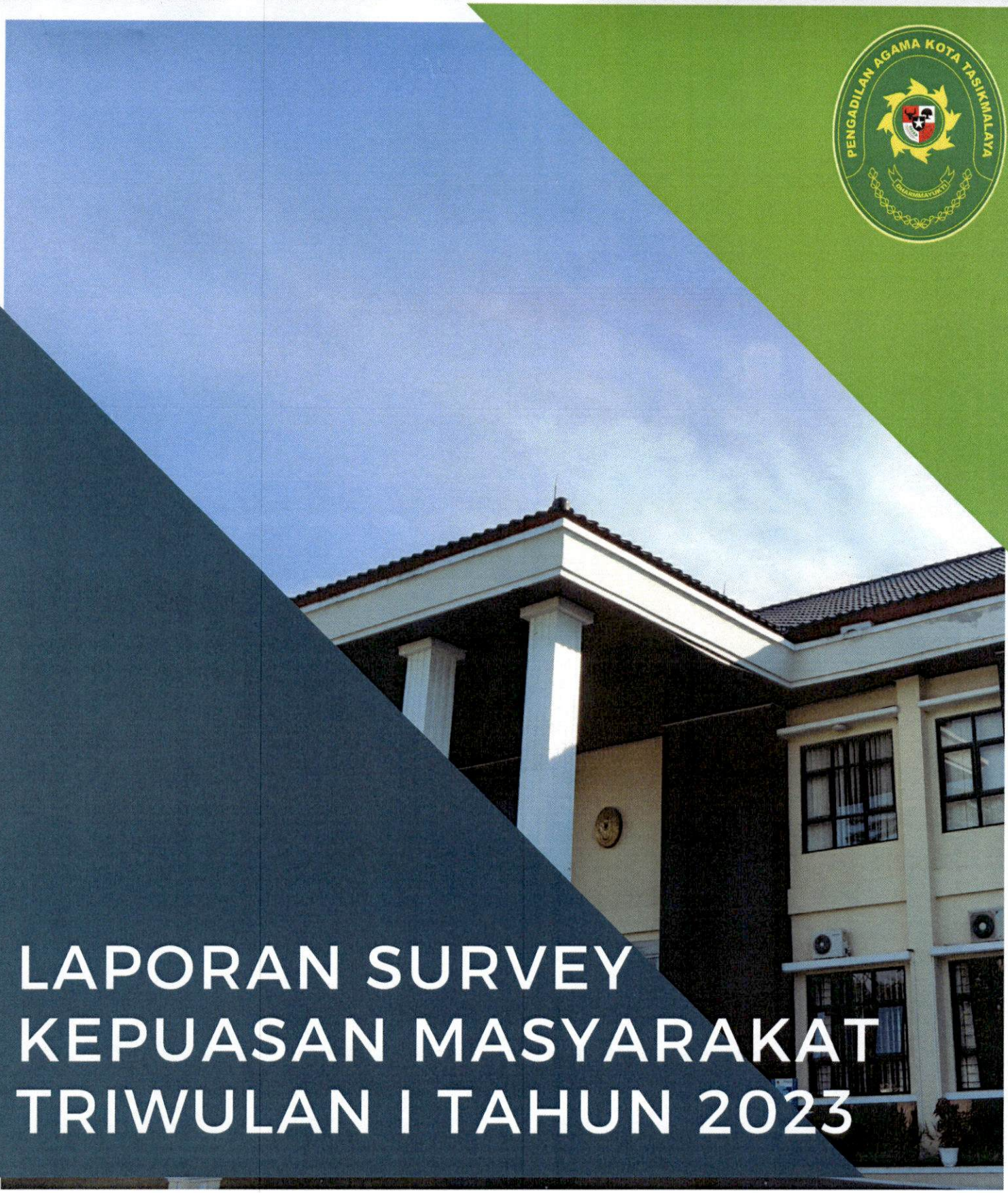
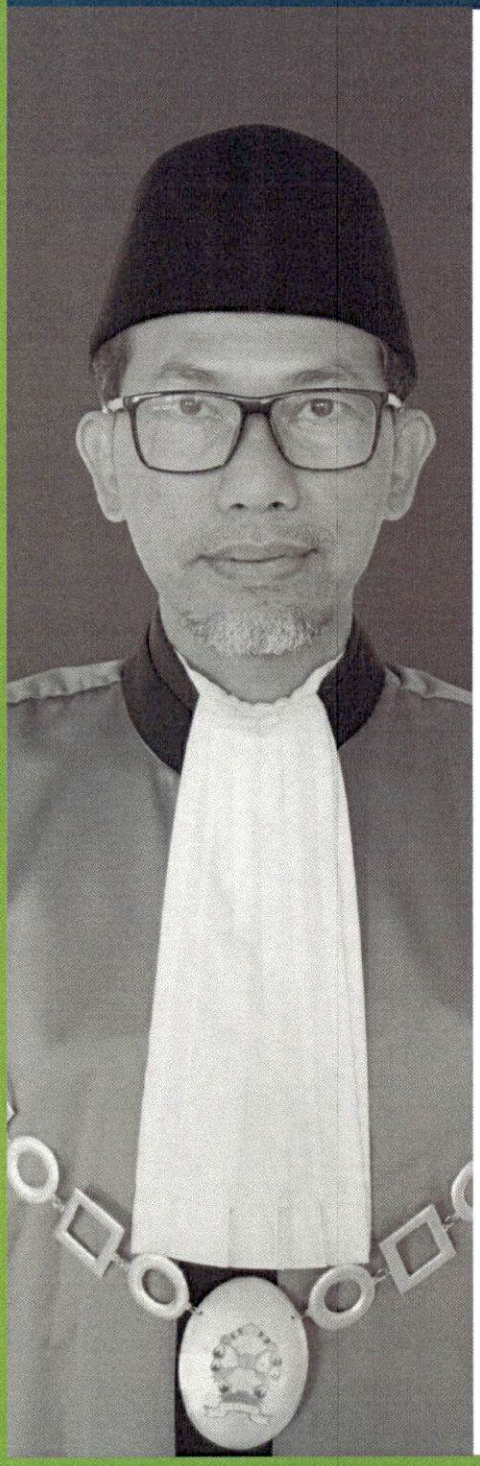


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2023

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Triwulan I Tahun 2023. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan perbandingan pelayanan publik kepada layanan Pengadilan.

Dalam survey ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuisinoner digital yang diisi tanpa melakukan tatap muka. Survey dilakukan kepada para pengunjung dan pengguna layanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

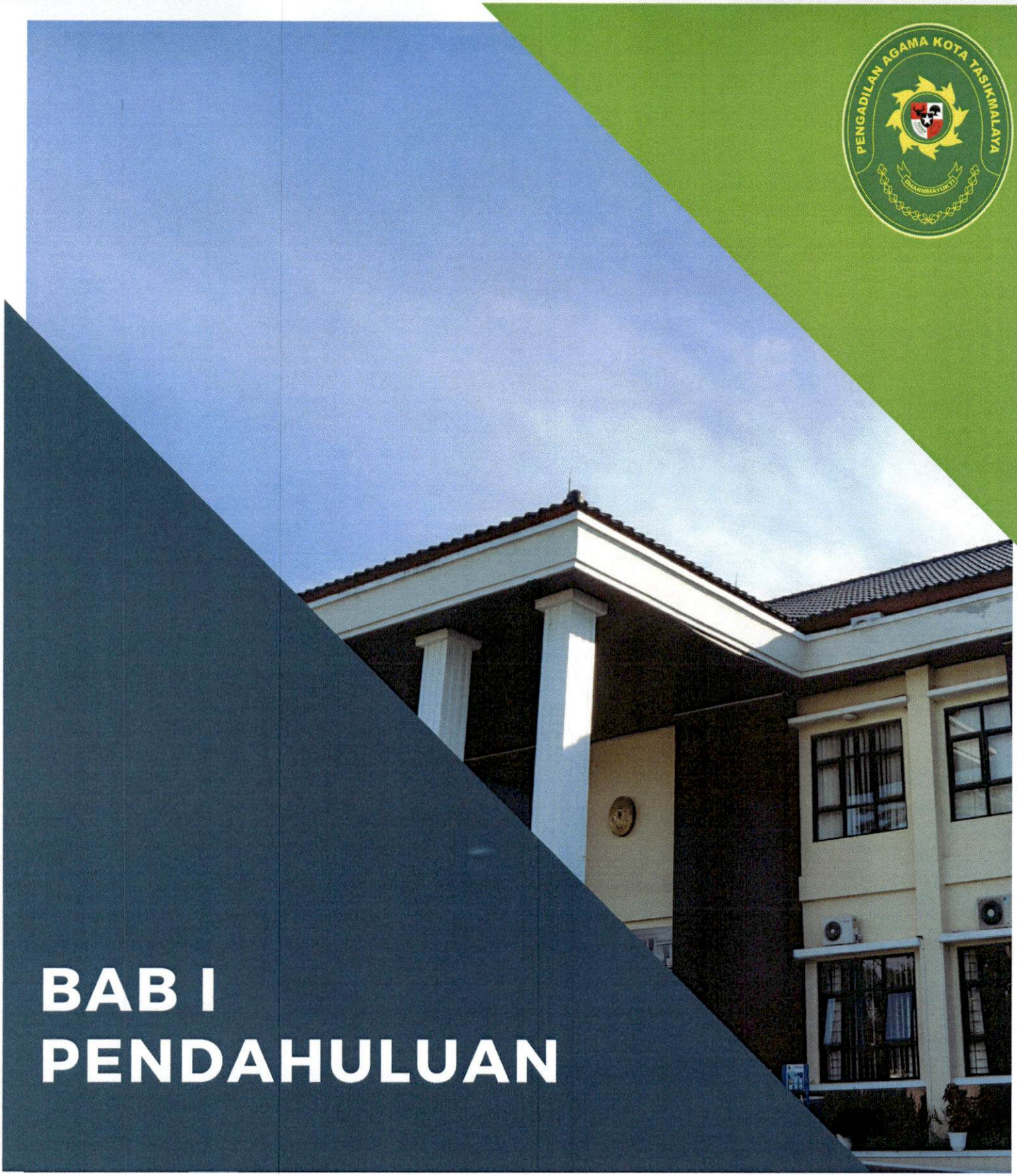
Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya dan sekaligus menjadi acuan untuk rneningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat terwujud wilayah bersih korupsi.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya ini disususn dan dapat dipergunakan sebagaimanan mestinya.

Kota Tasikmalaya, 10 April 2023

H. Mahrus, Lc., M.H.

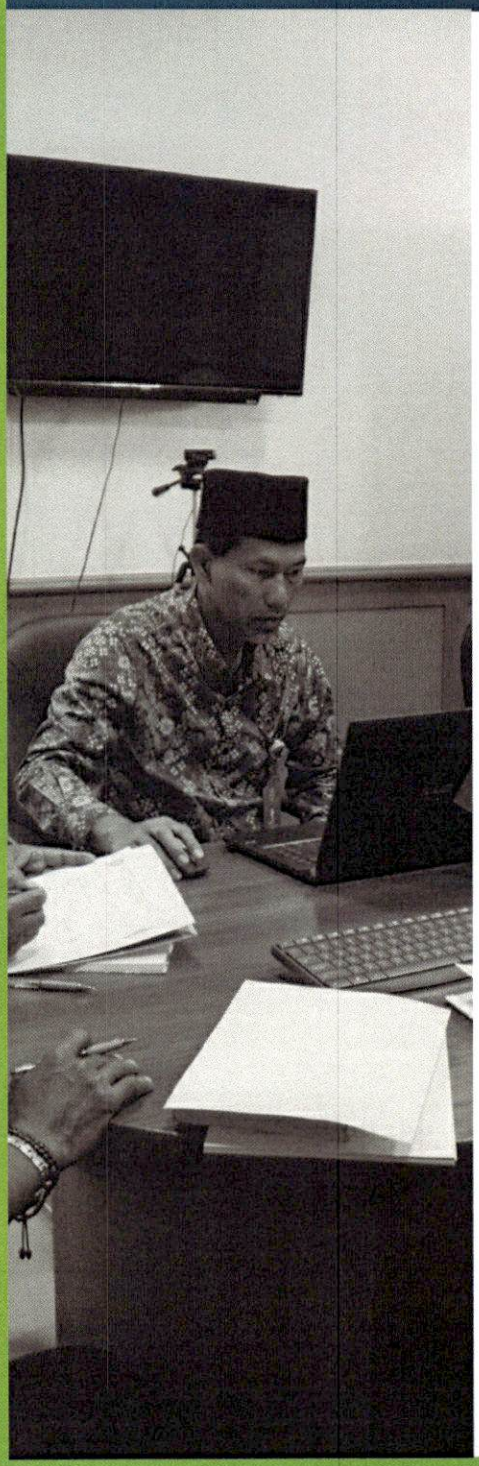


BAB I
PENDAHULUAN

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari,
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

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 Nomr : 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.

PENDAHULUAN

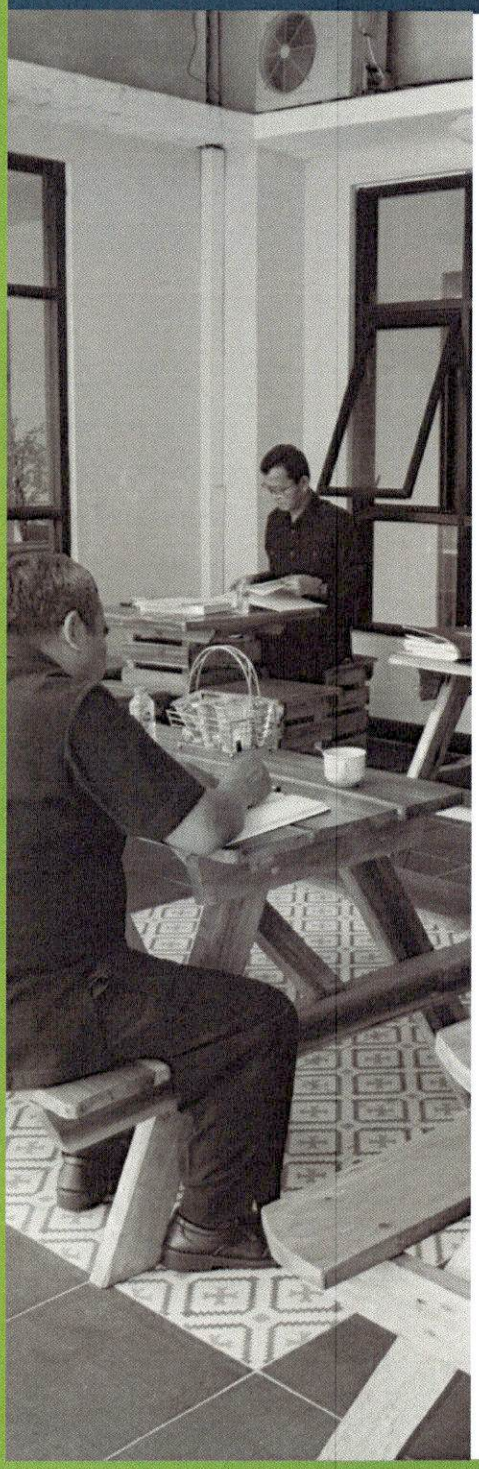
1.2. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

PENDAHULUAN

1.3. Maksud dan Tujuan

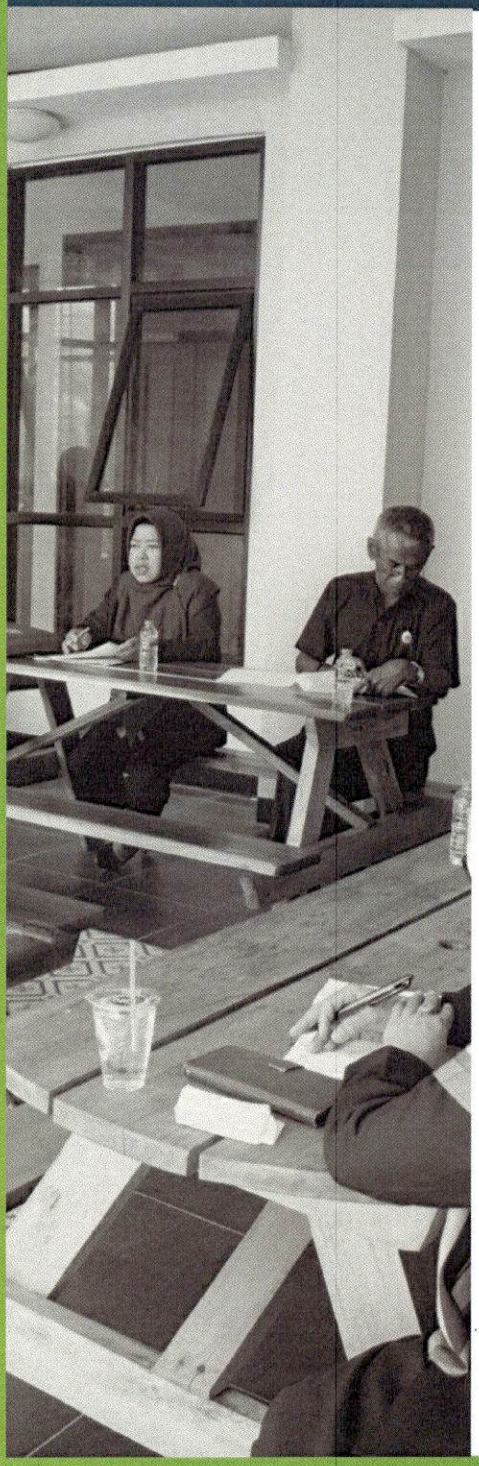


Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

PENDAHULUAN

1.4. Sasaran



Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya 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.

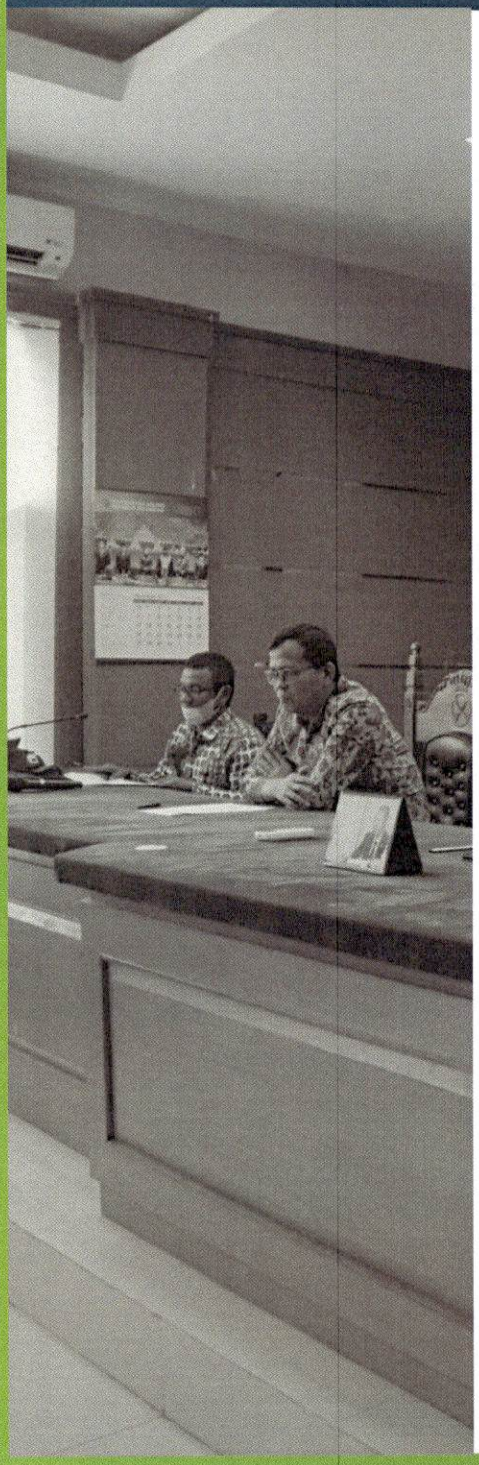
PENDAHULUAN

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

PENDAHULUAN

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

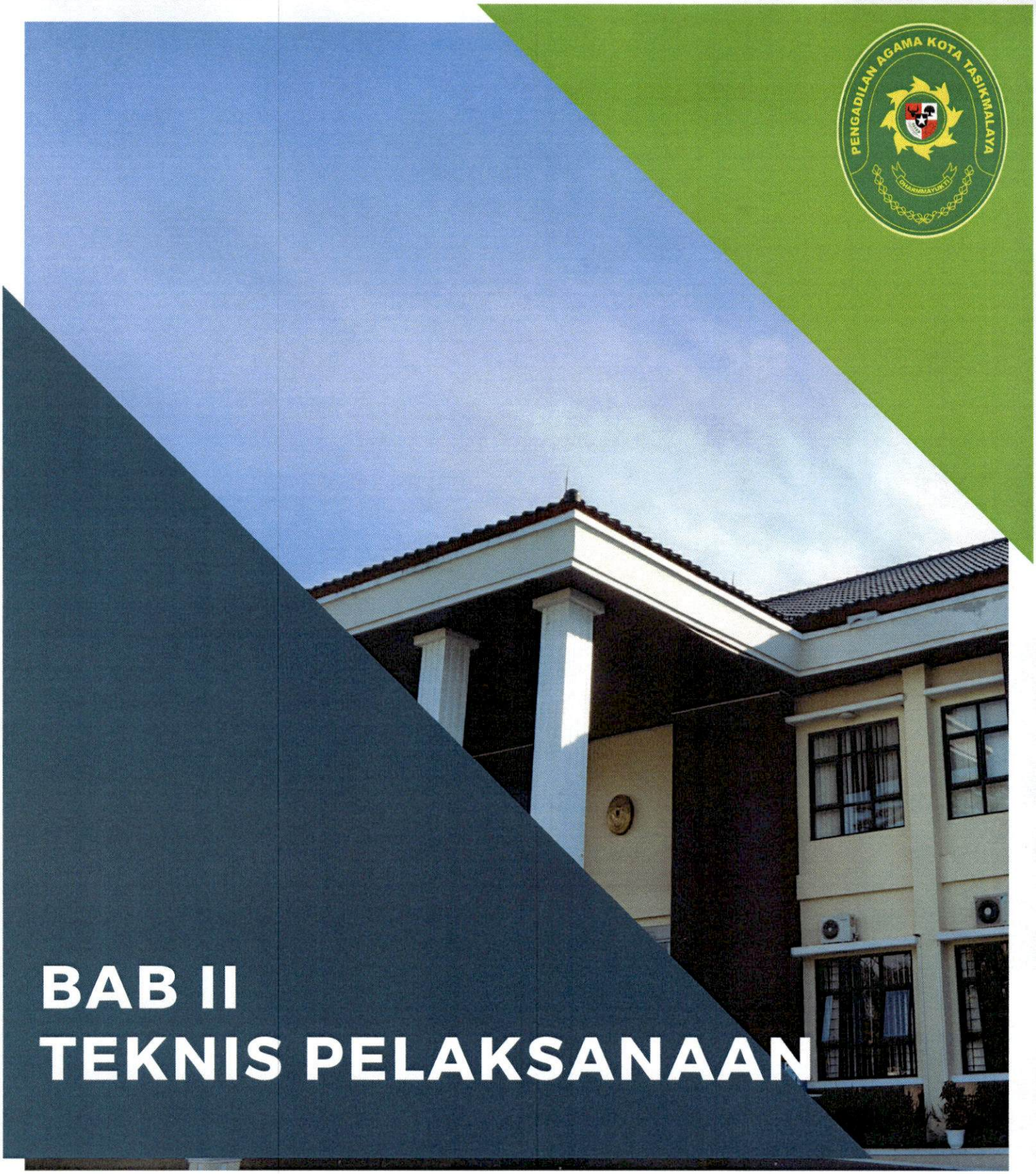
PENDAHULUAN

1.6. Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator dan tambahan 1 unsur.

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

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Perilaku pelaksana pelayanan
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan
4. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan
5. Kesesuaian Prosedur Layanan dengan standar Pelayanan
6. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
7. Kemampuan/Kompetensi petugas
8. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan



BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari,
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1. Pengertian

2.1.1. Pengertian Umum

- **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
- **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- **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.
- **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.
- **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.
- **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survay Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.
- **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1. Pengertian

2.1.2. Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

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

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

1.**Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

2.**Perilaku pelaksana pelayanan**, yaitu perilaku yang diberikan kepada para pencari keadilan pada saat memberikan pelayanan.

3.**Kemudahan prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya;

4.**Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

5.**Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan penyerahan produk Pengadilan, sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan;

6.**Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya produk Pengadilan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

7.**Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;

8.**Perilaku petugas pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;

9.**Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan;

10.**Penaganan pengaduan**, yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan;

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1. Pengertian

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).

TEKNIS PELAKSANAAN

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan Kuisioner

Kuisioner 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 kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- **Bagian VI** : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survay Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya 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 mendapatkanya.
- **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.

TEKNIS PELAKSANAAN

2.2. Metodologi Penyusunan Survay Kepuasan Pencari Keadilan

2. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

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

("Jumlah unsur" + 1) x 10 = Jumlah responden

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

3. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

Penyusunan jadwal dilakukan pada awal tahun dan direncanakan untuk pengambilan SKM per triwulan atau per 3 (tiga) bulan sekali setiap tahun.

e. Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan metode Kuisioner elektronik (e-Survey) yang telah disediakan oleh Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

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

f. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survay Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0{,}062$$

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

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

TEKNIS PELAKSANAAN

2.2. Metodologi Penyusunan Survay Kepuasan Pencari Keadilan

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

IKM Unit Pelayanan x 25

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

g. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya kepada Pencari Keadilan.

BAB III
PROFIL & PEMBAHASAN

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari,
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

PROFIL & PEMBAHASAN

3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

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.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,35	Baik
2	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,22	Baik
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28	Baik
4	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,28	Baik
5	Kesesuaian Prosedur Layanan dengan standar Pelayanan	2,93	Kurang Baik
6	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,43	Baik
7	Kemampuan/Kompetensi Petugas	3,41	Baik
8	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,42	Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22	Baik
10	Penanganan Pengaduan	3,39	Baik
	Rata-rata tertimbang	3,29	Baik

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa 9 unsur pelayanan sudah Baik, namun ada satu unsur yang harus ditingkatkan, yaitu "Kesesuaian Prosedur Layanan dengan Standar Pelayanan". Pada hal ini, Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya akan melakukan upaya perbaikan-perbaikan pada Prosedur Layanan yang ada pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya.

PROFIL & PEMBAHASAN

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya pada periode Tahun 2023 Triwulan I, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nila SKM	**82,33**
2	Rata-rata Tertimbang	**3.29 (B)**
3	Kinerja Unit	**Baik**

PROFIL & PEMBAHASAN

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 Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya:

3.5.1 Saran terhadap Fasilitas

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

No.	Opini/Pendapat Responden
1	
2	
3	

BAB IV
KESIMPULAN & SARAN

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari,
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

Kesimpulan & Saran

KESIMPULAN

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

3.29

Baik

82,33

Konversi IKM

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2023 Triwulan I :

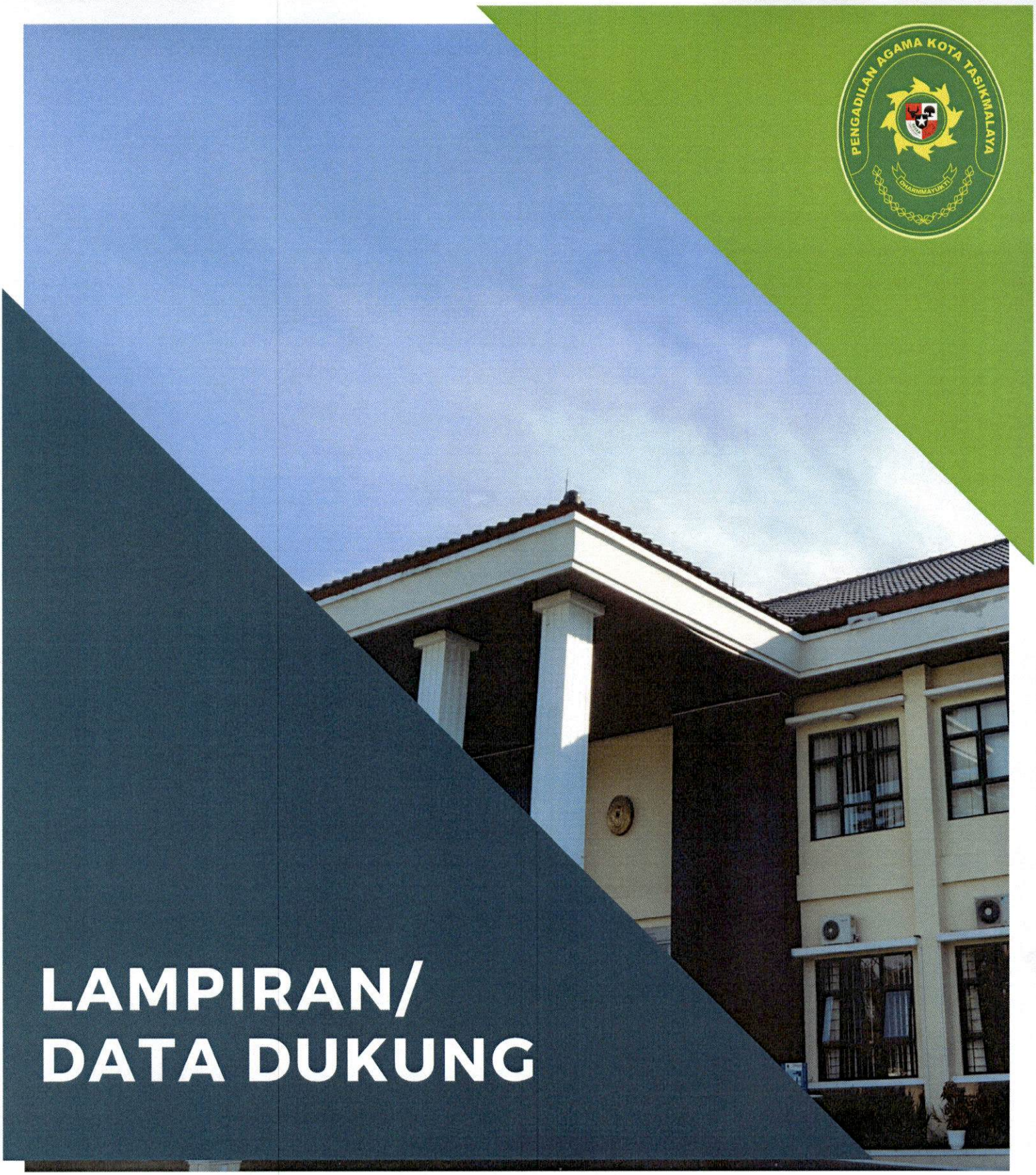
1. Dalam data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan Pengadilan Agama Kota Tasikmalaya harus lebih ditingkatkan, dikarenakan pada Unsur "Kesesuaian Prosedur Layanan dengan Standar Pelayanan" mendapatkan nilai paling bawah daripada unsur yang lainnya.
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen SAPM Pengadilan Agama Kota Tasikmlaya terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

3.29

Mendapatkan kategori BAIK sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan

82,33

Nilai tersebut merupakan hasil konversi dari Survey Kepuasan Masyarakat yang nantinya akan digunakan dalam laporan Perjanjian Kinerja Triwulan



LAMPIRAN/ DATA DUKUNG

Jl. Letnan Harun, Kelurahan Sukarindik, kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
Telp. (0265) 333000, Fax (0265) 7523520
Email: pa.kotatasikmalaya_ptabdg@yahoo.com

DATA RESPONDEN YANG MENGISI KUISIONER

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT & INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

NO	Nama	No. HP	Jenis Layanan	Tanggal	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Suku
1	yayan taryana	85318577343	Informasi	2023-03-31	56	Laki-laki	S1	Sunda
2	andi mulyadi lukiti	81023554263	Informasi	2023-03-31	26	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
3	maemunah	81223011849	Informasi	2023-03-31	51	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
4	hanna	82218612688	Salinan Putusan	2023-03-31	39	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
5	rita ranti	85742208332	Akta Cerai	2023-03-31	26	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
6	ita nurpaozia	81320183291	Akta Cerai	2023-03-31	33	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
7	iyep abduh	85317348491	Informasi	2023-03-31	45	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
8	asri nurasiah	81223871689	Informasi	2023-03-31	25	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
9	joni it	81323538300	Informasi	2023-03-31	44	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
10	ida parida	87762574911	Informasi	2023-03-31	45	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
11	yopi supriadi	89615389432	Informasi	2023-03-31	47	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
12	Titi Hasanah	8781244983	Informasi	2023-03-31	48	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
13	mudji djayanti	82121147042	Akta Cerai	2023-03-30	27	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
14	astri purnamasari	89603015665	Akta Cerai	2023-03-30	26	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
15	ida farida mahmuda	81314195099	Informasi	2023-03-30	32	Perempuan	S1	Sunda
16	siti nurhasanah	81563929927	Akta Cerai	2023-03-30	27	Perempuan	D1/D2/D3/D4	Sunda
17	cucu suhaerah	85289612261	Akta Cerai	2023-03-30	45	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
18	wiwin	87738364521	Akta Cerai	2023-03-30	21	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
19	yulinda wulandari	85659704009	Akta Cerai	2023-03-30	26	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
20	melia putri	81274920435	Akta Cerai	2023-03-30	22	Perempuan	SLTP/Sederajat	Jawa

21	edi abdul haq	81990688507	Pendaftaran	2023-03-30	43	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
22	mudji djayanti	82121147042	Pendaftaran	2023-03-30	29	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
23	lilis lismara	81929457466	Akta Cerai	2023-03-30	48	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
24	siti nurjanah	81909773242	Pendaftaran	2023-03-30	24	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
25	ia dawati	81224967292	Akta Cerai	2023-03-30	23	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
26	rima purnama	89612612961	Akta Cerai	2023-03-30	26	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
27	sonia andriani	81223578714	Akta Cerai	2023-03-30	23	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
28	rifal m.r	85161314582	Akta Cerai	2023-03-30	26	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
29	sinta puspitasari	85624104460	Akta Cerai	2023-03-30	27	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
30	Yelis sumiah	81818760130	Informasi	2023-03-30	38	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
31	Rani Anindhita P.	82333454141	Pendaftaran	2023-03-29	35	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
32	mia rosmiati	82114906616	Akta Cerai	2023-03-09	34	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
33	tresna isabella	87788980443	Akta Cerai	2023-03-09	34	Perempuan	S1	Sunda
34	santi susanti	87729318212	Informasi	2023-03-03	34	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Batak
35	puspita lestari	81222822712	Akta Cerai	2023-03-09	42	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
36	resti restiawati	82119118820	Akta Cerai	2023-03-09	26	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
37	indah asianti	81394578689	Akta Cerai	2023-03-07	30	Perempuan	S1	Sunda
38	Rida	83116694290	Informasi	2023-03-13	28	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
39	kusnias suryaningrum ,S,H	82137661112	Akta Cerai	2023-03-10	26	Perempuan	S1	Jawa
40	iis nurhidayah	85318786500	Akta Cerai	2023-03-07	37	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
41	susi susilawati	85864916923	Akta Cerai	2023-03-07	32	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
42	ika ariska	81320194743	Akta Cerai	2023-03-07	24	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
43	chressianan kantasuwarni kuswana	85220282028	Informasi	2023-03-06	32	Perempuan	D1/D2/D3/D4	Madura

44	susan haraidah	81329134848	Pendaftaran	2023-03-06	39	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Madura
45	jajang nurhidayat	8232359097	Pendaftaran	2023-02-28	40	Laki-laki	S1	Sunda
46	nugraha	85321423650	Pendaftaran	2023-02-28	28	Laki-laki	S1	Sunda
47	febby eliana dj	81214130161	Informasi	2023-01-12	30	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
48	siti rahayu padilah	87725859799	Salinan Putusan	2023-02-28	28	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
49	melinda amelia	82262488626	Pendaftaran	2023-02-28	34	Perempuan	S1	Jawa
50	sri mulyani	81222599820	Salinan Putusan	2023-02-28	24	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
51	susi susilawati	85869916923	Pendaftaran	2023-02-28	26	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
52	jevi noer agusna sari	8979662	Informasi	2023-01-16	42	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
53	yeti anggraeni	81949994941	Salinan Putusan	2023-12-05	35	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
54	bams	81571779164	Akta Cerai	2023-03-08	29	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
55	yuli asram	89655054387	Pendaftaran	2023-01-09	35	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
56	andri yana	8143506058	Akta Cerai	2023-03-08	31	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
57	yeti	8,11943E+11	Informasi	1985-01-10	65	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Madura
58	lisaodah	8,12118E+11	Akta Cerai	2023-01-11	44	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
59	holilah	85283900646	Pendaftaran	2023-01-12	51	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
60	anis sugesti	8,11284E+11	Pendaftaran	2023-01-12	30	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
61	mita afifah	89638386799	Akta Cerai	2023-04-08	25	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
62	nia kurniati	81399554984	Akta Cerai	2023-01-04	44	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
63	ade fatimah	85294597071	Akta Cerai	2023-01-05	54	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
64	epul	87310664637	Akta Cerai	2023-01-16	32	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
65	linda nurlinda	87825355889	Akta Cerai	2023-12-11	25	Perempuan	SLTP/Sederajat	Jawa
66	aan heryanto	85282665539	Pendaftaran	2023-01-11	53	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
67	aldi maulana	85232091214	Pendaftaran	2023-01-12	20	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
68	pipih sopiah	8,23212E+11	Pendaftaran	2023-01-12	33	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda

69	sopa s	89517293211	Pendaftaran	2023-12-11	22	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
70	lilis alawiah	85624821324	Pendaftaran	2023-01-01	37	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
71	yani handayani	8,11618E+11	Pendaftaran	2023-01-01	41	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
72	ikmal	8,53314E+11	Informasi	2023-01-09	24	Laki-laki	S1	Sunda
73	erwin jaya	81580777671	Pendaftaran	2023-01-02	40	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
74	dian nurdiyah	85222904561	Pendaftaran	2023-01-02	39	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
75	irma herawah	8,95617E+11	Informasi	2023-01-06	43	Perempuan	S1	Sunda
76	rukanah	8382144827	Pendaftaran	2023-01-09	47	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
77	tina herlina	82118937901	Pendaftaran	2023-01-16	35	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
78	kodariah	85861747	Pendaftaran	2023-01-16	49	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
79	epon sumiarsih	85363918885	Pendaftaran	2023-01-09	41	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
80	edi julianto	8,23313E+11	Pendaftaran	2023-01-09	48	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
81	uum abdul malik	82316156615	Pendaftaran	2023-01-01	56	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
82	elis soliha	85283979839	Pendaftaran	2023-01-01	40	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
83	tina herlina	85223913243	Pendaftaran	2023-01-01	54	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
84	rahmi fauziah s	81320696727	Akta Cerai	2023-01-10	27	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
85	issan rizki pangerti	85315327778	Akta Cerai	2023-02-13	27	Laki-laki	S1	Jawa
86	siti nurjanah	8,81022E+12	Akta Cerai	2023-03-07	30	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
87	Resi restiani	8581771995	Akta Cerai	2023-03-06	26	Perempuan	S1	Sunda
88	Octavia sari dewi	85950259000	Salinan Putusan	2023-03-06	24	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
89	Lilis sumiyati	85720377993	Pendaftaran	2023-03-06	46	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
90	Lia Roaliawati	82121032795	Salinan Putusan	2023-02-07	38	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Lainnya
91	Rahmat	8572221150	Akta Cerai	1978-11-02	44	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
92	kiki	82118929591	Akta Cerai	2023-01-03	33	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda

93	rivan	81317337657	Akta Cerai	2023-01-03	41	Laki-laki	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Jawa
94	rika	87714518013	Akta Cerai	2023-01-03	26	Perempuan	SLTA/SMA/SMK Sederajat	Sunda
95	amar	81387748186	Akta Cerai	2023-01-03	45	Laki-laki	SD Kebawah	Sunda
96	uju juandi	0	Akta Cerai	2023-01-03	50	Laki-laki	SLTP/Sederajat	Sunda
97	rani	82118301180	Akta Cerai	2023-01-03	0	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
98	dede elis	85315912883	Akta Cerai	2023-01-03	45	Perempuan	SLTP/Sederajat	Sunda
99	nia	85314923661	Akta Cerai	2023-01-03	32	Perempuan	SD Kebawah	Sunda
100	willy afiantini	85223007665	Akta Cerai	2023-01-03	57	Perempuan	S1	Sunda

Jumlah Data

Umur

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	2	2,00%
2. 21 - 30 Thn	38	38,00%
3. 31 - 40 Thn	27	27,00%
4. 41 - 50 Thn	24	24,00%
5. > 50 Thn	9	9,00%
TOTAL	**100**	**100,00%**

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	25	25,00%
2. Perempuan	75	75,00%
TOTAL	**100**	**100,00%**

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	16	16,00%
2. SLTP	27	27,00%
3. SLTA	42	42,00%
4. D1/D2/D3/D4	2	2,00%
5. S1	13	13,00%
6. S2 Keatas	0	0,00%
TOTAL	**100**	**100,00%**

Jenis Layanan

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	46	46,00%
2. Salinan Putusan	6	6,00%
3. Informasi	19	19,00%
4. Pendaftaran	29	29,00%
TOTAL	**100**	**100,00%**

Suku

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	6	6,12%
2. Madura	3	3,06%
3. Sunda	88	89,80%
4. Batak	1	1,02%
5. Betawi	0	0,00%
6. Lainnya	0	0,00%
TOTAL	**98**	**100,00%**

DATA KUISIONER

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3
40	3	1	1	2	2	2	4	2	3	2
41	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
42	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
44	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2
45	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
47	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3
48	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4
49	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
51	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2
56	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
57	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
58	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
59	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
65	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
68	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
69	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
70	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
73	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
74	3	1	3	3	3	3	2	3	2	4
75	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
76	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3
77	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3
78	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
79	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
82	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3
83	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1
84	2	1	3	2	1	3	3	1	1	3
85	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3
86	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SKM	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
TOTAL	335	322	328	328	293	343	341	342	322	339
Jumlah Kuisioner	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rata-rata	3,35	3,22	3,28	3,28	2,93	3,43	3,41	3,42	3,22	3,39
Rata-rata x Bobot	0,34	0,32	0,33	0,33	0,29	0,34	0,34	0,34	0,32	0,34
Nilai Rata-rata tertimbang	3,29	Nilai SKM	B							
SKM	82,33	Kinerja Unit	Baik							

RATA-RATA SKM PER UNSUR

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,35
2. Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,22
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28
4. Kecepatan Waktu Pelayanan	3,28
5. Kesesuaian Prosedur Layanan dengan standar Pelayanan	2,93
6. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,43
7. Kemampuan/Kompetensi Petugas	3,41
8. Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,42
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	3,22
10. Penanganan Pengaduan	3,39
Rata-rata Tertimbang	3,29
Nilai SKM	B
Kinerja Unit	Baik