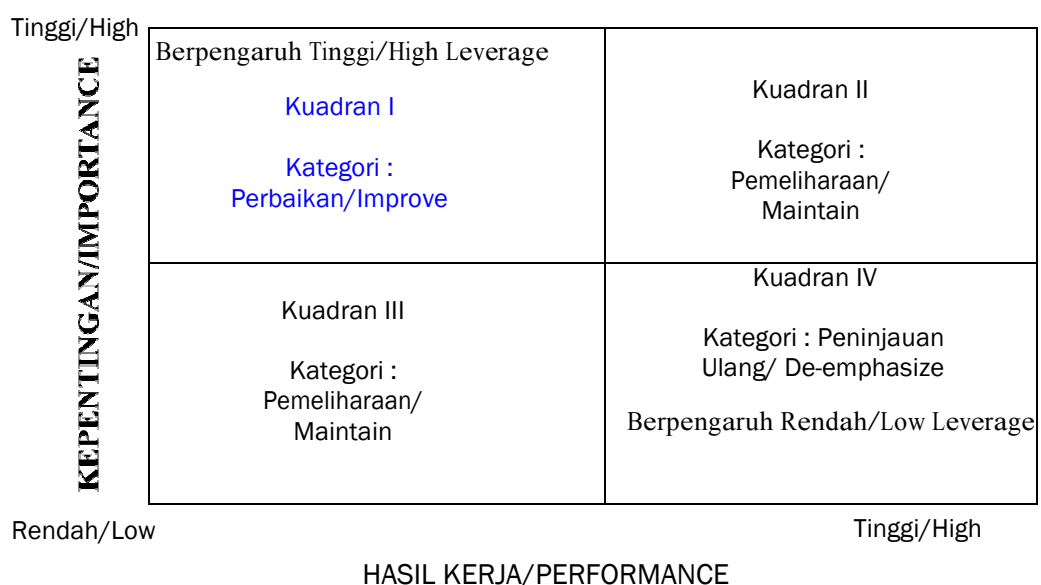
d) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey 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).



- 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.

e) Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Mahkamah Syar'iyah Sinabang. 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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN

**Mahkamah Syar'iyah Sinabang**

Jalan Tgk Diujung Km. 05 Desa
Suak Buluh Kec. Simeulue Timur
Kab. Simeulue

Email : ms.sinabang@gmail.com

Telp : (0650) 2225308

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2017 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT:

3.1 Profil Organisasi

- Nama Instansi : **Mahkamah Syar'iyah Sinabang**
- Alamat : Jl. Tgk. Diujung, Km. 05, Ds. Suak Buluh, Kecamatan Simeulue Timur, Kabupaten Simeulue
- No. Telp/Fax/Email : (0650) 2225308, ms.sinabang@gmail.com
- Waktu Pelayanan : 07.30 – 16.00 WIB
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Mahkamah Syar'iyah Sinabang, meliputi:
1. Pelayanan Administrasi Persidangan
 2. Pelayanan Pengaduan
 3. Pelayanan Permohonan Informasi
- Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor W-A19/028.a/HK.05/1/2020 tanggal 02 Januari 2020 tentang Panjar Biaya Perkara pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang
- Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan
- Jumlah Pengunjung : ± 4-12 orang/hari

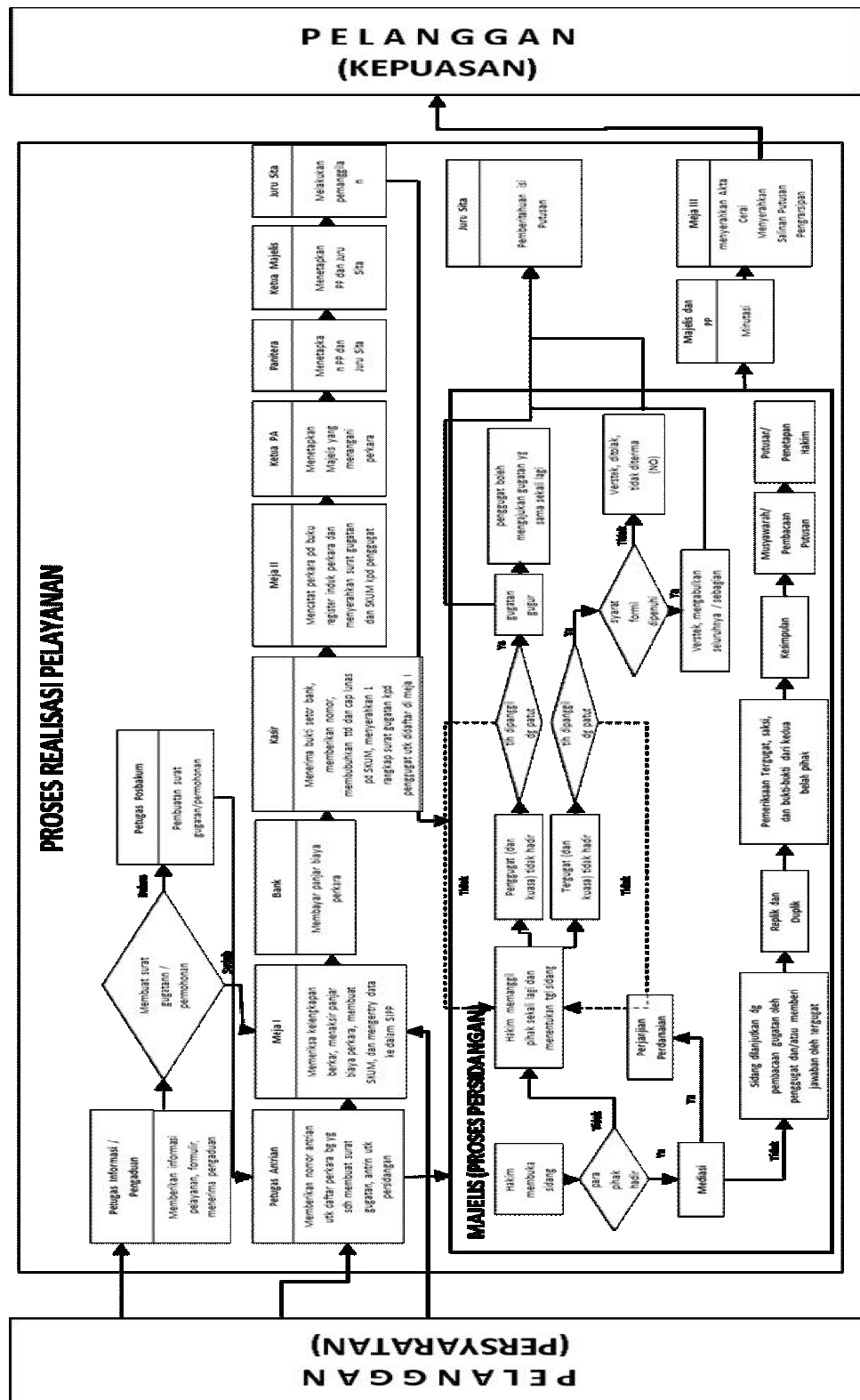
Visi Misi : **Visi**
"Terwujudnya Mahkamah Syar'iyah Sinabang Yang Agung".

Misi

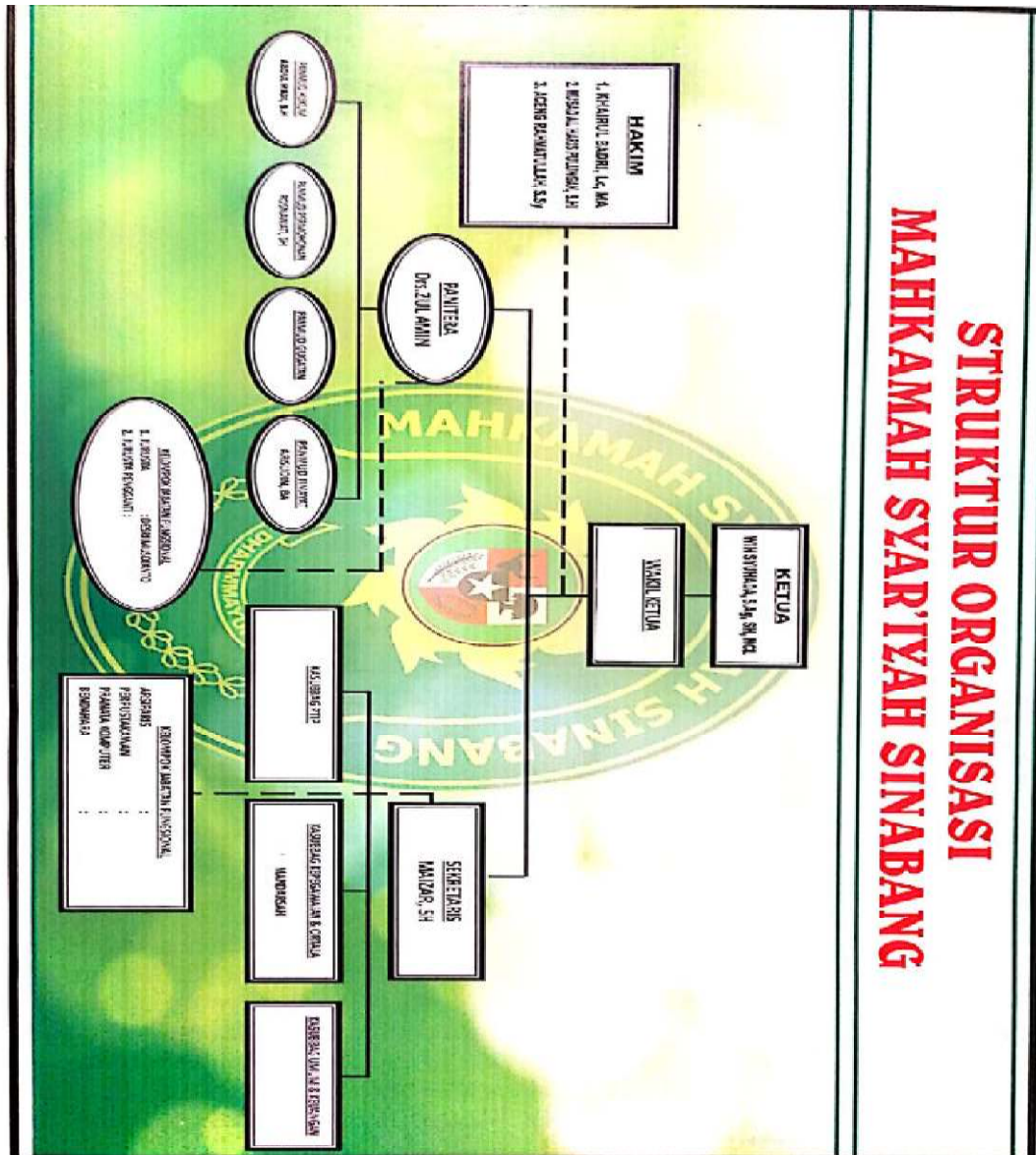
1. Menciptakan kinerja aparat peradilan yang berdedikasi, berintegritas tinggi dan profesional, sehingga mampu menjadikan Mahkamah Syar'iyah Sinabang sebagai badan peradilan yang mendapatkan kepercayaan publik.
2. Meningkatkan akses pelayanan publik dengan membangun system manajemen pelayanan prima melalui manajemen penanganan perkara maupun administrasi.
3. Mewujudkan supremasi hukum melalui kekuasaan kehakiman yang berwibawa, bermartabat, dan independen sesuai kompetensi Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Alur Pelayanan : Lihat Pada Lampiran Manual Mutu



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
MAHKAMAH SYAR'ITYAH SINABANG
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Permohonan informasi	21,97%
Pendaftaran perkara	31,82%
Pembayaran biaya	2,27%
penyerahan Produk Pengadilan	28,03%
Pengajuan Keluhan/ pengaduan	0,00%
Beracara secara elektronik	15,91%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

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

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
MAHKAMAH SYAR'ITYAH SINABANG**

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	43.94%
		Perempuan	56.06%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0.00%
		20 - 29 th	25.00%
		30 - 39 th	34.09%
		40 - 49 th	22.73%
		> 50 th	18.18%
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	9.09%
		SMP	10.61%
		SMA	62.12%
		Diploma	5.30%

4	Pekerjaan Utama	S-1	12.88%
		S-2 keatas	0.00%
		PNS/TNI/Polri	7.58%
		Pegawai Swasta	14.39%
		Wiraswasta/Usahawan	13.64%
		Pelajar/Mahasiswa	0.76%
		Lainnya	63.64%
5	Suku Bangsa	1. Aceh	97.73%
		2. Gayo	0.00%
		3. Batak	0.00%
		4. Minang	0.76%
		5. Jawa	1.52%
		6. Lainnya	0.00%

3.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 132 angket. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Mahkamah Syar'iyah Sinabang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulan Januari Tahun 2020 sampai dengan bulan September Tahun 2020 pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang sebesar **88,43%** dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100,00).

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

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

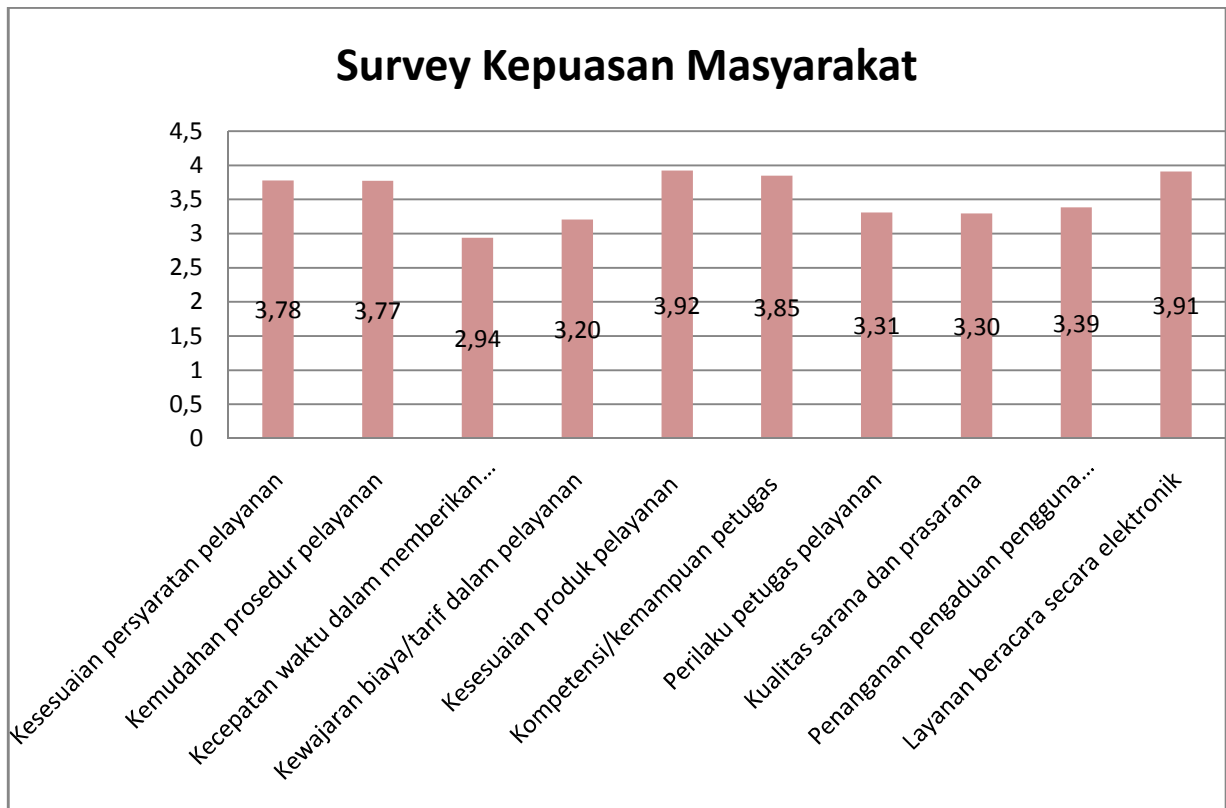
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 MAHKAMAH SYAR'İYAH SINABANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.78	Sangat baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.77	Sangat baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2.94	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.20	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.92	Sangat baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.85	Sangat baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3.31	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.30	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.39	Baik
10	Layanan beracara secara elektronik	3.91	Sangat baik
Rata-rata tertimbang		3.54	Sangat Baik

Catatan: Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA
UNIT PELAYANAN MAHKAMAH SYAR'IAH SINABANG**

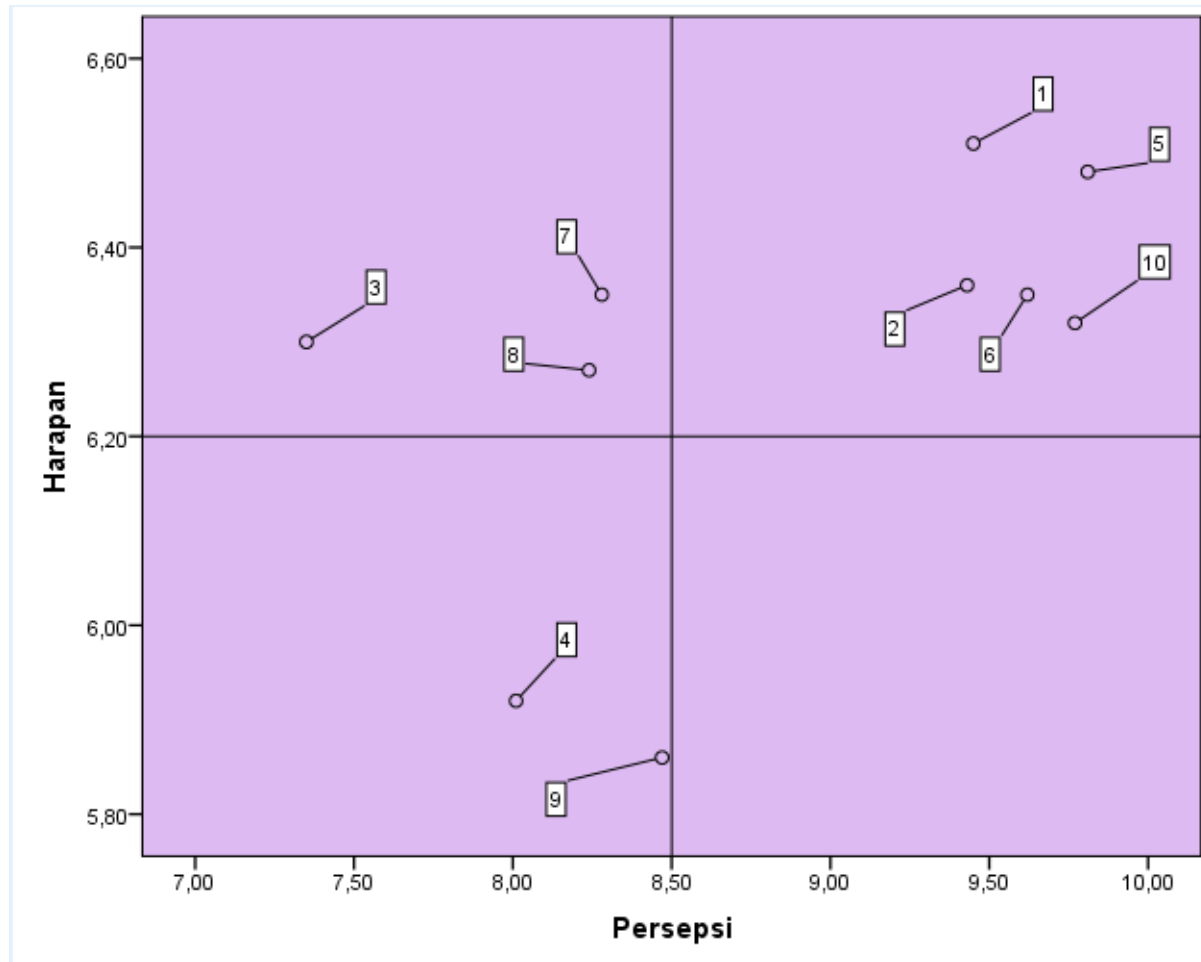
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa 5 unsur pelayanan dinilai oleh masyarakat memiliki kualitas sangat baik, sedangkan 5 unsur pelayanan lainnya dinilai masyarakat memiliki kualitas yang baik. Unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas yang baik tersebut adalah unsur **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Perilaku petugas pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

3.3. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survey 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 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DI MAHKAMAH SYAR'İYAH SINABANG

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U3 U7 U8
II	U1 U2 U5 U6 U10
III	U4 U9
IV	Tidak ada

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

Terdapat 3 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.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PIC
			Sept	Okt	Nov	Des	
1	U3	Meningkatkan pemahaman petugas PTSP mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan supaya kecepatan pelayanan terhadap para pencari keadilan bisa lebih optimal.		√			Ketua APM

2	U7	Meningkatkan pembinaan dan kesadaran petugas pelayanan terutama dalam hal penerapan semboyan 5R dan 5S.	√	√	√		
3	U8	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana fasilitas umum baik melalui pengadaan / belanja barang maupun dengan upaya perawatan sarana yang ada	√	√	√		Sekretaris

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

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang pada periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	88,43
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U5 : Kesesuaian produk pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U7 : Perilaku petugas pelayanan U8 : Kualitas sarana dan prasarana

3.5. 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 Mahkamah Syar'iyah Sinabang:

3.5.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Mahkamah Syar'iyah Sinabang.

Tabel 3.7 Saran terhadap Mahkamah Syar'iyah Sinabang

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Diharapkan para petugas pelayanan lebih sigap dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat;
2	Jalur dari area parkir kendaraan menuju tempat pelayanan diharapkan untuk di plester agar tidak becek ketika hujan

KESIMPULAN & SARAN

IV



Mahkamah Syar'iyah Sinabang

Jalan Tgk Diujung Km. 05 Desa Suak
Buluh Kec. Simeulue Timur Kabupaten
Simeulue.

Email : ms.sinabang@gmail.com

Telp : (0650) 2225308

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Mahkamah Syar'iyah Sinabang Tahun 2019 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai
 - Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,54** atau konversi IKM **88,43**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U5 : Kesesuaian produk pelayanan
 - U6 : Kompetensi/kemampuan petugas
 - U10: Layanan beracara secara elektronik

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2020:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - a. U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - b. U7 : Perilaku petugas pelayanan
 - c. U8 : Kualitas sarana dan prasarana
2. Perlunya sosialisasi dan pembinaan atau kegiatan semacamnya terkait penerapan SOP dalam pelayanan di Meja PTSP. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas

permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Selain itu, diperlukan pula perbaikan serta peningkatan kualitas fasilitas umum sebagai sarana penunjang pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.

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 Manajemen APM Mahkamah Syar'iyah Sinabang terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.