

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK) PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

**PERIODE TAHUN 2022
TRIWULAN III**



PENGADILAN AGAMA KAB. LIMA PULUH KOTA

Jl. Negara KM 11 Telp. (0752) 7750092/

Fax. (0752) 7750369

Website : www.pa-tanjungpati.go.id

Email: pengadilan_agama_tanjungpati@yahoo.com

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-3
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4
 Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-4
 Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-6
3.4 Indeks Persepsi Anti Korupsi.....	III-8
3.5 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-10
3.6 Analisis Gain Point dan Failed Point	III-13
3.7 Kesimpulan Hasil Survey	III-16
3.8 Opini Responden	III-17
 Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-2

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 Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) dan Survey untuk mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi 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 SKM 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 Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 tahun 2021 Tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Tanjung Pati**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Tanjung Pati serta Indeks Persepsi Anti Korupsi**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Tanjung Pati**, 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 Tanjung Pati 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 Tanjung Pati.

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 Tanjung Pati.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah

dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Tanjung Pati 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 Tanjung Pati.
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 Tanjung Pati.

1.7 Indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 20 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Prosedur Pelayanan yang Jelas
2. Prosedur Pelayanan yang mudah dipahami
3. Informasi Biaya Pelayanan
4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan
5. Waktu Pelayanan yang Sesuai Jam Kerja
6. Pelayanan Petugas
7. Keahlian yang dimiliki petugas layanan
8. Diskriminasi Pelayanan
9. Sarana dan prasarana pendukung layanan
10. Fasilitas pengaduan yang jelas dan mudah diakses

11. Manipulasi Peraturan
12. Penyalahgunaan Jabatan
13. Pengurusan layanan lewat orang dalam
14. Transaksi Biaya
15. Biaya Tambahan
16. Pemberian Hadiah kepada petugas layanan
17. Transparansi transaksi keuangan
18. Percaloan
19. Praktek Korupsi
20. Transaksi Rahasia

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 Tanjung Pati yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Tanjung Pati 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 Tanjung Pati.
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 Tanjung Pati.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Pati, 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 Tanjung Pati.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 20 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

terdapat 20 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 20 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi 10 Indikator untuk SKM dan mendapatkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan 10 Indikator untuk SPAK dan mendapatkan IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi). Dimana indikator yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan Jelas**
2. **Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami**
3. **Informasi tentang Biaya Pelayanan**, yaitu informasi biaya dapat diketahui dengan mudah dan jelas

4. **Jangka Waktu**, jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. **Waktu Pelaksanaan Pelayanan**, yaitu waktu pemberian pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kerja.
6. **Keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah dan, tangap serta saling menghargai dan menghormati;
7. **Keahlian Petugas**, Yaitu petugas memiliki keahlian yang memadai.
8. **Diskriminasi Pelayanan** yaitu, tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminasi) dalam pemberian pelayanan.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu ada atau tidaknya sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan public dan memadai
10. **Fasilitas Pengaduan**, yaitu tersedianya fasilitas pengaduan dan mudah untuk diakses.
11. **Manipulasi Peraturan**, yaitu apakah pelayanan oleh petugas sesuai prosedur dan ketentuan serta tidak dipersulit untuk maksud tertentu?
12. **Penyalahgunaan Jabatan**, yaitu apakah dalam memperoleh pelayanan pengadilan secara cepat dan mudah selalu diberikan tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu?
13. **Transaksi Orang Dalam**, yaitu pernahkan dihubungi oleh seseorang (karyawan pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara?
14. **Transaksi Biaya**, yaitu apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tariff/biaya baik melalui website ataupun layanan?
15. **Biaya Tambahan**, yaitu apakah selalu membayar sesuai tariff resmi tanpa ada biaya tambahan?
16. **Hadiah**, yaitu memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima
17. **Transparansi Keuangan**, yaitu menerima bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan?
18. **Percaloan**, yaitu pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di pengadilan?
19. **Praktek Korupsi**, yaitu pernah melihat dan atau mendengar masih terjadi praktek korupsi di pengadilan?

20. **Transaksi Rahasia**, yaitu pernah mengurus perkara melalui hakim/panitera/staff pengadilan di luar persidangan?

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 Tanjung Pati 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 Tanjung Pati, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Tanjung Pati.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Jumlah responden dalam survey ini didasarkan atas table krejcie and morgan dengan berdasarkan jumlah perkara pada Pengadilan Agama Tanjung Pati per triwulannya perkara sehingga menurut table krejcie and morgan jumlah responden yang akan dilakukan survey adalah sebanyak **123** responden dalam periode triwulan I (Januari s/d maret) dengan jumlah perkara 172, **181** responden pada triwulan II (April-Juni) dengan jumlah perkara 336, dan **205** responden pada Triwulan III (Juli-September) dan sebanyak **265** responden pada Triwulan IV (Oktober- Desember).

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Tanjung Pati pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima

pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Tanjung Pati dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Tanjung Pati. Dari total 440 perkara (Januari 2022 s/d September 2022), maka jumlah responden menurut table morgan dan krecjie adalah sebanyak **205** responden.

d. Penyusunan Jadwal

JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT		
NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Penyusunan Kuisioner	Dilaksanakan pada Minggu I Juli 2022
2	Penetapan Sampel dan responden	Dilaksanakan pada Minggu I Juli 2022
3	Pelaksanaan Survey	Survey Dilaksanakan pada bulan Juli 2022 s/d September 2022
4	Pengolahan hasil survey	Dilaksanakan pada September 2022
5	Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey	Dilaksanakan pada September 2022

Survey yang dilakukan

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 Tanjung Pati.

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

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,062$$

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 16 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

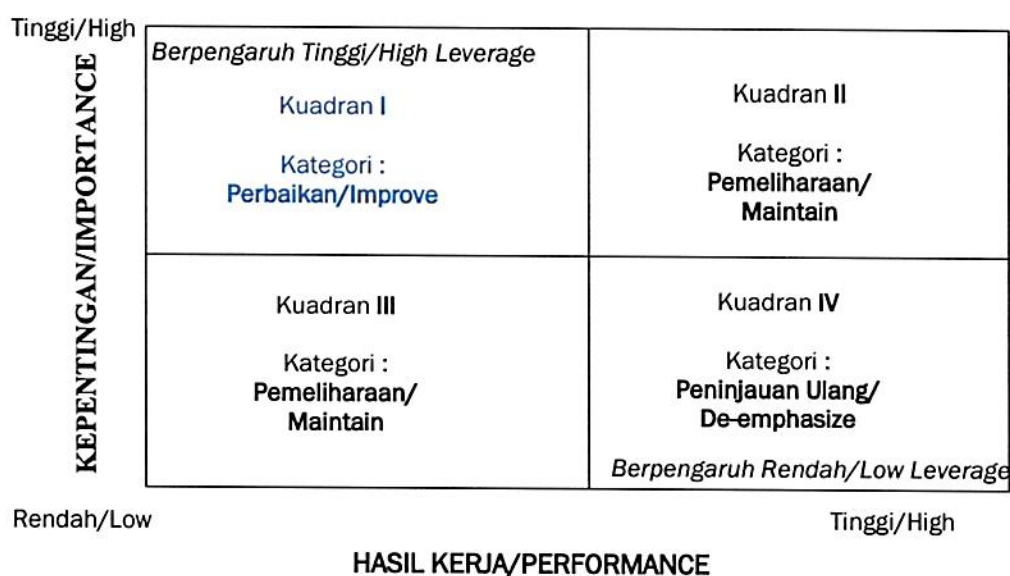
d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).



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 Tanjung Pati. 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 Tanjung Pati kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Tanjung Pati. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Alamat	: Jl. Negara Km 12 Tanjung Pati
No. Telp/Fax	: (0752) 7750092 / (0752)7750369
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati

meliputi :

Produk dan pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati terdiri dari :

1. Perkawinan
 - Izin nikah
 - Hadhanah
 - Wali adhal
 - Cerai talak
 - Itsbat nikah
 - Cerai gugat
 - Izin poligami
 - Hak bekas istri

- Harta bersama
- Asal-usul anak
- Dispensasi nikah
- Pembatalan nikah
- Penguasaan anak
- Pengesahan anak
- Pencegahan nikah
- Nafkah anak oleh ibu
- Ganti rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

2. Ekonomi Syari'ah

- Bank syari'ah
- Bisnis syari'ah
- Asuransi syari'ah
- Sekuritas syari'ah
- Pegadaian syari'ah
- Reasuransi syari'ah
- Reksadana syari'ah
- Pembiayaan syari'ah
- Lembaga keuangan mikro syari'ah
- Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
- Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah

3. Waris

- Gugat waris
- Penetapan ahli waris

4. Infaq

5. Hibah

6. Wakaf

7. Wasiat

8. Zakat

9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor :
W3-A16/51/HK.08/I/2022

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : $\pm$ 150 - 200 orang/minggu

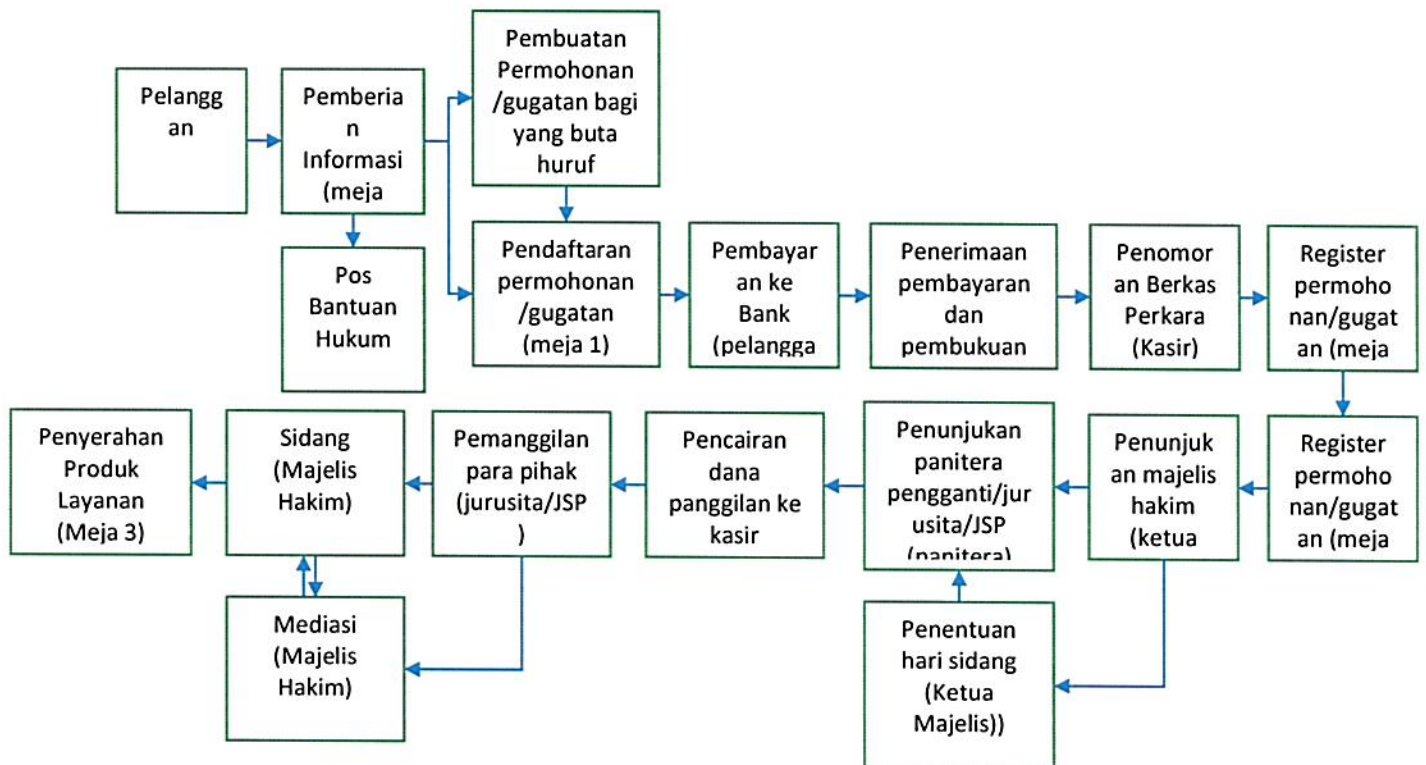
Visi Misi : Visi :

“Terwujudnya Pengadilan Agama Tanjung Pati yang agung”.

Misi :

1. Meningkatkan profesional aparaturnya Pengadilan Agama.
2. Mewujudkan manajemen Peradilan yang modern, transparan dan akuntabel.
3. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan dengan asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.
4. Meningkatkan pengawasan yang terencana dan efektif

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Tanjung Pati memberikan pelayanan pada survey tahun 2022 Triwulan III, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan Akta Cerai yaitu sebesar 75,84 % 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 TANJUNG PATI
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	75,84
Salinan Putusan	24,16
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 Tanjung Pati**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	30-39 tahun	34.80
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	66.34
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	43.41
4.	Pekerjaan	Lainnya	68.29

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Tanjung Pati pada **Tahun 2022 Triwulan III** mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **5.76** atau konversi IKM sebesar **95.22**.

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	1,00-1,75	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

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.

Untuk interval IKM dengan skala 6 dapat dikonversi sebagai berikut:

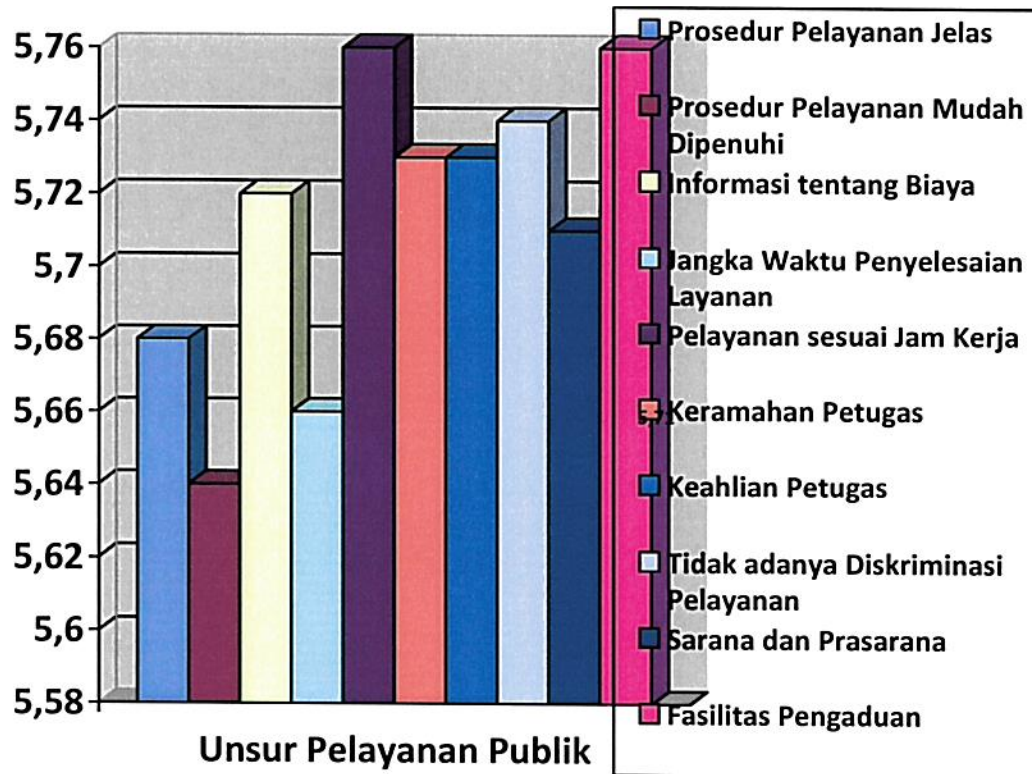
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,50	25-43,75	D	Tidak baik
2	2,51-4,00	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	4,01-5,50	62,51-81,25	B	Baik
4	5,51-6,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan Jelas	5,68	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan Mudah dipenuhi	5,64	Sangat Baik
3	Informasi tentang Biaya Pelayanan	5,72	Sangat Baik
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	5,66	Sangat Baik
5	Waktu Pelayanan sesuai dengan Jam Kerja	5,76	Sangat Baik
6	Pelayanan Petugas Cepat, Ramah dan Tanggap	5,73	Baik
7	Petugas Memiliki Keahlian yang Memadai	5,73	Sangat Baik
8	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	5,74	Sangat Baik

9	Sarana dan Prasarana Pendukung	5,71	Sangat Baik
10	Fasilitas Pengaduan yang Jelas dan Mudah	5,76	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,71	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



GRAFIK 3.1 Nilai Rata-Rata Unsur Persepsi Korupsi di Pengadilan Agama Tanjung Pati

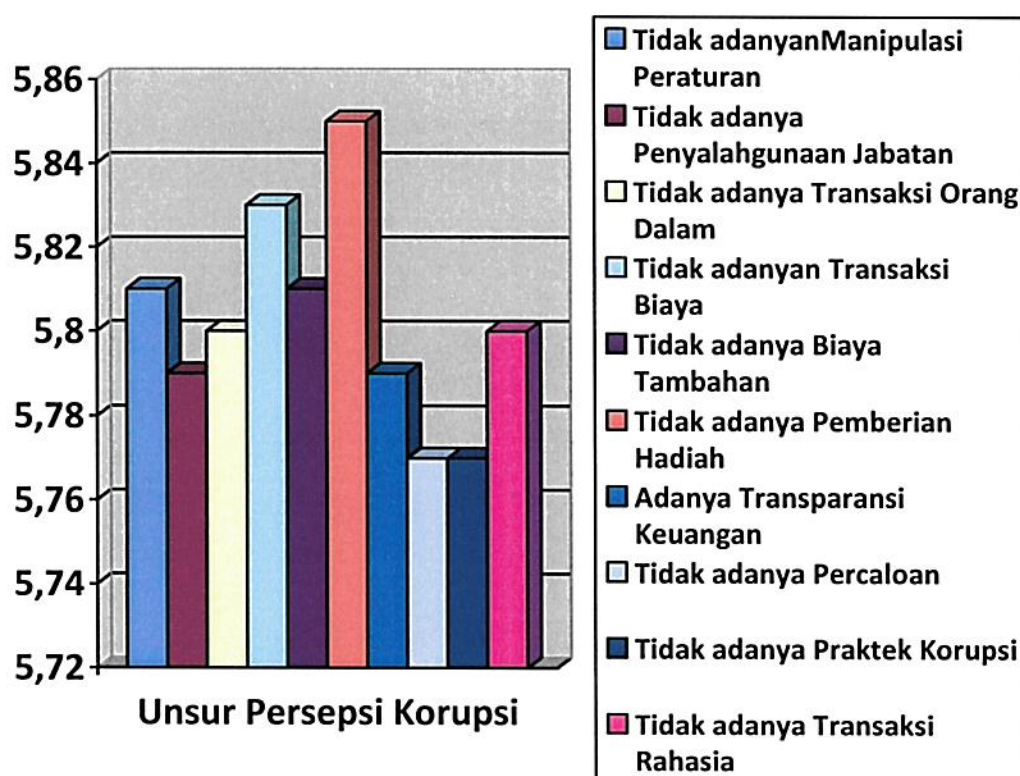
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan semuanya baik.

3.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Hasil penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Tanjung Pati pada **Tahun 2022** Triwulan III mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPAK adalah **5,81** atau konversi IPAK sebesar **96.78**

TABEL 3.4 NILAI RATA-RATA UNSUR PERSEPSI KORUPSI di
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

No.	Unsur Persepsi Korupsi	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Tidak adanya Manipulasi Peraturan	5,81	Sangat Baik
2	Tidak adanya Penyalahgunaan Jabatan	5,79	Sangat Baik
3	Tidak adanya Transaksi Orang dalam	5,80	Sangat Baik
4	Tidak adanya Transaksi Biaya	5,83	Sangat Baik
5	Tidak adanya Biaya Tambahan	5,81	Sangat Baik
6	Tidak adanya Pemberian Hadiah	5,85	Sangat Baik
7	Adanya Transparansi Keuangan	5,79	Sangat Baik
8	Tidak adanya Praktek Percaloan	5,77	Sangat Baik
9	Tidak Adanya Praktek Korupsi	5,77	Sangat Baik
10	Tidak adanya Transaksi Rahasia	5,80	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,80	Sangat Baik

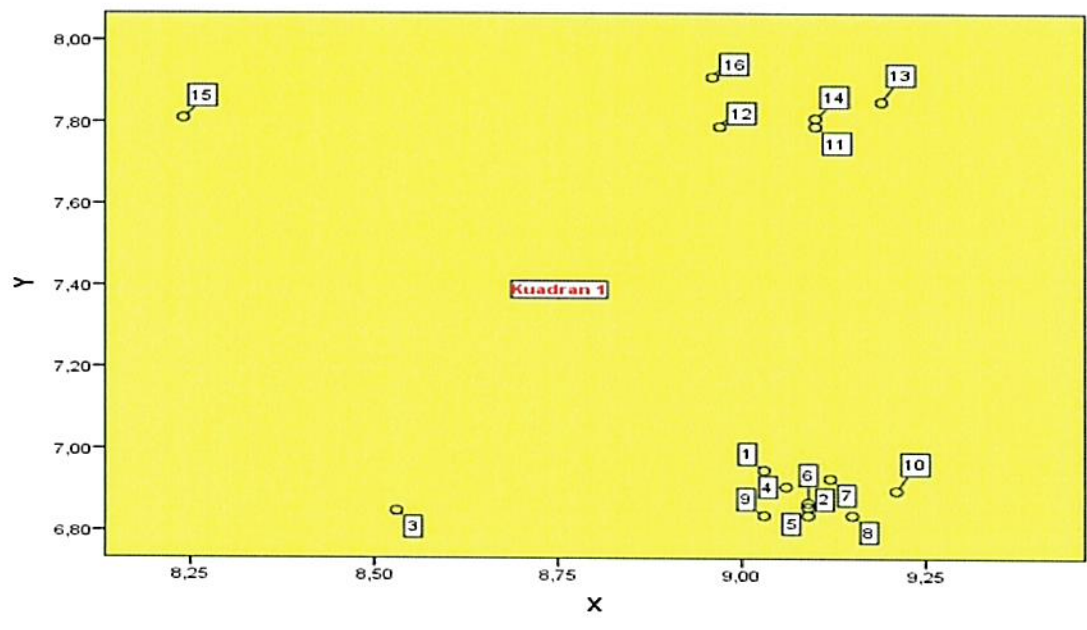


GRAFIK 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Persepsi Korupsi di
Pengadilan Agama Tanjung Pati

3.5. 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 3.6 DIAGRAM MATRIKS PERSEPSI DAN HARAPAN
PELANGGAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN**

Kuadran	Variabel
I	U1 = Persyaratan pelayanan U2 = Prosedur Pelayanan U3 = Kecepatan pelayanan U4 = Keterjangkauan biaya pelayanan U5 = Kemampuan petugas pelayanan U6 = Keramahan petugas pelayanan U7 = Ketersediaan Sarana dan Prasarana U8 = Penanganan Pengaduan U9 = Kesesuaian produk pelayanan
II	-
III	-
IV	-

TABEL 3.5 NILAI RATA-RATA PERSEPSI dan HARAPAN UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan Jelas	4.31	5,68	Puas
2	Prosedur Pelayanan Mudah dipenuhi	4.20	5,64	Puas
3	Informasi tentang Biaya Pelayanan	4.14	5,72	Puas
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	4.11	5,66	Puas
5	Waktu Pelayanan sesuai dengan Jam Kerja	4.21	5,76	Puas
6	Pelayanan Petugas Cepat, Ramah dan Tanggap	4.25	5,73	Puas
7	Petugas Memiliki Keahlian yang Memadai	4.16	5,73	Puas
8	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	3.79	5,74	Puas
9	Sarana dan Prasarana Pendukung	3.94	5,71	Puas
10	Fasilitas Pengaduan yang Jelas dan Mudah	4.09	5,71	Puas
Rata-rata tertimbang		4.12	5.71	

3.6. Analisis Gain Point dan Failed Point

Failed Point merupakan titik kritis (critical point) atau masalah yang mungkin terjadi di setiap proses layanan dengan cara memastikan kualitas layanan tersebut.

Gained Point merupakan titik keunggulan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan dan memastikan pelayanan dapat dipertahankan dan/atau bahkan tetap ditingkatkan dengan konsep Continuous Improvement.

Pada Pengadilan Agama Tanjung Pati setelah dianalisis dari rata-rata nilai per unsur maka semuanya masuk dalam tahapan dengan nilai yang baik dan sangat sebagaimana tabel konversi dari tabel 3.3 dan 3.4;

Berikut Tabel Konversi dengan range 6 (pada kuisioner) dikonveriskan ke range 4 adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah NR. Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur 6}} \times 4 = \text{Nilai Konversi}$$

$$\text{IKM} = 5,71/6 \times 4 = 3,84$$

$$\text{IPAK} = 5,81/6 \times 4 = 3,87$$

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Tanjung Pati pada periode Tahun 2022, didapatkan hasil analisis sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM Pelayanan Publik Nilai IPK Persepsi Korupsi	95.06(skala 1-4, nilainya 3,8) 96.65 (skala 1-4 nilainya 3.8)
2.	Kategori Pelayanan Publik Kategori Persepsi Korupsi	Sangat Baik Sangat Baik
3.	Unsur terendah pada pelayanan Publik adalah	1. Prosedur Pelayanan Mudah dipenuhi 5.64
4.	Unsur Tertinggi Pelayanan Publik	1. waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja dan fasilitas

		pengaduan lengkap dan Sarana Prasarana mendukung pemberian layanan Publik 5,76
5.	Unsur Terendah Indeks Persepsi Korupsi	1. Mendengar masih ada praktik Korupsi. 5.77
6.	Unsur Tertinggi Indeks Persepsi Korupsi	1. Adanya transparansi keuangan 5.85.

Dari nilai Failed Point tersebut, maka dilakukan identifikasi secara lebih mendalam dengan metode **Collect, Analyze, Prioritize dan Action**, sehingga diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

NO	METODE	LANGKAH
1	Collect	- Tim Survey mendalami dan mengumpulkan informasi dari Pencari Keadilan, Responden, Front Liner, dan sumber lain yang terkait dengan pemberian pelayanan. - Bahwa 4 nilai terendah dari unsur pelayanan itu indeks nilainya masih dalam range memuaskan dan sangat memuaskan, namun untuk konsep Continuous Improvement harus tetap didalami dan ditindaklanjuti, dari Service Interview didapatkan masyarakat mengharapkan agar proses pembayaran dan melengkapi prosedur lebih mudah secara khusus dalam hal leges barang bukti dan pembayaran panjar; - Bahwa 2 nilai terendah dari unsur Persepsi Korupsi masih dalam range sangat memuaskan, namun tetap dilakukan pendalaman dengan metode Service Interview oleh Tim, maka di simpulkan bahwa responden perlu diberikan informasi

		yang jelas agar tidak ada perbedaan persepsi akan hal tersebut;
2	Analyze	- Tim melakukan analisa terhadap titik2 failed point yang ada, dan kemungkinan untuk terjadi pada masa yang akan datang;
3	Prioritize	- Memprioritaskan poin poin penting sehingga poin yang perlu mendapat perhatian cepat adalah terhadap pelayanan publik, sesuai dengan titik nilai terendah dan pada persepsi korupsi perlu diprioritaskan untuk disampaikan pada sosialisasi Pembangunan Zona Integritas ke masyarakat;
4	Action	- Dalam menanggulangi titik Failed Point maka harus segera dilaksanakan hal sebagai berikut untuk mengeliminasi dan menghindari kejadian berulang di kemudian hari dan memastikan pelayanan semakin baik dilakukan serta persepsi masyarakat sama dengan persepsi dari regulasi sehingga perbedaan persepsi bisa dihindari; - Dalam hal Pelayanan Publik: 1 Memberikan Informasi yang terstruktur melalui petugas lamanya pelayanan yang diberikan baik Salinan putusan maupun akte cerai; 2 Infografis yang menarik pada ruang tunggu masyarakat tentang Standar Pelayanan dan SOP serta <i>Service Blue Print</i>; 3 Untuk kemudahan akses info biaya, kembali disosialisasikan tentang tata cara penghitungan panjar secara online serta ditekankan kepada masyarakat untuk dapat melakukan penghitugan pada

		touchscreen yang disediakan; 5 untuk penyamaan persepsi dan pemberian informasi kepada masyarakat maka pada sosialisasi pembangunan zona integritas, Pimpinan Pengadilan juga menekankan pada point pont persepsi korupsi serta inovasi layanan yang diberikan. 6 Menginformasikan kepada pencari keadilan tentang rincian panjar, serta rincian PNBP yang sesuai dalam bentuk banner yg mudah terlihat, serta media informasi yang lainnya sehingga persepsi masyarakat bisa sejalan dengan pelaksanaan regulasi yang ada khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2019 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di bawahnya.
--	--	--

3.7. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Tanjung Pati pada periode Tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	95.22%
2	Kategori	Sangat Baik
3	Unsur Terendah	5,64
4	Unsur terendah	Prosedur pelayanan mudah dipenuhi;
5	Unsur Tertinggi	Waktu Pelayanan sesuai dengan jam

		kerja
6	Prioritas Perbaikan	Dilakukan peningkatan kualitas dan knowledge petugas PTSP/ Informasi oleh pimpinan

3.8. 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 Tanjung Pati :

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Tanjung Pati.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Tanjung Pati

Opini/Pendapat Responden
1. Semoga pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan 2. Sarana sudah cukup bagus, namun ruang tunggu PTSP panas dan gerah 3. Toilet bagus seperti hotel, bersekat namun tidak ada kunci pintu 4. Tidak ada informasi ke saya setelah AC terbit sehingga Akte Cerai seharusnya dapat lebih cepat saya ambil 5. Pertahankan pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Tanjung Pati maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Tanjung Pati tahun 2022 yang dilaksanakan menunjukkan kategori Sangat Baik untuk Pelayanan Publik dengan nilai **95.06 (skala nilai 1-4 sama dengan 3,8)** dan Sangat Baik untuk Persepsi Korupsi dengan nilai **96.65 (skala nilai 1-4 sama dengan 3,86)**.
2. Hasil pengolahan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi memberikan informasi bahwa :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM Pelayanan Publik Nilai IPK Persepsi Korupsi	95,06(skala 1-4, nilainya 3,8) 96.65 (skala 1-4 nilainya 3.86)
2.	Kategori Pelayanan Publik Kategori Persepsi Korupsi	Sangat Baik Sangat Baik
3.	Unsur terendah pada pelayanan Publik adalah	1. Prosedur Pelayanan mudah dipenuhi, Nilai 5,64
4.	Unsur Tertinggi Pelayanan Publik	1. waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja dengan nilai 5.75 serta adanya fasilitas pengaduan yang lengkap.
5.	Unsur Terendah Indeks Persepsi Korupsi	1. Tidak adanya percaloan tidak adanya praktek korupsi. 5.77
6.	Unsur Tertinggi Indeks Persepsi Korupsi	1. Adanya transparansi keuangan 5.80.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2022 :

1. Walaupun secara umum semua unsur dalam kondisi baik, namun masih perlu dilakukan evaluasi mandiri oleh Pengadilan Agama Tanjung Pati kepada setiap bagian.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Zona Integritas Pengadilan Agama Tanjung Pati terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
3. Dari analisis Failed point, bahwa unsur-unsur kategori adalah memuaskan dan sangat memuaskan, namun untuk implementasi secara *Continous Improvment* maka dilakukan metode dengan saran sebagai berikut:
 1. Memberikan Informasi yang terstruktur oleh petugas tentang lamanya proses pelayanan yang diberikan baik Salinan putusan maupun akte cerai;
 2. Infografis yang menarik pada ruang tunggu masyarakat tentang Standar Pelayanan dan SOP serta Service Blue Print;
 3. Untuk kemudahan akses info biaya, kembali disosialisasikan tentang tata cara penghitungan panjar secara online serta ditekankan kepada masyarakat untuk dapat melakukan penghitungan pada touchscreen yang disediakan;
 4. Untuk sarana dan prasarana dilakukan penataan interior pada ruang persidangan sebagai mar'uah pengadilan serta melengkapi fasilitas2 yang ada seperti ruang merokok, ruang menyusui dll sesuai dengan harapan pencari keadilan.
 5. Untuk penyamaan persepsi dan pemberian informasi kepada masyarakat maka pada sosialisasi pembangunan zona integritas, Pimpinan Pengadilan juga menekankan pada point pont persepsi korupsi serta inovasi layanan

yang diberikan.

6. Menginformasikan kepada pencari keadilan tentang rincian panjar, serta rincian PNPB yang sesuai dalam bentuk banner yg mudah terlihat, serta media informasi yang lainnya sehingga persepsi masyarakat bisa sejalan dengan pelaksanaan regulasi yang ada khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2019 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di bawahnya.
7. Mengoptimalkan pelaksanaan survey online kepada masyarakat.

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Kelompok Umur	Pekerjaan	Pelanggan Publik (Masyarakat)										Pelanggan Publik (Persepsi)										Persepsi Konsumen									
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
122	56	2	5	5	1	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
123	40	1	2	4	5	6	6	5	5	6	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
124	43	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
125	29	2	5	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
126	36	1	3	3	5	4	3	3	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
127	34	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
128	37	1	3	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
129	24	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
130	30	1	3	3	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	29	2	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
132	32	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
133	27	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
134	46	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	27	2	3	2	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	41	2	3	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
137	25	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	37	2	2	3	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
139	48	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	54	1	5	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
141	33	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	54	2	1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
143	47	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	24	2	3	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
145	45	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	37	1	1	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	17	2	3	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	31	2	4	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
149	24	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
150	19	2	2	1	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
151	41	2	5	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	26	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	33	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	51	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	31	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	33	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
157	26	1	6	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	25	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	25	2	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	27	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	60	1	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	20	2	3	2	5	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
163	27	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	26	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	45	1	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
166	20	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
167	36	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Kelompok Umur	Pelayanan Publik (Harapan)										Pelayanan Publik (Persepsi)										Persepsi Korupsi									
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
184	24	1	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
185	23	2	2	2	5	4	5	3	4	4	3	2	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
186	38	2	2	3	3	6	5	5	4	4	4	3	3	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
187	24	2	1	2	5	6	4	4	5	4	4	5	3	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
188	28	2	5	2	4	5	3	4	4	4	3	2	2	5	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6		
189	30	2	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
190	30	2	5	3	5	6	4	4	5	4	4	5	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
191	38	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
192	49	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
193	57	2	1	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
194	35	2	3	3	5	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
195	39	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
196	55	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
197	35	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
198	36	1	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
199	23	2	1	2	5	5	5	3	3	4	3	5	2	3	3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
200	53	2	4	5	1	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6	5	2		
201	26	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6		
202	55	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
203	39	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6		
204	33	1	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
205	37	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6		
					883	860	850	842	864	872	853	778	808	839	1164	1156	1172	1161	1180	1175	1175	1175	1178	1171	1181	1192	1188	1190	1185	1196	1192	1201	1186	1183
Jumlah Kusloner					Jumlah Kusloner										Jumlah Kusloner										Jumlah Kusloner									
Nilai Maksimal					Nilai Maksimal										Nilai Maksimal										Nilai Maksimal									
Nilai Harapan Kualitas Pelayanan (H)					Nilai Harapan Kualitas Pelayanan (H)										Nilai Harapan Kualitas Pelayanan (H)										Nilai Harapan Kualitas Pelayanan (H)									
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (P)					Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (P)										Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (P)										Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (P)									
Nilai Survey Persepsi Korupsi					Nilai Survey Persepsi Korupsi										Nilai Survey Persepsi Korupsi										Nilai Survey Persepsi Korupsi									

4,307 4,2 4,146 4,107 4,21 4,25 4,2 3,795122 3,94146 4,092682927 5,68 5,64 5,72 5,66 5,76 5,732 5,732 5,746 5,71 5,76097561 5,81 5,8 5,8 5,78 5,834 5,815 5,8585 5,79 5,771 5,809756098 5,71 5,81

3,81 95,2276423 3,871 96,7804878

3,79 3,76 3,81 3,78 3,84 3,821 3,821 3,831 3,81 3,84065041 3,88 3,86 3,87 3,85 3,889 3,876 3,9057 3,86 3,847 3,873170732

KUISIONER IKM

DATA PENGAGAH

Nama :
NIP :

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan :
Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1 <20 Thn		3	1.47%
2 20- 29 Thn		65	31.86%
3 30- 39 Thn		71	34.80%
4 40- 49 Thn		41	20.10%
5 >49 Thn		24	11.76%
TOTAL		204	100.00%

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1 Laki-laki		69	33.65%
2 Perempuan		136	66.34%
TOTAL		205	100.00%

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1 SD kebawah		30	14.63%
2 SLTP		40	19.51%
3 SLTA		89	43.41%
4 D1/D2/D3/D4		19	9.27%
5 S1		25	12.20%
6 S2 keatas		2	0.98%
TOTAL		205	100.00%

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1 PNS/TH/PLRI		10	4.88%
2 Pegawai Swasta		25	12.20%
3 Wiraswasta/Labirawan		19	9.27%
4 Pelajar/Mahasiswa		11	5.37%
5 Lainnya		140	68.29%
TOTAL		205	100.00%