



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN/PENCARI KEADILAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	16/08/2017	04/06/2018	07/06/2018

1. TUJUAN

Sebagai panduan dalam melakukan pengukuran hasil survei kepuasan pelanggan sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara mulai dari pengumpulan kuisioner sampai dengan pengolahan dan analisa hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilakukan.

3. REFERENSI

- 3.1 Persyaratan ISO 9001:2015
- 3.2 Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. DEFINISI

- 4.1 **Pelanggan** adalah penerima pelayanan publik, orang, masyarakat pencari keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bandung.
- 4.2 **Kuisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan di Pengadilan Agama Bandung, yang diisi dan dijawab oleh pelanggan untuk keperluan analisa kepuasan pelanggan.
- 4.3 **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan di Pengadilan Agama Bandung.
- 4.4 **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pencari Keadilan** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Bandung.

5. URAIAN PROSEDUR

5.1. Ketentuan Umum

Data hasil survei kepuasan pelanggan dapat diolah apabila :



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN/PENCARI KEADILAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	16/08/2017	04/06/2018	07/06/2018

- Jumlah kuisisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan
- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survei harus dilanjutkan sampai mencapai jumlah yang ditetapkan untuk mencapai kevalidan data.

5.2. Pengumpulan Kuisisioner

5.2.1. Kuisisioner yang telah terisi, dikumpulkan oleh Sekretaris TPM. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya.

5.2.2. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

- I. Perkenalan diri
- II. Mengajukan pertanyaan apakah pengunjung telah dilayani dan bersedia untuk mengisi kuisisioner/tidak. Apabila tidak bersedia – ucapkan terima kasih
- III. Berikan keyakinan kepada responden untuk berani mengungkapkan pendapat, karena survei ini untuk kepentingan masyarakat/instansi, dan data dijamin keamanannya untuk tidak dikonsumsi oleh petugas secara langsung
- IV. Pengisian jawaban atas pertanyaan dari no. 1 sampai no. 9 dengan cara melingkari jawaban
- V. Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :
Maksud “**waktu penyelesaian**” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Agama Bandung.
Contoh
Kecepatan petugas yang melayani tepat waktu atau tidak, sesuai dengan jam yang telah ditentukan atau tidak, sudah ada saat buka, dan tidak istirahat/pulang sebelum jam pelayanan berakhir.
- VI. Ajukan pertanyaan untuk diisi di kolom DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
 - a. Jenis pelayanan



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN/PENCARI KEADILAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	16/08/2017	04/06/2018	07/06/2018

- b. Umur
- c. Jenis Kelamin : Pria atau Wanita
- d. Pendidikan terakhir : SD kebawah, SLTP, SLTA, D1, D3, D4, S-1 atau S-2 keatas
- e. Pekerjaan utama : PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswata/ Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya
- f. Suku Bangsa : Jawa, Banjar, Sunda, dll
- g. Tanggal survei

VII. Ucapkan terima kasih atas waktu dan jawaban yang telah diberikan oleh responden.

- 5.2.3. Jumlah minimal responden yang harus dipenuhi mengacu pada :
Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Bandung. Untuk besaran sampel dan populasi mempergunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** dan dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Dimana :

- S = jumlah sampel,
- λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
- taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
- N = populasi
- P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
- d = 0,0

5.3. Pengolahan Data

- 5.3.1. Masukkan data pada format komputer (excell) yang telah ditentukan.
- 5.3.2. Hitung jumlah nilai dari masing-masing unsur yang ada.
- 5.3.3. Hitung jumlah Nilai Rata-rata (NRR) dari masing-masing unsur.
- 5.3.4. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN/PENCARI Keadilan

Kode Dokumen PM/AM/08	Tgl. Pembuatan 16/08/2017	Tgl. Revisi 04/06/2018	Tgl. Efektif 07/06/2018
---------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

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

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

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

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

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

- 5.3.6. Untuk mengetahui tingkatan nilai IKM yang didapatkan, dapat dilihat pada tabel dibawah :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

- 5.3.7. Lakukan analisa data dengan menggunakan metode lain apabila masih dibutuhkan informasi dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

5.4. Tindak Lanjut

- 5.4.1. Ambil tindakan perbaikan atau penyempurnaan yang diperlukan untuk menindaklanjuti hasil survei kepuasan pelanggan untuk menentukan :



PENGADILAN AGAMA BANDUNG

SOP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN/PENCARI Keadilan

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
PM/AM/08	16/08/2017	04/06/2018	07/06/2018

- Membahas hal-hal apa yang masih perlu dilakukan perbaikan/peningkatan (*What*)
 - Strategi/tindak lanjut yang harus dilakukan (*How*)
 - Dimana perbaikan dilakukan (*Where*)
 - Siapa yang bertanggung jawab dalam perbaikan (*Who*)
 - Kapan hal tersebut harus selesai dilakukan (*When*)
- 5.4.2. Hasil pengolahan SKM dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan dalam melakukan proses belajar mengajar sehingga didapatkan hasil yang memuaskan baik bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.
- 5.4.3. Penanggung jawab terkait harus melakukan pemantauan secara terus menerus untuk memastikan perbaikan atau penyempurnaan telah dilakukan dengan efektif.

6. REKAMAN TERKAIT

- 6.1. Lembar Kuisisioner
- 6.2. Hasil Analisa Data
- 6.3. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat