






## PENGADILAN AGAMA TENGGARONG

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KODE DOKUMEN	:	SOP/AM/08
TGL. PEMBUATAN	:	14/09/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	15/09/2017

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
 <b>Drs. H. Ahmad Syaukani</b> PJ. Adm Manajemen	 <b>Drs. H. Arifin, S.H., M.H.</b> Ketua SAPM	 <b>Dr. H. Sukri HC., M.H.</b> Ketua Pengadilan Agama

<b>DOKUMEN MASTER</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA TENGGARONG  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA TENGGARONG*



## SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	14/09/2017	-	15/09/2017

### 1. TUJUAN

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

### 2. RUANG LINGKUP

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

### 3. REFERENSI

- 3.1 Persyaratan ISO 9001:2015
- 3.2 Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Pelanggan

### 4. DEFINISI

- 4.1 **Pelanggan** adalah orang atau organisasi yang menerima produk.
- 4.2 **Kuisisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan Pengadilan Agama, yang diisi dan dijawab oleh pelanggan untuk keperluan analisa kepuasan pelanggan.
- 4.3 **Responden** adalah orang yang disurvei atau dimintai pendapat mengenai pelayanan pada organisasi terkait.
- 4.4 **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

### 5. URAIAN PROSEDUR

#### 5.1. Ketentuan Umum

Data hasil survey kepuasan pelanggan dapat diolah apabila :

- Jumlah kuisisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan



**SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	14/09/2017	-	15/09/2017

- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survey 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 SAPM. 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. 16 dengan cara melingkari jawaban
- V. Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :  
Maksud kedisiplinan adalah kedisiplinan waktu kerja dan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.  
Contoh  
Petugas melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, 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
  - b. Umur
  - c. Jenis Kelamin : Pria atau Wanita



### SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	14/09/2017	-	15/09/2017

- 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 :

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

### 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 :

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

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 :

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



## PENGADILAN AGAMA TENGGARONG

Jalan Pesut Kelurahan Timbau Telp/Fax (0541) 6667063

[www.pa-tenggarong.net](http://www.pa-tenggarong.net) e-mail:pa-tenggarong@pta-samarinda.net

Kutai Kartanegara Kalimantan Timur

### SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	14/09/2017	-	15/09/2017

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

NILAI PERSEPS I	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 survey kepuasan pelanggan untuk menentukan :

- 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.



## PENGADILAN AGAMA TENGGARONG

Jalan Pesut Kelurahan Timbau Telp/Fax (0541) 6667063

[www.pa-tenggarong.net](http://www.pa-tenggarong.net) e-mail:pa-tenggarong@pta-samarinda.net

Kutai Kartanegara Kalimantan Timur

### SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
SOP/AM/08	14/09/2017	-	15/09/2017

#### 6. REKAMAN TERKAIT

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