



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023

PENGADILAN AGAMA BREBES KELAS I.A.

Jalan Ahmad Yani Nomor 93 Brebes Telp/ Fax. (0283)671442
www.pa-brebes.go.id, Email: pengadilan.agama.brebes@gmail.com
Brebes Kode Pos 52212

DAFTAR ISI

Daftar Isi	ii
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Peraturan Perundangan	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Manfaat	3
1.7 Indikator Penilaian.....	4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1.1 Pengertian Umum	5
2.1.2 Unsur survey kepuasan Masyarakat	5
2.1.3 Pengertian Khusus	6
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
2.2.1 Penyusunan bentuk jawaban	7
2.2.2 Persepsi dan Harapan	7
2.2.3 Saran Perbaikan	7
2.2.4 Penetapan responden dan lokasi	9
2.2.5 Penyusunan Jadwal.....	8
2.2.6 Pengumpulan Data	11
2.2.7 Pengolaan Data.....	11
2.2.8 Analisa Data.....	12
2.2.9 Evaluasi dan Program.....	12
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	15
3.2 Visi dan Misi	16
3.3 Alur Pelayanan	16
3.4 Struktur Organisasi	17
3.2.1 Penetapan responden dan lokasi Responden.....	17
3.2.2 Profil responden	19
3.2.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	21
3.2.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	22

3..2.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat..... 26

3.2.6 Opini Responden..... 27

3.2.6.1 Saran terhadap Fasilitas Pengadilan Agama 28

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan 30

4.2 Saran 30

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 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.

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 Survey IKM 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 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.
- 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 Pengadilan Agama Brebes, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Brebes

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pegawai Pengadilan Agama Brebes, 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 Pengadilan Agama Brebes 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 pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Brebes.

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 Brebes.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Brebes 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 Brebes.
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 Brebes.

1.7 Unsur/ indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat 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 Pengadilan Agama Brebes maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

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

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 Pengadilan Agama Brebes yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Brebes yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Brebes.
8. **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 Brebes.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan

apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Brebes, 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 Pengadilan Agama Brebes.
11. **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 Brebes.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

A. Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indicator.

Adapun 9 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. **Kualitas sarana dan prasarana** , yaitu apakah sarana dan prasarana yang ada di Pengadilan Agama Brebes telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat pencari keadilan;
9. **Penanganan lformasi dan pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan pemberian informasi dan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya:

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 kuisioner 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 Pengadilan Agama Brebes 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 dibanyak 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 **10 (sepuluh)**.

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 Pengadilan Agama Brebes, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan perbaikan Fasilitas di Pengadilan Agama Brebes.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

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

Ket :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel Morgan & Krecjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

1. Penyusunan Kuisisioner Dilaksanakan pada bulan Januari 2023.
2. Penetapan Sampel dan Responden Dilaksanakan Minggu Ke 3 Bulan Januari 2023.
3. Pelaksanaan Survey Dilaksanakan mulai Januari sampai Bulan Juni 2023.
4. Pengolahan Hasil Survey Dilaksanakan mulai bulan Januari 2023.
5. Penyajian dan pembuatan laporan hasil survey Dilaksanakan Januari 2023 dan Juli 2023.

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Brebes.

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

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 16 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 Indeks Kepuasan Pencari Keadilan (IKM) :

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).

KEPENTINGAN/IMPORTANCE	Tinggi/High	<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
	Rendah/Low	Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>
		HASIL KERJA/PERFORMANCE	
		Rendah/Low	Tinggi/High

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 Pengadilan Agama Brebes. 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 Brebes kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bulan Januari sampai Bulan Juni 2023 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Brebes. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Brebes yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : **Pengadilan Agama Brebes**

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 93

No. Telp/Fax : (0283)-671442

Waktu Pelayanan : 08.00 – 16.30 WIB

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Brebes,
meliputi :

1. Layanan Pendaftaran Perkara
2. Layanan Meja Informasi dan Pengaduan
3. Layanan Pengambilan Akte Cerai Dan Salinan putusan/Penetapan

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Brebes Nomor W11.A2/0112/HK.05/I/SK/2023 Tertanggal 02 Januari 2023.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi :

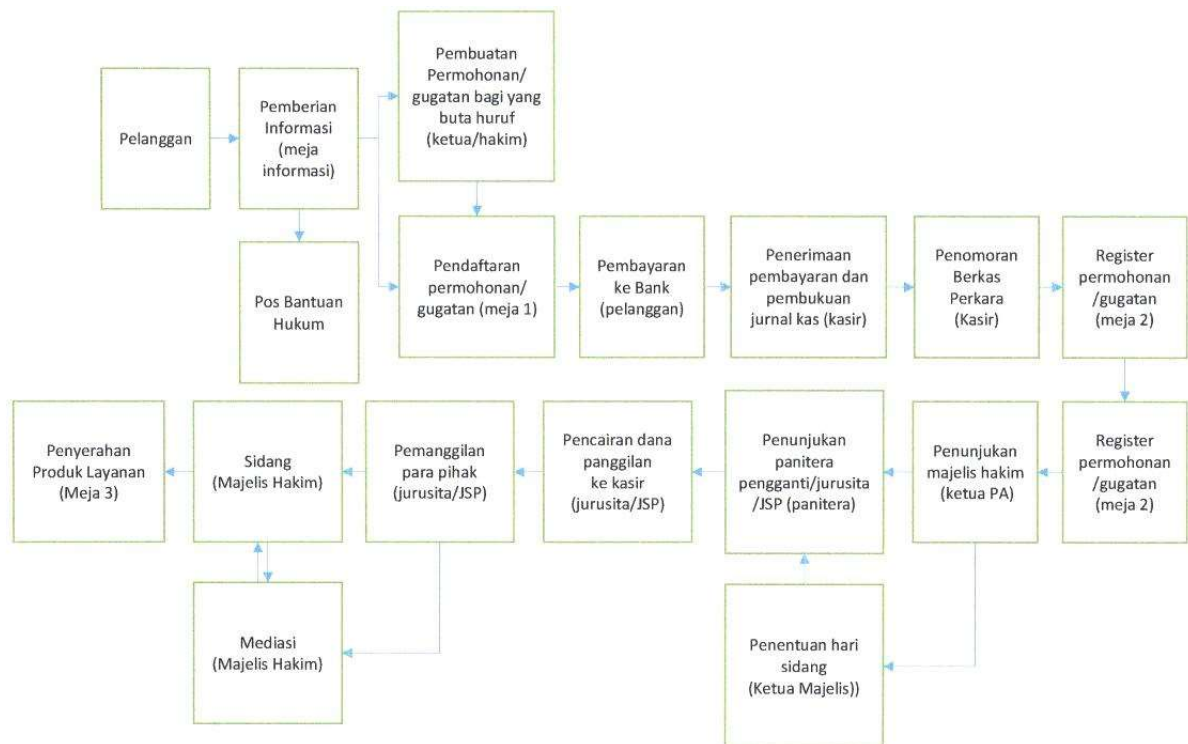
PENGADILAN AGAMA BREBES KELAS I.A.

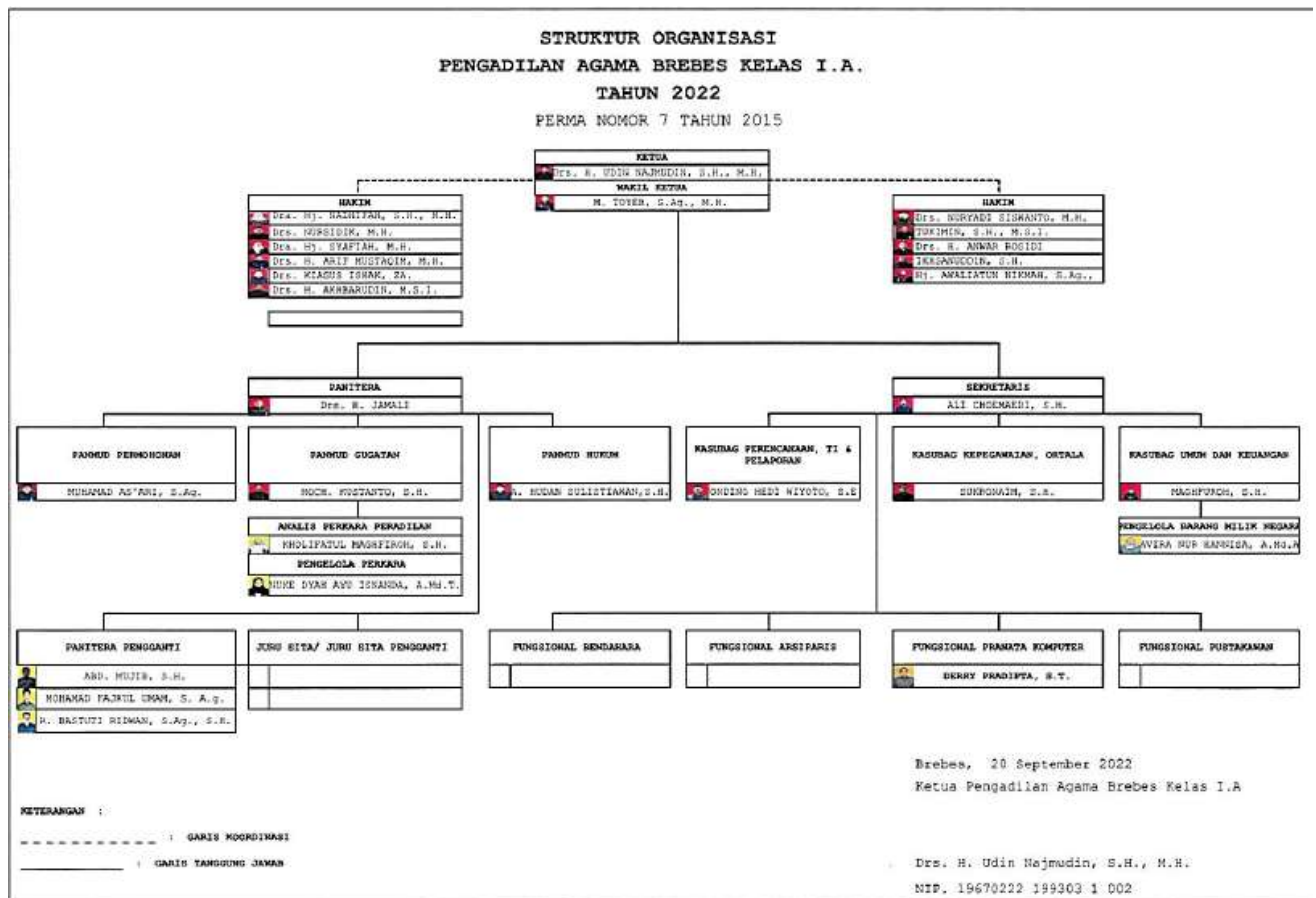
Visi : Terwujudnya Pengadilan Agama Brebes Yang agung.

Misi :

1. Mewujudkan Peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan
2. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.
3. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Brebes dengan melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien.
4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien.
5. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan standar.

Alur Pelayanan :





e. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

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

Ket :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel Morgan & Krecjie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

Dari rumus /Tabel Morgan dan Krecjie diatas Populasi pengunjung pengadilan Agama Brebes (N)= 1200 dengan keyakinan penelitian 95 % dngan alpha = 0.1 jadi peneliti mengambil sampel sebanyak 300 responden

3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Brebes memberikan pelayanan pada survey Bulan Januari sampai Bulan Juni 2023, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan **Pendaftaran Perkara** yaitu sebesar **62,35%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BREBES BERDASARKAN
PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Pendaftaran Perkara	62,35%
Informasi	21,76%
Pengambilan Akte Cerai, Salinan Putusan dan Penetapan	35,89%
Total	100%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BREBES

Kategori Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	4	1,33%
2. 20 - 29 Thn	154	51,33%
3. 30 - 39 Thn	33	11,00%
4. 40 - 49 Thn	75	25,00%
5. 50 - 59 thn	27	9,00%
6. > 60 Thn	7	2,33%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	43	14,33%
2. Perempuan	257	85,67%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Pendidikan :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	121	40,33%
2. SLTP	55	18,33%
3. SLTA	61	20,33%
4. D1/D2/D3/D4	19	6,33%
5. S1	44	14,67%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Pekerjaan :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNVPOLRI	3	1,00%
2. Pegawai Swasta	35	11,67%
3. Wiraswasta/Usahawan	16	5,33%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Lainnya	246	82,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	276	92,00%
2. Madura	0	0,00%
3. Sunda	24	8,00%
4. Batak	0	0,00%
5. Banjar	0	0,00%
6. Lainnya	0	0,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Gugatan	257	85,67%
2. Permohonan	43	14,33%
TOTAL	300	100,00%

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Brebes dapat dilihat pada Tabel 3.2. Brebes Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Brebes secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Brebes dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Brebes pada **Tahun 2023** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,65** atau konversi IKM sebesar **91,25**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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.

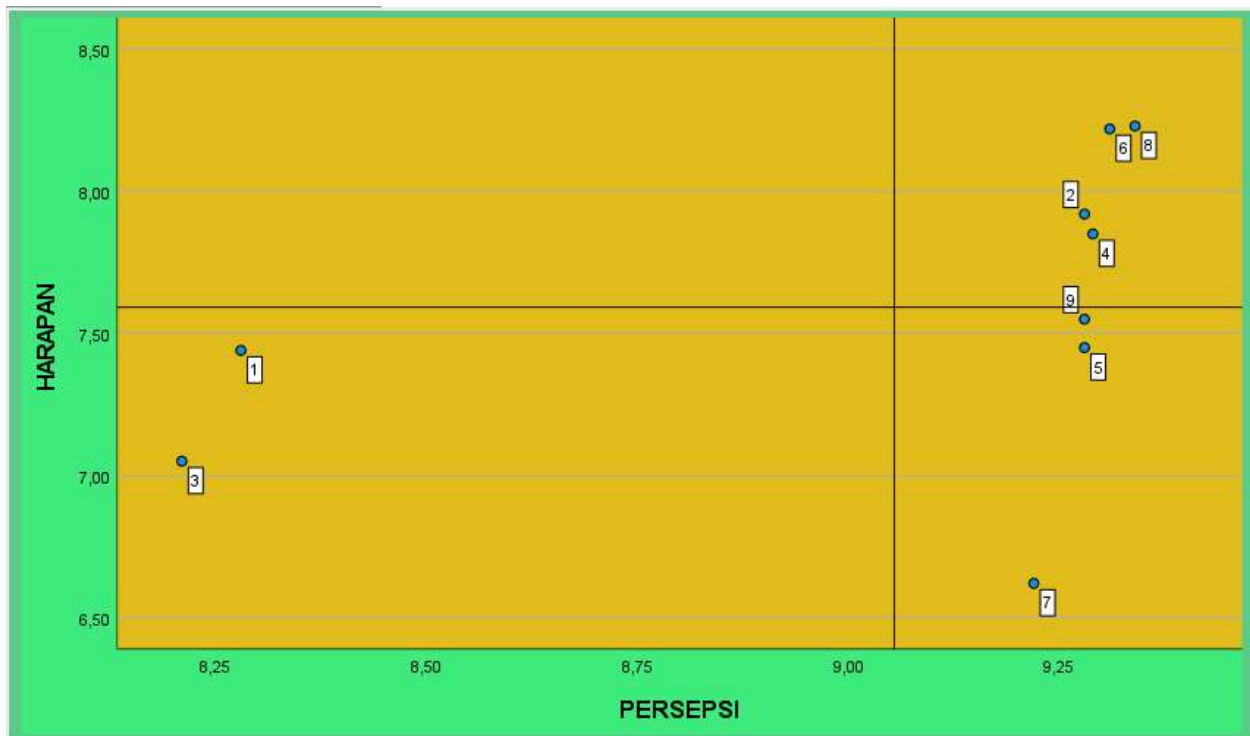
TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BREBES

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,33	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.70	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan	3.42	Baik
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam Pelayanan	3.70	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.73	Sangat Baik
6	Kompetensi/ke mampuan petugas	3.75	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3.70	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.71	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna Layanan	3.76	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3.65	Sangat Baik

3.4. 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 3.4 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN
PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA BREBES**
TABEL 3.4 VARIABEL- VARIABEL PADA TIAP- TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	
II	U4 = Kewajaran biaya/ tarif dalam Pelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U6 = Kompetensi/ke mampuan petugas U8 = Kualitas sarana dan prasarana

III	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan
IV	U9 = Penanganan pengaduan pengguna Layanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan U7 = Perilaku petugas pelayanan

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

Penjelasan Kuadran :

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.

Dari diagram matriks Persepsi dan Harapan Diatas terdapat dua unsur yang berada pada kuadran III yang membutuhkan perbaikan lebih lanjut. Untuk itu akan dilakukan evaluasi terhadap dua Unsur tersebut yang akan dilakukan oleh Ketua :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PIC
			Juli	Agustus	September	Oktober	
1	U1	Memberi pengarahan kepada Seluruh Pegawai yang terlibat dan Petugas PTSP agar memastikan bahwa persyaratan pendaftaran perkara dapat dipahami baik oleh para pencari keadilan .	✓	✓			Ketua IKM
2	U3	Memberikan pengarahan kepada petugas PTSP dalam melayani para pencari keadilan agar efisien dalam bekerja sehingga waktu pelayanan tidak berlangsung lama.	✓	✓			Ketua IKM

Hampir Semua unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat sudah sangat baik. Namun dua hal tersebut di atas masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih dari segi kesesuaian persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Brebes pada periode Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	91,15
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 = Penanganan pengaduan pengguna Layanan
5.	Prioritas Evaluasi dan Perbaikan	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

6. 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 Brebes :

3.6. Kritik dan Opini /saran 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 Brebes :

3.6.1 Kritik dan Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini kritik dan saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Brebes

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Brebes

No	Uraian	Banyaknya
1	Pembagian Masker Gratis	8
2	Musholla kurang luas	7
3	Fasilitas Makanan Gratis (snack)	29
4	Tempat Parkir roda 2 belum beratap	22
5	Tulisan pada Locket kurang Besar	13
6	Biaya terlalu mahal	16
7	Kurangnya Sosialisasi ke Desa tentang produk Pengadilan	5
8	Ruang PTSP kurang luas (sempit)	45
9	Tidak adanya fasilitas tempat Foto Copy gratis	24
10	Petugas Pos bakum Lamban dan sering sidang	23
11	Ruang tunggu kurang nyaman dan gerah	32

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Brebes Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,65** atau konversi IKM **91,15**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

📌 U9 = Penanganan pengaduan pengguna Layanan

4.2 Saran

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

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat evaluasi prioritas perbaikan, yaitu :
U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan
U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan.
2. Diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat termasuk perbaikan sarana dan Prasarana yang masih dianggap kurang memadai atau kurang baik oleh pencari keadilan.
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 oleh Pengadilan Agama Brebes terhadap keinginan Para pencari keadilan.

4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen Pengadilan Agama Brebes terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan pengawasan oleh interen Pengadilan Agama Brebes dalam hal ini Hakim Pengawas Bidang.
5. Untuk Peningkatan Sarana dan Prasara di perlukan koordinasi yang baik antara bagian Kepaniteraan dan Bagian Kesekretariatan Pengadilan Agama Brebes dalam memfasilitasi perbaikan sarana dan Perasarana pencari keadilan

KRITIK, SARAN, DAN MASUKAN RESPONDEN

No	Uraian	
1	Akta cerai diberi legalisir sekalian	8
2	Musholla kurang luas	7
3	Fasilitas Makanan Gratis (snack)	8
4	Tidak ada himbauan untuk berbusana muslimah	5
5	Tempat Parkir roda 2 harus beratap	4
6	Hakim kurang bijaksana	1
7	Tulisan pada Loker kurang Besar	1
8	Biaya terlalu mahal	1
9	Kurangnya Sosialisasi ke Desa tentang produk Pengadilan	17
10	Waktu sidang terlalu lama dan tidak Pasti	2
11	Tidak adanya fasilitas tempat Foto Copy gratis	3
12	Petugas Pos bakum Lamban dan sering sidang	2
13	Ruang tunggu kurang nyaman dan gerah	3
14	Kartu tanda pengujung Pengadilan Agama	3

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Kategori Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	4	1,33%
2. 20 - 29 Thn	154	51,33%
3. 30 - 39 Thn	33	11,00%
4. 40 - 49 Thn	75	25,00%
5. 50 - 59 thn	27	9,00%
6. > 60 Thn	7	2,33%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	43	14,33%
2. Perempuan	257	85,67%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Pendidikan :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	121	40,33%
2. SLTP	55	18,33%
3. SLTA	61	20,33%
4. D1/D2/D3/D4	19	6,33%
5. S1	44	14,67%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Pekerjaan :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	3	1,00%
2. Pegawai Swasta	35	11,67%
3. Wiraswasta/Usahawan	16	5,33%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Lainnya	246	82,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	276	92,00%
2. Madura	0	0,00%
3. Sunda	24	8,00%
4. Batak	0	0,00%
5. Banjar	0	0,00%
6. Lainnya	0	0,00%
TOTAL	300	100,00%

Kategori Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Gugatan	257	85,67%
2. Permohonan	43	14,33%
TOTAL	300	100,00%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,33
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,70
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,42
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,70
5	Kesesuaian produk pelayanan pengadilan	3,73
6	Kompetensi/kemampuan petugas Pengadilan	3,75
7	Perilaku petugas pelayanan	3,70
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,71
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,76
	Rata-rata Tertimbang	3,65