

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SENGETI

TAHUN 2023



Pengadilan Agama Sengeti Kelas I B

Jalan Lintas Timur Komplek Perkantoran Bukit Cinto
Kenang Pemkab Muaro Jambi-Sengeti 36001

Telp/Fax : (0741) 590061

Email : pa.sengeti2@gmail.com

Homepage : www.pa-sengeti.go.id

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran	I-2
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat.....	I-3
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian.....	II-4
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-5
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-8
3.2 Data Responden	III-9
3.3 Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan.....	III-11
3.4 Kritik dan Saran	III-11
Bab IV Kesimpulan	
4.1 Kesimpulan.....	IV-12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	IV-12

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 Nomor: 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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan 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 SPKP 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor : 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Pengadilan Agama Sengeti, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Sengeti.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Sengeti, 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 Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sengeti 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 Sengeti.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SPKP 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 Sengeti.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sengeti 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 Sengeti.
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 Sengeti.

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** adalah data dan informasi tentang tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Sengeti yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Sengeti 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 Sengeti.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkarra terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sengeti.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Sengeti, 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 Persepsi Kualitas Pelayanan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Sengeti.
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 Sengeti.

2.1.2 Unsur Survey Persepsi Kualitas Pelayanan

Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor : 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023** terdapat minimal 8 unsur/indikator.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan, yang meliputi :

1. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
2. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. **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;
4. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Respon**, yaitu reaksi atau tanggapan sebagai hasil atau kesan yang didapatkan dari pelayanan;
6. **Performa**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
7. **Sarana**, yaitu alat atau tempat yang mendukung petugas dalam memberikan pelayanan secara prima kepada Pencari Keadilan;
8. **Penanganan pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2.2. Metodologi Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden, meliputi : nama, nomor ponsel, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan jenis layanan
- Bagian II : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian III : Kritik dan Saran pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Bentuk jawaban untuk menentukan SPKP melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti mulai dari kategori sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju.

Untuk kategori **sangat tidak setuju** diberi nilai persepsi 1, **tidak setuju** diberi nilai persepsi 2, **kurang tidak setuju** diberi nilai persepsi 3, **kurang setuju** diberi nilai persepsi 4, **setuju** diberi nilai persepsi 5, **sangat setuju** diberi nilai persepsi 6.

b. Saran Perbaikan

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

3. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Sengeti. Jumlah Responden yang diambil adalah

sebanyak 30 Responden.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Sengeti pada jam kerja mulai tanggal 5 s.d. 11 April 2023..

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah responden/penerima layanan *on the spot* (saat selesai menerima layanan) dari Pengadilan Agama Sengeti.

4. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara elektronik melalui laman e-survey. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survy Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	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

5. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SPKP Pengadilan Agama Sengeti. Tim Survey Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Sengeti kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN:

3.1 Profil Organisasi

- Nama Instansi : **Pengadilan Agama Sengeti**
- Alamat : Jl. Lintas Timur, Komplek Bukit Cinto Kenang, Pemkab Muaro Jambi, Sengeti, Sekernan.
- No. Telp/Fax : 0741 - 590061
- Waktu Pelayanan : 07.00 – 15.00 WIB
- Jenis layanan : Layanan Pengadilan Agama Sengeti, meliputi :
1. **Layanan** Penyelesaian Perkara.
 2. **Layanan** Penyerahan Produk Pengadilan.
 3. **Layanan** Permohonan Informasi dan Pengaduan.
- Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK.
- Jumlah Pengunjung : ± 10 - 50 orang/hari
- Visi Misi : Visi :
- “Terwujudnya Pengadilan Agama Sengeti yang Agung”.
- Misi :
1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Sengeti;
 2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
 3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Agama Sengeti;
 4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Agama Sengeti;

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Data Responden

Jumlah Responden yang diambil dalam survei ini sebanyak 30 orang. Rincian responden yang tersurvei sebagai berikut :

DATA RESPONDEN PENGADILAN AGAMA SENGETI

No	Nama Responden	Nomor Ponsel
1	Nova Murdianti	085281894356
2	Zuariah Afriani	085273466946
3	Azhari	085266018897
4	Bitra Aprilia	082293861272
5	Ade Ramadona	08116630701
6	Mulyanti	083819255788
7	Abror Yusra	085219693500
8	Ambok Tang	082213019214
9	Landri Bariantama	085273449351
10	Riski Andayani	089654107218
11	Intan Rohma Saputri	085718793228
12	Reka Ulandari	082217752892
13	Yuanda Saputra	085896581055
14	Endi Istianto	085609119820
15	Edoni Saputra	085266686263
16	Herlina	08117449157
17	Hikma Bobby Akbar	082177416002
18	Suci Ulandari	081366855413
19	Lisa Apriana	085268026186
20	Henny Kurniati	085380626364
21	Ilham Ikromi	085389665423
22	Mardiana	085789224381
23	Samsiah	082311300269
24	Puji Tri Lestari	081271462455
25	Kasmito	081326582552
26	Siti aisyah	089602767439
27	Annisa	082177712206
28	Lola Fitriani Dewi	081274492098
29	Hasan Nukri	082278524523
30	Nabila Rahmadani	081271330835

3.3. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah 3,98 atau konversi IKM sebesar 99,5.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

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

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.

3.5. Kritik dan Saran

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka kritik dan saran masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung kritik dan saran dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa kritik dan saran masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah kritik dan saran dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Sengeti :

- Persyaratan pelayanan praktis dan sesuai jenis layanan.
- Tempat parkir mobil rendah kalau hujan deras banjir diharapkan bisa ditinggikan.
- Akses ruang tunggu ke toilet harap diberi atap sehingga tidak terganggu saat hujan.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei persepsi kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,98 atau konversi IKM 99,5.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

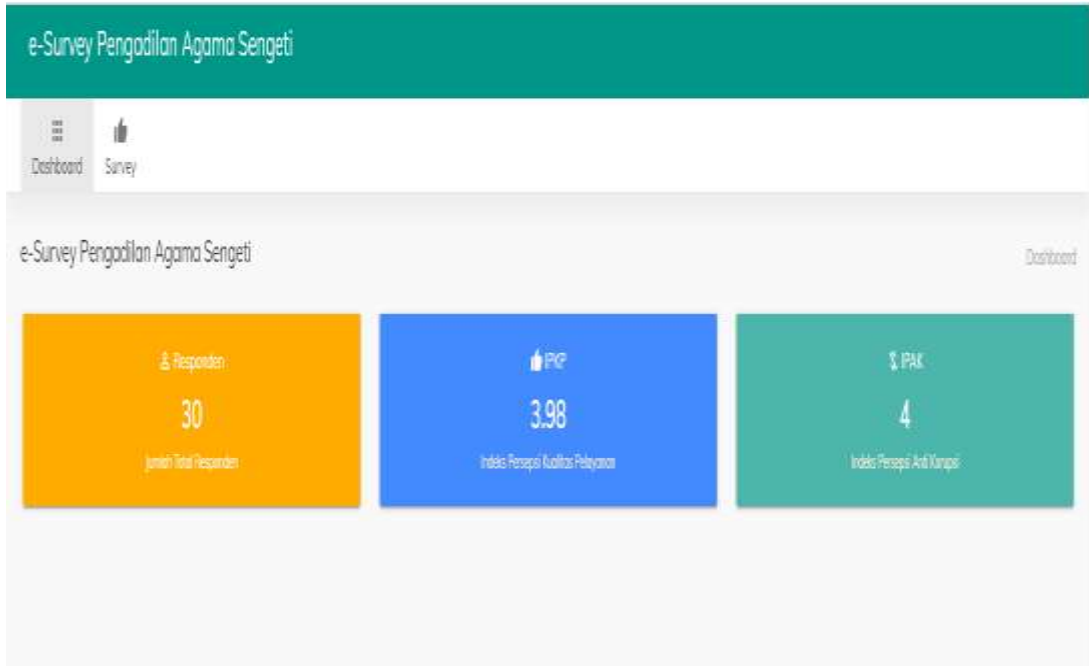
1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, Sistem Manajemen Pengadilan Agama Sengeti terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

EVIDEN KEGIATAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DI PENGADILAN AGAMA SENGETI

1. Screenshoot Aplikasi Survei



Gambar 1. Laman Rekapitulasi hasil survei

The screenshot shows the questionnaire page of the e-Survey Pengadilan Agama Sengeti application. The header is green with the title 'e-Survey Pengadilan Agama Sengeti'. Below the header, there are navigation tabs for 'Dashboard' and 'Survey'. The main content area displays the survey questions in Indonesian. The first question is: '1. Apakah pelayanan pada adu dan laporan pelanggaran sudah dilakukan dengan cepat?'. The second question is: '2. Persyaratan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan kepastian?'. The third question is: '3. Prosedur pelayanan yang ditetapkan dan layanan sesuai diidentifikasi?'. The fourth question is: '4. Adanya media komunikasi pelayanan yang dapat dipukul langsung dengan yang ditanyakan dan kepastian?'. The fifth question is: '5. Kualitas pelayanan yang diberikan pada adu dan laporan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?'. The sixth question is: '6. Dapat pelayanan perantara pelayanan adu dan laporan yang dilakukan dan kepastian mediasi berkoordinasi dengan?'. The seventh question is: '7. Pelayanan mediasi pelayanan adu dan laporan menggunakan kepastian kepastian dengan?'. The eighth question is: '8. Laporan mediasi pelayanan yang ditetapkan dan kepastian sesuai diidentifikasi?'. Each question has a set of radio buttons for response options.

Gambar 1. Laman Kuesioner

2. Dokumentasi Foto



Gambar 3. Penerima layanan sedang mengisi kuesioner di e-survey



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MUARO JAMBI**

Nomor : B-157/15050/OT.130/03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Sengeti, 31 Maret 2023

Yth. Ketua Pengadilan Agama Sengeti Kelas 1B
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral:

Penyelenggara : Pengadilan Agama Sengeti Kelas 1B
Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Pengadilan Agama
Sengeti
Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi terlampir
Nomor Rekomendasi : **V-23.1505.001**

Nomor rekomendasi ini harus dicantumkan pada kuesioner.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kab Muaro Jambi



Muji Iestari, SE., MA.
NIP. 19661025 198901 2 001

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGADILAN AGAMA SENGETI

TAHUN 2023



Pengadilan Agama Sengeti Kelas I B

Jalan Lintas Timur Komplek Perkantoran Bukit Cinto
Kenang Pemkab Muaro Jambi-Sengeti 36001

Telp/Fax : (0741) 590061

Email : pa.sengeti2@gmail.com

Homepage : www.pa-sengeti.go.id

Kata Pengantar

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Sengeti 1B berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kami sesuai dengan Peraturan Menteri PAN & RB 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI telah mencanangkan program Akreditasi penjaminan mutu di Pengadilan seperti telah tertuang pada surat Dirjen Badilag Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2081.a/DJA/OT01.3/10/2018 tanggal 6 Oktober 2018 tentang Pemberlakuan Pedoman Akreditasi Penjaminan Mutu di lingkungan Badan Peradilan Agama maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Program penjamin mutu tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing masing pelayanan satuan kerja instansi Pengadilan juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik pada Pengadilan.

Tujuan pelaksanaan kuesioner ini adalah untuk memetakan persepsi pengguna layanan Pengadilan Agama Sengeti 1B terkait dengan usaha pencegahan dan penanganan korupsi di lingkungan Mahkamah Agung. Melalui Survei Persepsi Korupsi Pengadilan Agama Sengeti 1B tahun 2020, kami berharap dapat memetakan potensi korupsi untuk mendorong perbaikan layanan publik serta membangun etos kerja layanan yang bersih dan bebas korupsi di lingkungan Pengadilan Agama Sengeti 1B.



Sengeti, 13 April 2023
Ketua Pengadilan Agama

H. Ahmad Mus'id Yahya Qadir, Lc., M.H.I

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	I-1
1.3 Landasan Hukum.....	I-2
1.4 Rencana Kerja	I-2
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian.....	II-4
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-5
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-8
3.2 Data Responden	III-9
3.3 Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan.....	III-11
3.4 Kritik dan Saran	III-11
Bab IV Kesimpulan	
4.1 Kesimpulan.....	IV-12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	IV-12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Pengadilan Agama Sengeti berberkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-201 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan Agama Sengeti merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Agama Sengeti ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi Agama Jambi untuk melaksanakan implementasi Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan

untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2020.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei persepsi korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner.
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.

- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah
 - disediakan.
 - Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu dari tanggal 5 - 11 April 2023, dan dapat mengambil responden 3 bulan sebelumnya bila tidak mencukupi target jumlah 30 responden.

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)** adalah data dan informasi tentang tingkat Persepsi Anti Korupsi 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 Sengeti yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Sengeti 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 Sengeti.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkarra terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sengeti.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Sengeti, 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 Persepsi Anti Korupsi untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Sengeti.
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 Sengeti.

2.1.2 Unsur Survey Persepsi Anti Korupsi

Penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor : 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023**, yang meliputi :

1. Aspek Integritas;
2. Tindakan Diskriminasi;
3. Indikasi Kecurangan Pelayanan;
4. Pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku;
5. Praktik Pungutan Liar;
6. Praktik percaloan;

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi

1. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden, meliputi : nama, nomor ponsel, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan jenis layanan
- Bagian II : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian III : Kritik dan Saran pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

a. Survei Persepsi Anti Korupsi

Bentuk jawaban untuk menentukan SPAK melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat Anti

Korupsi pada Pengadilan Agama Sengeti mulai dari kategori sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju.

Untuk kategori **sangat tidak setuju** diberi nilai persepsi 1, **tidak setuju** diberi nilai persepsi 2, **kurang tidak setuju** diberi nilai persepsi 3, **kurang setuju** diberi nilai persepsi 4, **setuju** diberi nilai persepsi 5, **sangat setuju** diberi nilai persepsi 6.

b. Saran Perbaikan

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

3. Penetapan responden dan lokasi

a. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Sengeti. Jumlah Responden yang diambil adalah sebanyak 30 Responden.

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Sengeti pada jam kerja mulai tanggal 5 s.d. 11 April 2023..

c. Target responden

Secara garis besar target responden adalah responden/penerima layanan *on the spot* (saat selesai menerima layanan) dari Pengadilan Agama Sengeti.

4. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara elektronik melalui laman e-survey. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPAK	NILAI INTERVAL KONVERSI	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

5. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SPAK Pengadilan Agama Sengeti. Tim Survey Persepsi Anti Korupsi 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 Sengeti kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2023 dilakukan Survey Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Sengeti. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Sengeti yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Sengeti
Alamat	: Jl. Lintas Timur, Komplek Bukit Cinto Kenang, Pemkab Muaro Jambi, Sengeti, Sekernan.
No. Telp/Fax	: 0741 - 590061
Waktu Pelayanan	: 07.00 – 15.00 WIB
Jenis layanan	: Layanan Pengadilan Agama Sengeti, meliputi : 1. Layanan Penyelesaian Perkara. 2. Layanan Penyerahan Produk Pengadilan. 3. Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan.
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK.
Jumlah Pengunjung	: ± 10 - 50 orang/hari
Visi Misi	: Visi : “Terwujudnya Pengadilan Agama Sengeti yang Agung”. Misi : 1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Sengeti; 2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan; 3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Agama Sengeti; 4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Agama Sengeti;
Alur Pelayanan	:

DATA RESPONDEN PENGADILAN AGAMA SENGETI

No	Nama Responden	Nomor Ponsel
1	Nova Murdianti	085281894356
2	Zuariah Afriani	085273466946
3	Azhari	085266018897
4	Bitra Aprilia	082293861272
5	Ade Ramadona	08116630701
6	Mulyanti	083819255788
7	Abror Yusra	085219693500
8	Ambok Tang	082213019214
9	Landri Bariantama	085273449351
10	Riski Andayani	089654107218
11	Intan Rohma Saputri	085718793228
12	Reka Ulandari	082217752892
13	Yuanda Saputra	085896581055
14	Endi Istianto	085609119820
15	Edoni Saputra	085266686263
16	Herlina	08117449157
17	Hikma Bobby Akbar	082177416002
18	Suci Ulandari	081366855413
19	Lisa Apriana	085268026186
20	Henny Kurniati	085380626364
21	Ilham Ikromi	085389665423
22	Mardiana	085789224381
23	Samsiah	082311300269
24	Puji Tri Lestari	081271462455
25	Kasmito	081326582552
26	Siti aisyah	089602767439
27	Annisa	082177712206
28	Lola Fitriani Dewi	081274492098
29	Hasan Nukri	082278524523
30	Nabila Rahmadani	081271330835

3.3. Tingkat Persepsi Anti Korupsi

Hasil penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Sengeti mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPAK adalah 4 atau konversi IKM sebesar 100.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

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

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.

3.5. Kritik dan Saran

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka kritik dan saran masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung kritik dan saran dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa kritik dan saran masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah kritik dan saran dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Sengeti :

- a) Persyaratan pelayanan praktis dan sesuai jenis layanan.
- b) Tempat parkir mobil rendah kalau hujan deras banjir diharapkan bisa ditinggikan.
- c) Akses ruang tunggu ke toilet harap diberi atap sehingga tidak terganggu saat hujan.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Sengeti maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Sengeti Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 4 atau konversi IKM 100.

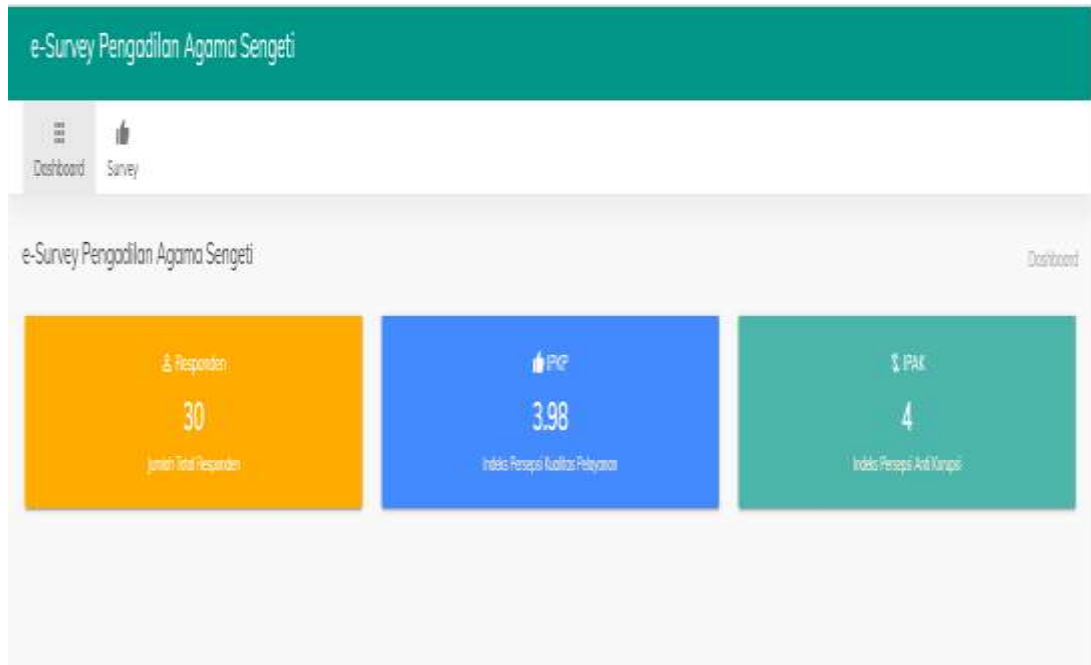
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Survei Persepsi Anti Korupsi dilakukan secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, Sistem Manajemen Pengadilan Agama Sengeti terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

EVIDEN KEGIATAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DI PENGADILAN AGAMA SENGETI

1. Screenshoot Aplikasi Survei



Gambar 1. Laman Rekapitulasi hasil survei

The screenshot shows the questionnaire page for the Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK). The survey consists of five questions, each with a 5-point Likert scale (1 to 5) represented by radio buttons and stars. The questions are:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecukupan pelayanan pada unit layanan ini
3. Tidak ada permintaan imbalan uang/biaya/kelebihan diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini
5. Tidak ada peralihan/pemertaaan tidak resmi pada unit layanan ini

Below the questions, there is a section for "Kritik dan Saran".

Gambar 2. Laman Kuesioner

2. Dokumentasi Foto



Gambar 3. Petugas survei sedang menjelaskan tatacara kuesioner di e-survey



Gambar 4. Penerima layanan sedang mengisi kuesioner di e-survey



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN MUARO JAMBI**

Nomor : B-158/15050/OT.130/03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Sengeti, 31 Maret 2023

Yth. Ketua Pengadilan Agama Sengeti Kelas 1B
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral:

Penyelenggara : Pengadilan Agama Sengeti
Judul : SURVEI PERSEPSI KORUPSI
Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi terlampir
Nomor Rekomendasi : **V-23.1505.002**
Nomor rekomendasi ini harus dicantumkan pada kuesioner.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kab Muaro Jambi



Muti Zestari, SE., MA.
NIP.19661025 198901 2 001