



**Laporan SURVEI**

**KEPUASAN MASYARAKAT**

**Triwulan IV Tahun 2025**

**Periode Oktober s.d Desember 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pengadilan Agama Bima  
Periode Oktober – Desember 2025

Berdasarkan  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023

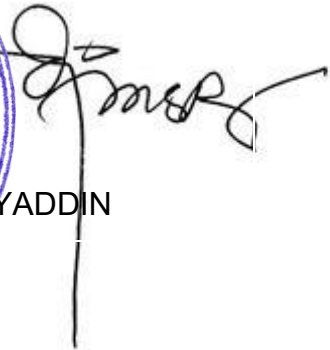
Bima, 6 Januari 2026

Ketua Tim Survei

Wakil Ketua  
Pengadilan Agama Bima

  
IKHLAS



  
M. H. YADDIN

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Pengadilan Agama Bima senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Agama Bima mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Bima. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Demikian Laporan ini dibuat sebagai bentuk keterbukaan dan evaluasi kinerja dalam pemberian layanan di Pengadilan Agama Bima.

Bima, 6 Januari 2026

Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI .....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
A. Metode Pengumpulan Data.....	7
B. Pengumpulan Data.....	9
C. Metode Pengolahan dan Analisa Data .....	9
D. Penyusunan Laporan .....	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	11
A. Hasil Pengolahan Data.....	11
BAB IV HASIL ANALISA DATA SKM.....	14
A. Rencana Tindak Lanjut .....	14
BAB V KESIMPULAN .....	15

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pengadilan Agama Bima, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai warga negara.

## **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 Tahun 2023

### **Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Agama Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggarapelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, maka Pengadilan Agama Bima melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode Oktober sd Desember 2025 dilakukan dengan dua metode yaitu wawancara oleh petugas langsung dan pengisian mandiri oleh responden melalui aplikasi Survelag. Yang menjadi responden pada survei ini yaitu mereka yang pernah datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Bima melalui PTSP ataupun mereka yang pernah mencari data melalui layanan online (website, email dan media sosial).

#### A. Metode Pengumpulan Data

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi:

- **Penyusunan Kuisisioner**

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- **Bagian Identitas Responden**

Berisi Nama Responden, NIK Responden, Nomor Ponsel Responden, Email Responden, Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan, dan Jenis Layanan yang didapatkan.

- **Bagian Pertanyaan Kuisisioner**

Survei Kepuasan Masyarakat memuat 14 pertanyaan diantaranya:

1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit Layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini;
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan;
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan;
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarpras;
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan;
10. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini;
11. Tidak ada pelayanan diluar prosedur atau kecurangan pelayanan pada unit layanan ini;
12. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini;
13. Tidak ada pungutan liar ( pungli ) pada unit layanan ini;
14. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan.

- **Penyusunan Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Bima mulai dari kategori tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

## **B. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan IV Tahun 2025, yaitu sebanyak **279** responden. Responden merupakan masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan legalisasi Akta Cerai dan pelayanan lainnya yang ada di Pengadilan Agama Bima. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi Survelag.

## **C. Metode Pengolahan dan Analisa Data**

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Survelag. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,07$$

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

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

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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

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

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

#### D. Penyusunan Laporan

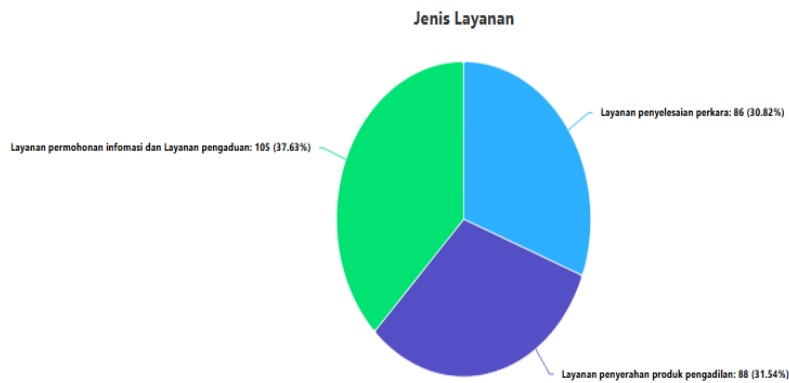
Hasil survei disusun dalam bentuk laporan dan akan menjadi suatu dokumen yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Agama Bima dalam melakukan pelayanan publik.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

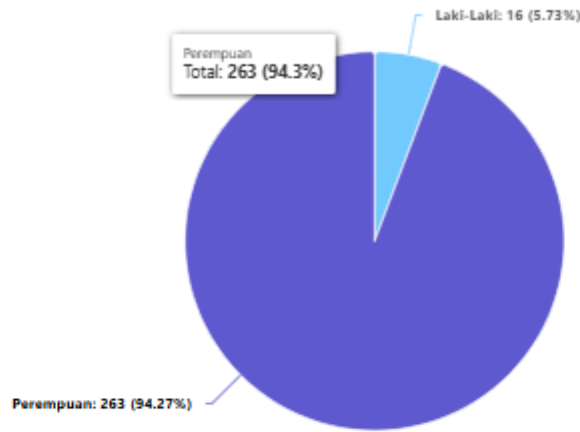
#### A. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 279 orang responden, dengan hasil pengolahan data sebagai berikut:



Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	86
Layanan penyerahan produk pengadilan	88
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	105

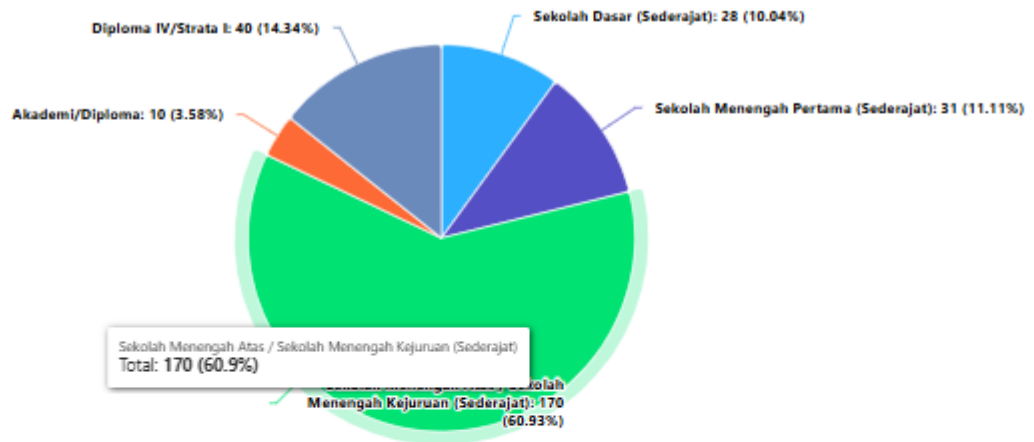
### Jenis Kelamin



Highcharts.com

Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	16
Perempuan	263

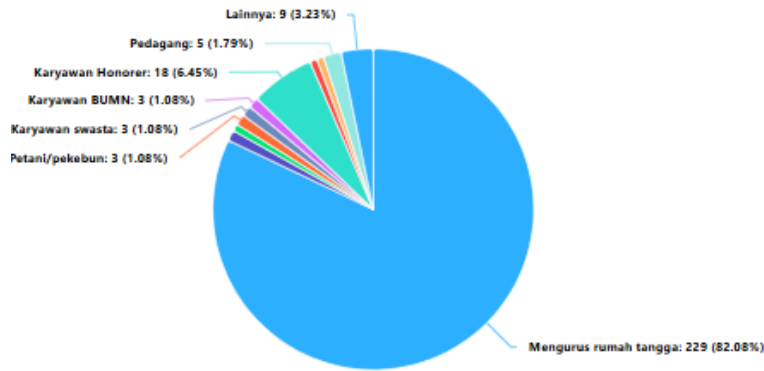
### Tingkat Pendidikan



Highcharts.com

Tingkat Pendidikan	
Tingkat Pendidikan	Total
Sekolah Dasar (Sederajat)	28
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	31
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	170
Akademi/Diploma	10
Diploma IV/Strata I	40

### Pekerjaan



DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 Periode Triwulan 4 Tahun 2025  
 Total Responden : 279 INDEKS : 3.97

Copy CSV Excel Print

Search:

NO	NAMA	IDENTITAS		JENIS LAYANAN	WAKTU SURVEI	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									SARAN	
		TELP	EMAIL			1	2	3	4	5	6	7	8	9		INDEKS
1	Nur'qidah alias Nuraqidah binti Hamjah alias Hamzah	08*****9106	aq*****54@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
2	Nur'qidah alias Nuraqidah binti Hamjah alias Hamzah	08*****9106	aq*****54@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
3	Nur'qidah alias Nuraqidah binti Hamjah alias Hamzah	08*****9106	aq*****54@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
4	Lindah Widodo binti Ahmad	08*****2199	wj*****99@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
5	Lindah Widodo binti Ahmad	08*****2199	wj*****99@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
6	Lindah Widodo binti Ahmad	08*****2199	wj*****99@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
7	Rosdiyanti Binti Sudirman	08*****2925	Ro*****ti@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/12/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
8	Faturiar Rahmah binti Raiman	08*****0110	fa*****10@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	
9	Nurrahmania Binti M. Tayeb		rh*****34@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/12/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
10	Faturiar Rahmah binti Raiman	08*****0110	fa*****10@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	19/12/2025	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	

Showing 1 to 10 of 279 entries

1 2 3 4 5 ... 28

DATA UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 Periode Triwulan 4 Tahun 2025  
 Total Responden : 279 INDEKS : 3.97

Copy CSV Excel Print

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	MUTU
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	4	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.99	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.99	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.79	Sangat Baik (A)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.99	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.99	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	4	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	4	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 9 of 9 entries

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISA DATA SKM**

#### **A. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisa data SKM pada halaman sebelumnya, berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh PA Bima:

##### **1) Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Melakukan kegiatan briefing secara bergantian oleh eselon III pada Pengadilan Agama Bima secara berkala untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta memastikan petugas PTSP selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi baik melalui daring maupun luring.

##### **2) Bagian Pengelola Website dan Media Sosial**

Melakukan pembaharuan pada media informasi yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Bima melalui website dan platform media sosial seperti Facebook, Youtube, Instagram dan Twitter.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan IV periode Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Agama Bima secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik yaitu dengan perolehan nilai sebesar 3,97 dari total nilai keseluruhan 4, namun walaupun demikian Pengadilan Agama Bima akan secara terus menerus mengevaluasi dan berinovasi guna memperbaiki pelayanan kedepannya supaya semakin baik dan semakin sempurna sehingga kepuasan masyarakat penerima layanan tidak hanya sekedar puas saja tapi bahkan bias melebihi itu yaitu sangat puas akan pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Agama Bima.