

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGAWASAN
TRIWULAN III TAHUN 2022
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI**

HASIL TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID AREA I APM KEPEMIMPINAN
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Periode Triwulan III (Juli)

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	(APM Area I Kepemimpinan – Pembangunan Zona Integritas) Evaluasi, Monev serta Briefing	Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan Zona Integritas	Kurangnya monev serta evaluasi terhadap kinerja	Pekerjaan jadi tidak maksimal	Adanya perhatian dari pimpinan untuk mengevaluasi hambatan dari pelaksanaan kegiatan tersebut.
2	Manajemen Peradilan	Keputusan Direktorat Jendral Badan Peradilan Agama Nomor 2081.b/DJA/OT.01.3./SK/10/2018 tanggal 6 Oktober 2018 tentang Pemberlakuan Pedoman Akreditasi Penjaminan Mutu	Belum adanya tindak lanjut dari laporan hawasbid triwulan II	Pekerjaan menjadi tidak maksimal karena belum ada evaluasi	Adanya rapat atau evaluasi berkala sesuai dengan jadwal hawasbid yang telah dibuat oleh tim hawasbid
3	Administrasi Persidangan Tentang Penunjukkan Panitera	Peraturan Mahkamah Agung Nomor I Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi dan	Perkara Nomor 225/Pdt.G/2022/PA/LK Surat penunjukkan	Adanya ketidakkonsistensi dalam berkas terkait	Aplikasi pendukung (ABT) harus segera diperbaiki , agar tidak ada lagi kesalahan dalam penggunaan kalimat

		juga Laporan Hasil Pemeriksaan PTA Nomor W3-A/1483/PS.00/V/2022	Panitera Pengganti dan Juru Sita Pengganti masih menggunakan kata - kata Ketua Majelis. Sementara dalam putusan dan BAS sudah menggunakan Hakim Ketua	penggunaan kalimat Ketua Majelis dan Hakim Ketua	
--	--	---	---	--	--

Tanjung Pati, 21 Juli 2022

HAWASEID

Defi Uswatun Hasanah S. Sy, M.A

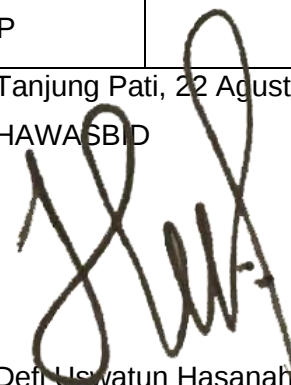
HASIL TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID AREA I APM KEPEMIMPINAN, AREA II APM CUSTOMER FOCUS & BIDANG MANAJEMAN PERADILAN, BIDANG
ADMINISTRASI PERSIDANGAN
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Periode Triwulan III (Agustus)

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	Administrasi Persidangan Relaas panggilan	Perma 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik. SK Dirjen nomor 56056/DJA/HK.05/SK/I/2020 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik.	Perkara nomor 336/Pdt.G/2022 tidak ada relaas panggilan elektronik Penggugat untuk sidang pertama, yang ada hanya e – summon	Administrasi persidangan tidak lengkap sesuai dengan petunjuk yang disebutkan dalam Perma dan SK Dirjen.	Perlunya ketelitian hakim dalam memeriksa kelengkapan relaas sebelum persidangan di mulai;
2	Manajemen Resiko	Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 475/SEK/SK/VII/2019 Tentang Pedoman Manajemen Resiko di Lingkungan Mahkamah Agung	Belum dilakukan penyusunan Risk Register terbaru (evaluasi)	Masih terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan tugas. Apabila risk register belum	Perlu adanya rapat evaluasi risk register dalam pengelolaan manajemen resiko.

				diperbarui, maka akan menjadi salah satu penghambat penyusunan SAKIP dan LAKIP	
--	--	--	--	---	--

Tanjung Pati, 22 Agustus 2022

HAWASBID



Defri Uwatun Hasanah S. Sy, M.A

HASIL TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID AREA I APM KEPEMIMPINAN, AREA II APM CUSTOMER FOCUS & BIDANG MANAJEMAN PERADILAN, BIDANG
ADMINISTRASI PERSIDANGAN
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Periode Triwulan III (September)

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	(Administrasi Persidangan Relaas Panggilan Pemohon	Perma 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik. SK Dirjen nomor 56056/DJA/HK.05/SK/I/2020 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik. Lampiran 16	Perkara Nomor 325/Pdt.G/2022/PA. LK relaas panggilan untuk Pemohon yang masuk secara e court tidak mencantumkan kata - kata “ yang didaftarkan secara elektronik melalui Aplikasi e – Court,	Tidak tertib administrasi, dan mengurangi poin eksaminasi dalam penilaian oleh hakim tinggi	Perlu adanya evaluasi/ DDTK serta sosialisasi terhadap SK Dirjen tersebut;
2	Pelaksanaan SKM (Laporan SKM)	Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 dan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017;	- Jumlah Data Perkara yang disebutkan pada laporan SKM tidak sesuai dengan jumlah beban	Laporan jumlah perkara pada skm tidak sesuai dengan data real di lapangan.	Perlu adanya evaluasi dan sosialisasi dari hasil survey SKM

			perkara dalam laporan tahunan, dalam laporan SKM menyebutkan beban perkara yang diterima Tanjung pati sejumlah 1000 perkara; -		
--	--	--	---	--	--

Tanjung Pati, 20 September 2022

HAWASBID

Defi Uswatun Hasanah S. Sy, M.A

**TINDAK LANJUT TEMUAN HAKIM PENGAWAS
BIDANG PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
AREA I APM KEPEMIMPINAN TRIWULAN III TAHUN
2022**

Juli 2022

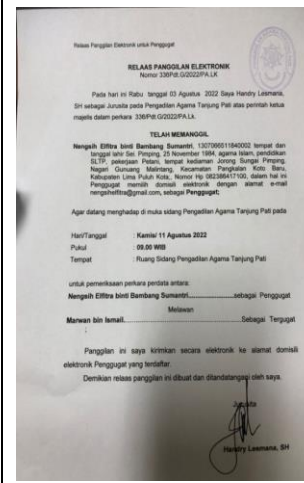
Administrasi Persidangan

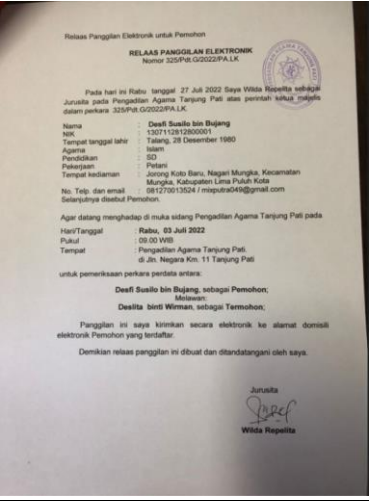
No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
1	Perkara Nomor 225/Pdt.G/2022/PA/LK Surat penunjukkan Panitera Pengganti dan Juru Sita Pengganti masih menggunakan kata - kata Ketua Majelis. Sementara dalam putusan dan BAS sudah menggunakan Hakim Ketua	Sudah ditindaklanjuti	

			 Apikasi Bangko Terintegrasi SIPP (ABT SIPP) Penyedia Layanan Keuangan Syariah Menu Logout Cerai Gugat - 225/Pdt.G/2022/PA.LK 2-b. Penunjukan JSP Surat Gugat Penunjukan JSP <table><thead><tr><th>No</th><th>Isi</th><th>Isi</th><th>Isi</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>2</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>3</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>4</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>5</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>6</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>7</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>8</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>9</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr><tr><td>10</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td><td>Surat Gugat</td></tr></tbody></table> SURAT PENUNJUKAN Nomor 225/Pdt.G/2022/PA.LK Panitera Pengadilan Agama Tanjung Pati telah membaca Penetapan Ketua Pengadilan Agama Tanjung Pati Nomor 225/Pdt.G/2022/PA.LK Tanggal 06 Juni 2022 Tentang Penetapan Majelis Hakim. Menimbang, bahwa untuk kelancaran tugas Majelis Hakim dalam memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan perkara tersebut perlu dibantu oleh seorang Jurusita Pengganti. Memperhatikan Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Pasal 103 Undang Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009: M E N U N J U K Saudara Asmalinda sebagai Jurusita Pengganti, dengan tugas: - Melaksanakan perintah Hakim Ketua menyampaikan panggilan, Pembertahuan isi putusan kepada pihak yang tidak hadir, mengumumkan melalui media massa dan melakukan tugas-tugas sebagai Jurusita Pengganti lainnya atas perintah Hakim Ketua Tanjung Pati, 06 Juni 2022 Panitera. Minda Hayati S.H.	No	Isi	Isi	Isi	1	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	2	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	3	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	4	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	5	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	6	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	7	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	8	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	9	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat	10	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat
No	Isi	Isi	Isi																																												
1	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
2	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
3	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
4	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
5	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
6	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
7	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
8	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
9	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												
10	Surat Gugat	Surat Gugat	Surat Gugat																																												

Agustus 2022

Administrasi Persidangan

No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
1	Perkara nomor 336/Pdt.G/2022 tidak ada relaas panggilan elektronik Penggugat untuk sidang pertama, yang ada hanya e – summon	Sudah ditindaklanjuti	
2	Belum dilakukan penyusunan Risk Register terbaru (evaluasi)	Sudah ditindaklanjuti	

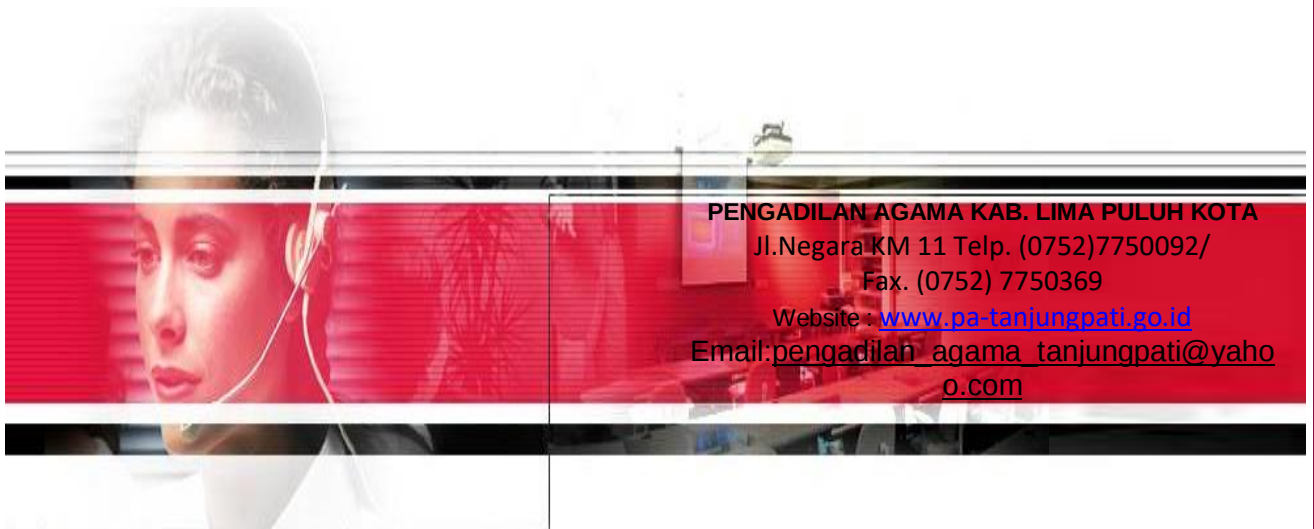
1	Perkara Nomor 325/Pdt.G/2022/PA. LK relaas panggilan untuk Pemohon yang masuk secara e court tidak mencantumkan kata - kata “ yang didaftarkan secara elektronik melalui Aplikasi e – Court,	Sudah ditindaklanjuti	
2	- Jumlah Data Perkara yang disebutkan tidak sesuai dengan jumlah beban perkara dalam laporan tahunan, dalam laporan SKM menyebutkan beban perkara yang diterima Tanjung pati sejumlah 1000 perkara. - Masih menggunakan data pada tahun 2021 ” Pelaksanaan SKM belum sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam Program Kerja tahun 2022	Sudah ditindaklanjuti	Data Terlampir

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

**PERIODE TAHUN 2022
SEMESTER I**



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 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-10
3.5 Analisis Gain Point dan Failed Point	III-13
3.6 Kesimpulan Hasil Survey	III-16

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) 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.

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**.

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 aparatur 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 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 9 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 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

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 kuisisioner 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 336 perkara (Januari 2022 s/d Juni 2022), maka jumlah responden menurut table morgan dan krecjie adalah sebanyak **181** responden.

d. Penyusunan Jadwal

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

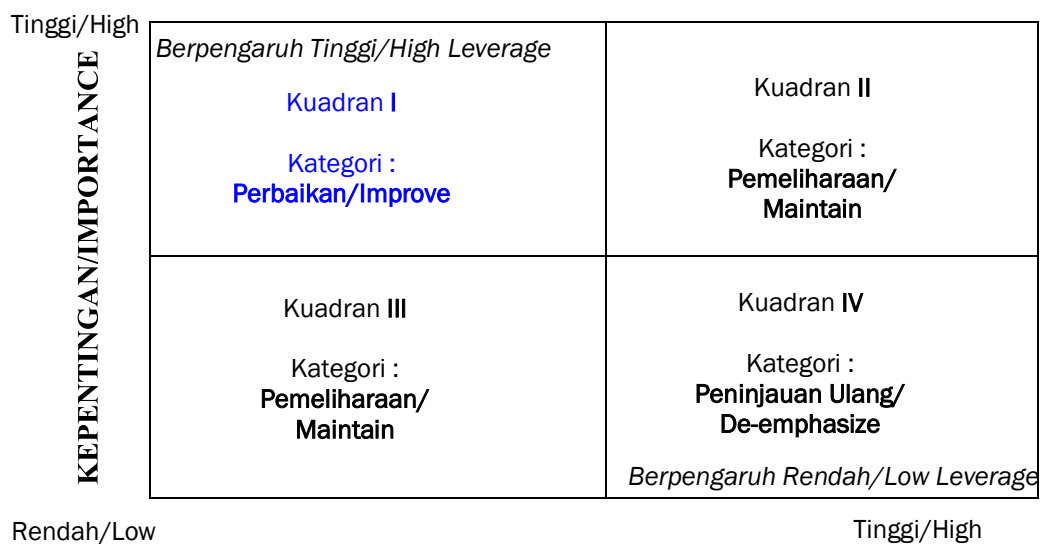
d. Analisa Data

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 2021 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-A16/1225/HK.05/VIII/2019

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

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

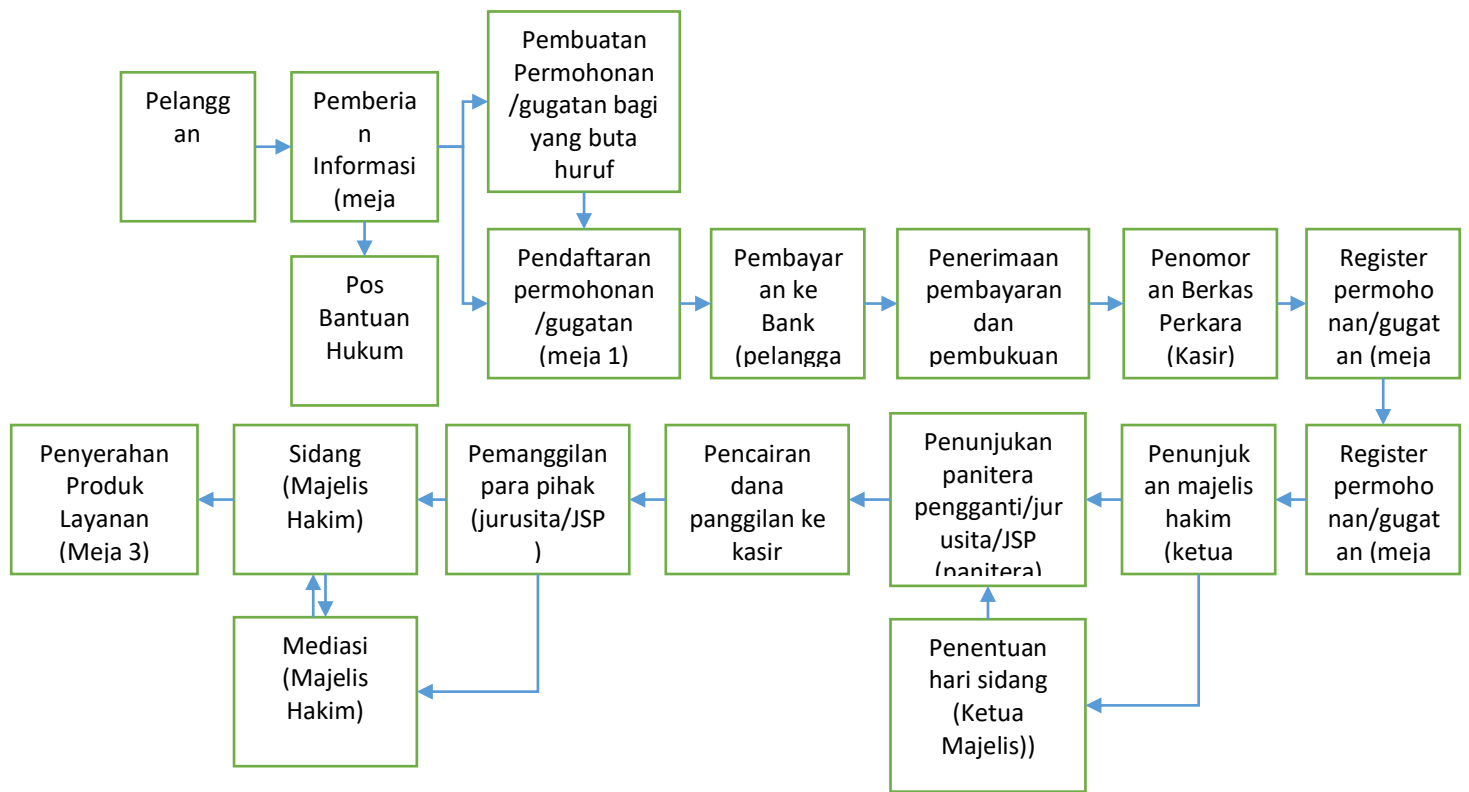
Visi Misi : Visi :

“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 Semester I, 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	32,78
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	65,19
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	44,75
4.	Pekerjaan	Lainnya	67,40

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** mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **5.70** atau konversi IKM sebesar **95.06**.

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 kuisioner 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:

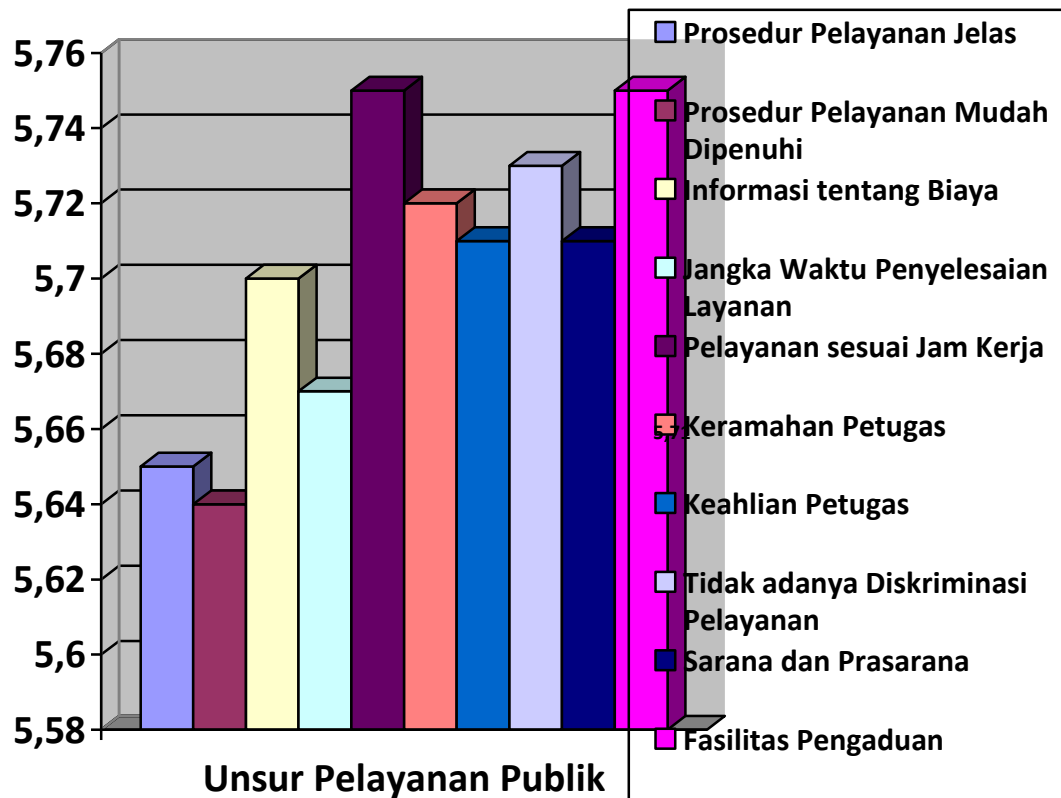
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,50	25-43,75	D	Tidak baik
2	2,51-4,00	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	4,01-5,50	62,51-81,25	B	Baik
4	5,51-6,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan Jelas	5,65	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan Mudah dipenuhi	5,64	Sangat Baik
3	Informasi tentang Biaya Pelayanan	5,7	Sangat Baik
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	5,67	Sangat Baik
5	Waktu Pelayanan sesuai dengan Jam Kerja	5,75	Sangat Baik
6	Pelayanan Petugas Cepat, Ramah dan Tanggap	5,724	Baik
7	Petugas Memiliki Keahlian yang Memadai	5,71	Sangat Baik
8	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	5,73	Sangat Baik

9	Sarana dan Prasarana Pendukung	5,71	Sangat Baik
10	Fasilitas Pengaduan yang Jelas dan Mudah	5,75	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,70	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

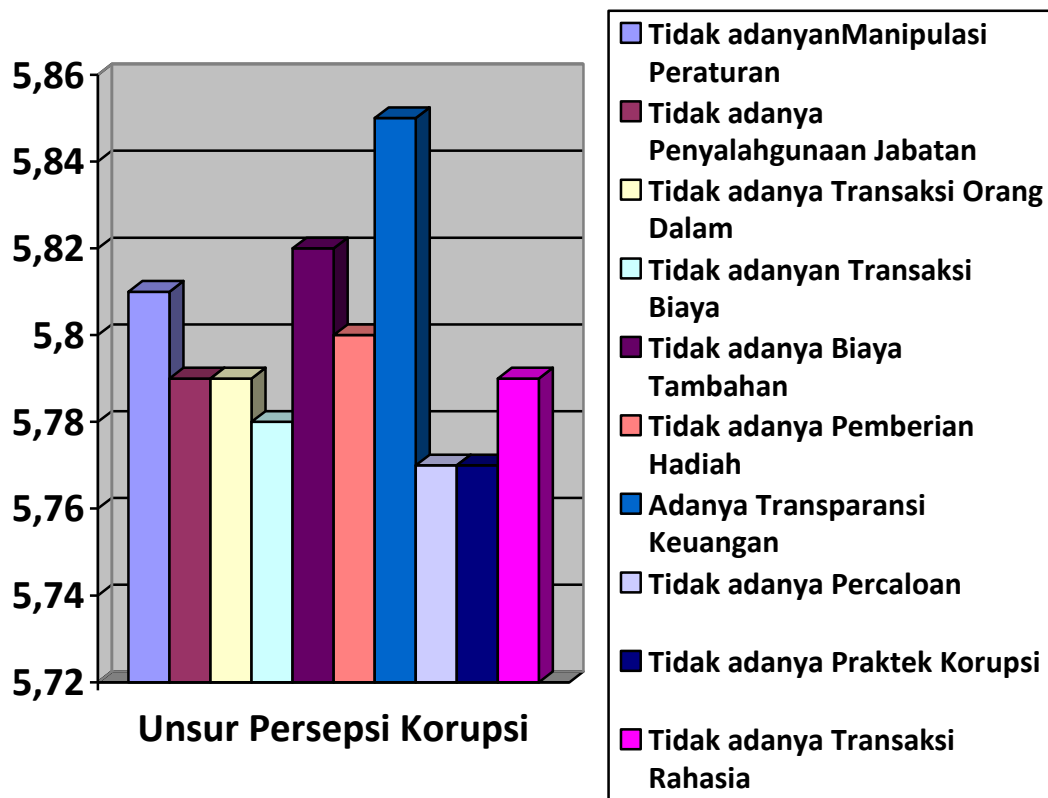
Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan semuanya baik.

3.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Hasil penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Tanjung Pati pada **Tahun 2022** mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPAK adalah **5,80** atau konversi IPAK sebesar **96.65**

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	5,79	Sangat Baik
4	Tidak adanya Transaksi Biaya	5,78	Sangat Baik
5	Tidak adanya Biaya Tambahan	5,82	Sangat Baik
6	Tidak adanya Pemberian Hadiah	5,80	Sangat Baik
7	Adanya Transparansi Keuangan	5,85	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	5,79	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,80	Sangat Baik

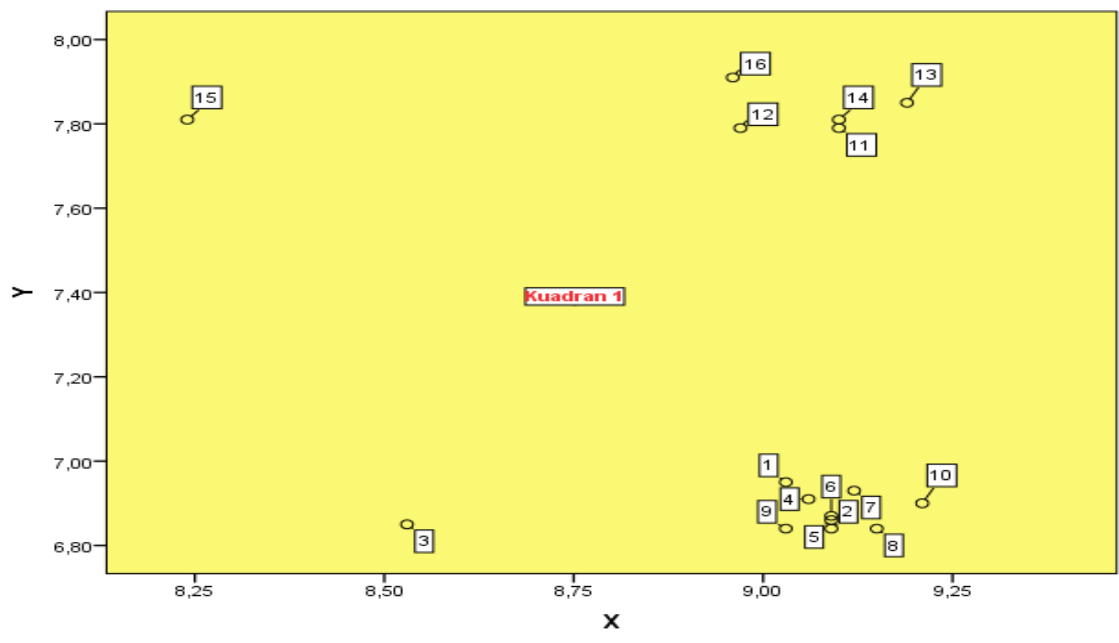


GRAFIK 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Persepsi Korupsi di
Pengadilan Agama Tanjung Pati

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 3.6 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	4.03	5,65	Puas
2	Prosedur Pelayanan Mudah dipenuhi	4.22	5,64	Puas
3	Informasi tentang Biaya Pelayanan	4.20	5,7	Puas
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	4.17	5,67	Puas
5	Waktu Pelayanan sesuai dengan Jam Kerja	4.28	5,75	Puas
6	Pelayanan Petugas Cepat, Ramah dan Tanggap	4.35	5,724	Puas
7	Petugas Memiliki Keahlian yang Memadai	4.2	5,71	Puas
8	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	3.85	5,73	Puas
9	Sarana dan Prasarana Pendukung	3.98	5,71	Puas
10	Fasilitas Pengaduan yang Jelas dan Mudah	4.15	5,75	Puas
Rata-rata tertimbang		4.18	5.70	

3.5. 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) dikonverisikan ke range 4 adalah sebagai berikut:

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

$$\text{IKM} = 5,76/6 \times 4 = 3,84$$

$$\text{IPAK} = 5,98/6 \times 4 = 3,98$$

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
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.

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 pengitungan 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.
--	--	--

3.5. 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	95.06%
2	Kategori	Sangat Baik
3	Unsur Terendah	5,64
4	Unsur terendah	Pelayanan Petugas, cepat, tanggap dan ramah, 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

3.6. 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 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. Semakin tingkatkan pelayanan 2. Meningkatkan dan mempertahankan pelayanan di PA Tanjung Pati 3. Untuk WC kamar mandi laki-laki dibuatkan kunci 4. Puas dengan pelayanan PA Tanjung Pati 5. Tingkatkan semaksimal mungkin lagi, supaya masyarakat lebih puas 6. Semoga pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan

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 pengitungan panjar secara online serta ditekankan kepada masyarakat untuk dapat melakukan penghitugan 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.

TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID MANAJEMEN PROSES, RENCANA STRATEGIS, DAN ADMINISTRASI PERKARA, DAN
ADMINISTRASI UMUM
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
PERIODE TRI WULAN III BULAN JULI 2022

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1.	1. Beberapa BMN yang labelnya sudah tidak jelas dan sudah lepas, seperti meja para pihak di ruang sidang, meja-meja di kepaniteraan masih ada yang belum diberi label; 2. Papan Data Kepegawaian di ruang kesekretariatan belum diperbarui;	- Setiap BMN harus diberi label sesuai dengan PMK RI Nomor: 181/PMK.06/2016 tentang Penatausahaan barang Milik Negara	Petugas/penanggung jawab tidak/belum memeriksa secara periodik;		- Agar di cek ulang setiap BMN dan diberi label kembali; - Penanggungjawab harus mengecek secara periodik;

	3. Masih terdapat Daftar Barang Ruangan (DBR) yang belum ada di setiap ruangan, seperti di ruang panmud hukum, ruang kepaniteraan dan ruang advokad, ruang tempat pendaftaran sidang;				Perlu adanya Daftar Barang Ruang (DBR) BMN di setiap ruangan sebagai pedoman apakah barang-barang inventaris masih ada di ruangan tersebut atau sudah tidak ada lagi;
--	---	--	--	--	---

Sarilamak, 22 Juli 2022

Hakim Pengawas,



Dina Hayati, S.H.I.

TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID MANAJEMEN PROSES, RENCANA STRATEGIS, DAN ADMINISTRASI PERKARA, DAN
ADMINISTRASI UMUM
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
PERIODE TRI WULAN III BULAN AGUSTUS 2022

A. ADMINISTRASI UMUM

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1.	- Belum optimalnya pengelolaan arsip kesekretariatan seperti tidak adanya daftar arsip aktif dan daftar arsip inaktif; - Belum ada jadwal retensi arsip kesekretariatan/ belum pernah dilaksanakan retensi arsip kesekretariatan.	Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusutan Arsip		Banyaknya arsip-arsip in aktif yang bertumpukan di ruang arsip;	- Lakukan pendataan dan buat daftar arsip aktif dan daftar arsip in aktif; - Lakukan retensi arsip sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

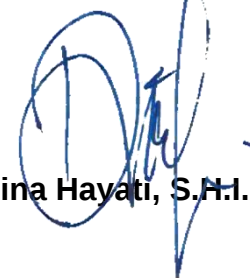
B. ADMINISTRASI PERKARA

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1.	- Papan Data Perkara Diterima dan Diputus tidak diisi setiap bulan, terakhir data diisi pada bulan Juni 2022; - Belum optimalnya pengisian/ penginputan data relaas ke SIPP, seperti perkara Nomor 351/Pdt.G/2022/PA.LK	- Surat Keputusan Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor 056/DJA/HK.05/SK/I/2020 Tentang Pelaksanaan Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik; - Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 71/KMA/IV/2019 Tentang	- Petugas/penanggung jawab tidak memeriksa dan mengisi setiap bulannya; - Jurusita/Jurusita Pengganti masih ada yang luput untuk mengupload relaas terutama pada relaas	- Data-data di SIPP menjadi tidak lengkap sehingga menyebabkan	- Penanggungjawab/petugas harus mengisi data-data perkara diterima/diputus setiap bulan; - Pejabat yang berwenang dan admin SIPP kurang teliti memeriksa kelengkapan data-data di SIPP; - Harus aktifnya tim satgas SIPP untuk menelusuri data-data yang masih belum lengkap di SIPP;

	panggilan kedua untuk Tergugat relaasnya belum upload, perkara Nomor 338/Pdt.G.2022/PA.LK panggilan kedua relaas Tergugat belum diupload, perkara Nomor 334/Pdt.G/2022/PA.LK panggilan kedua relaas Tergugat belum upload beserta panggilan ikrar belum upload;	Pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama;	kedua dan seterusnya;	an kurangnua penilaian;	
--	--	---	------------------------------	--------------------------------	--

Sarilamak, 26 Agustus 2022

Hakim Pengawas,



Dina Hayati, S.H.I.

TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID MANAJEMEN PROSES, RENCANA STRATEGIS, DAN ADMINISTRASI PERKARA, DAN
ADMINISTRASI UMUM
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
PERIODE TRI WULAN III BULAN SEPTEMBER 2022

B. ADMINISTRASI UMUM

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1.	Website belum diupdate secara berkala, seperti: - Bagian Profil Pengadilan Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan, disana dijelaskan bahwa yurisdiksi PA Tanjung Pati masih 13 kecamatan); - Pelayanan Publik seperti fasilitas publik tidak dijelaskan secara	- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badilag Nomor 003.a/DJA/SK/II/2015 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Melalui Website di Lingkungan Peradilan Agama - Keputusan Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/II/20	- Kurangnya komunikasi antara penanggungja wab kelola website dengan atasannya langsung.	Pelayanan informasi kepada masyarat menjadi belum maksimal;	- Perlu segera ditindaklanjuti dan dievaluasi bagian per item yang terdapat dalam website guna meningkatkan pelayanan informasi pada website. - Pengelola website semestinya mencek website secara berkala.

	rinci, hanya tampilan foto saja tanpa adanya keterangan; - Bagian e-court pengadilan tampilan kosong tidak ada keterangan;	11 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.			
--	---	--	--	--	--

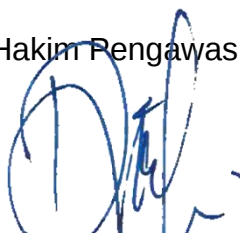
C. ADMINISTRASI PERKARA

No.	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1.	Masih ditemukannya BAS yang belum di upload ke SIPP dengan tepat waktu (lihat simerak);	- Surat Keputusan Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor 056/DJA/HK.05/SK/II/2020 Tentang Pelaksanaan Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan	Panitera Pengganti tidak mengupload Berita Acara Sidang (BAS) dengan tepat waktu;	Data-data di SIPP menjadi tidak lengkap sehingga menyebabkan kepada kurangnya penilaian terhadap SIPP	- Pejabat yang berwenang (PP) dan admin SIPP kurang teliti memeriksa kelengkapan data-data di SIPP - Harus aktifnya tim satgas SIPP untuk menelusuri data-data yang masih belum lengkap di SIPP - Panitera Pengganti harus <i>on time</i> untuk mengupload BAS ke SIPP;

		secara Elektronik; - Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 71/KMA/IV/2019 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama			
--	--	--	--	--	--

Sarilamak, 20 September 2022

Hakim Pengawas,



Dina Hayati, S.H.I.

**TINDAK LANJUT TEMUAN HAKIM PENGAWAS BIDANG PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI ADMINISTRASI PERKARA,
DAN ADMINISTRASI UMUM TRIWULAN III TAHUN 2022**

Juli 2022

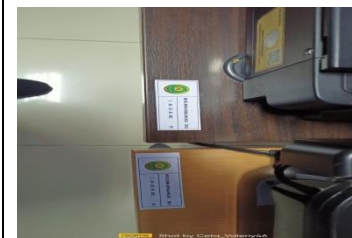
No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
1	Papan Data Perkara Diterima dan Diputus tidak diisi setiap bulan, terakhir data diisi pada bulan Juni 2022	Sudah ditindaklanjuti	
2	Belum optimalnya pengisian/penginputan data relaas ke SIPP, seperti perkara Nomor 351/Pdt.G/2022/PA.LK panggilan kedua untuk Tergugat relaasnya belum upload, perkara Nomor 338/Pdt.G.2022/PA.LK panggilan kedua relaas Tergugat belum diupload, perkara Nomor 334/Pdt.G/2022/PA.LK panggilan kedua relaas Tergugat belum upload beserta panggilan ikrar belum upload;		

3

Beberapa BMN yang labelnya sudah tidak jelas dan sudah lepas, seperti meja para pihak di ruang sidang, meja-meja di kepaniteraan masih ada yang belum diberi label;

Sudah ditindaklanjuti

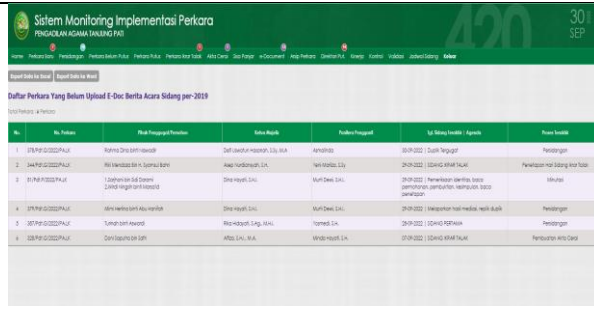
ID	Nama	Lokasi	Status
1	Meja 10 kg, 100	Ruang Sidang	Aktif
2	Meja 10 kg, 100	Ruang Sidang	Aktif
3	Meja 10 kg, 100	Ruang Sidang	Aktif



4	Papan Data Kepegawaian di ruang kesekretariatan belum diperbarui;	Sudah ditindaklanjuti	
5	Masih terdapat Daftar Barang Ruangan (DBR) yang belum ada di setiap ruangan, seperti di ruang panmud hukum, ruang kepaniteraan dan ruang advokad, ruang tempat pendaftaran sidang;	Sudah ditindaklanjuti	  

7.	Pengelolaan Website belum diupdate Ecourt sudah ada	Sudah ditindak lanjuti dan diupdate	

September 2022

No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
1	Masih ditemukannya BAS yang belum di upload ke SIPP dengan tepat waktu (lihat simerak);	Sudah ditindaklanjuti	

--	--	--	--

**HASIL TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Periode Catur Wulan III (Juli 2022)**

No	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	Antrian perkara di PTSP sudah diimplementasikan, namun petugas yang membantu pihak menjalankan antrian sering tidak berada di tempat	Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Belum ada penunjukan konkrit petugas yang ditunjuk menjalankan antrian	Pihak perkara sering terkendala dalam pengambilan antrian di PTSP	Buat penunjukan petugas antrian PTSP, kemudian disampaikan pada saat briefing (petugas PTSP)

Tanjung Pati, 26 Juli 2022

HAWASBID PELAYANAN PUBLIK

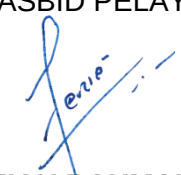


FAUZIAH RAHMAH, S.H

**HASIL TEMUAN PENGAWASAN
HAWASBID PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Periode Catur Wulan III (Agustus 2022)**

No .	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	Posbakum Kelengkapan administrasi seperti struktur posbakum, instrumen, register, dan label pos layanan dan papan nama petugas sudah ada, namun terkait register layanan dan jasa pos bantuan hukum PA Tanjung Pati bulan Agustus 2022 belum dijilid	▪ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; ▪ PERMA Nomor 01 tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu; ▪ SEMA Nomor 10 tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum	▪ Petugas Posbakum belum melaporkan register bulan Agustus 2022 sehingga register tersebut belum dijilid	▪ Kelengkapan administrasi Posbakum belum lengkap	▪ Lakukan penjilidan register pelayanan posbakum tepat waktu setiap bulannya

Tanjung Pati, 26 Agustus 2022
HAWASBID PELAYANAN PUBLIK


FAUZIAH RAHMAH, S.H

HASIL TEMUAN PENGAWASAN

HAWASBID PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
 Periode Catur Wulan III (September 2022)

No	KONDISI	KRITERIA/DASAR HUKUM	SEBAB	AKIBAT	REKOMENDASI
1	Pelayanan Informasi Belum tersedia ulang brosur Pengadilan Agama Tanjung Pati perihal tatacara berperkara (brosur persyaratan pengajuan berperkara dll)	▪ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; ▪ UU Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik ▪ Brosur yang terdapat di meja Informasi untuk memudahkan para pihak dalam pemenuhan kelengkapan administrasi yang harus disediakan dalam perkara tertentu. mengacu pada SK KMA Nomor 1-144 tahun 2011 sebagaimana yang telah diubah dalam SK KMA Nomor 2-144 tahun 2022 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	▪ Brosur Pengadilan ada, namun belum diperbanyak	▪ Para pihak sering kurang lengkap dalam memenuhi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam suatu perkara	▪ Penambahan ulang brosur berperkara

Tanjung Pati, 21 September 2022

HAWASBID PELAYANAN PUBLIK


FAUZIAH RAHMAH, S.H

**TINDAK LANJUT TEMUAN HAKIM PENGAWAS
BIDANG PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
BIDANG PELAYANAN PUBLIK TRIWULAN III
TAHUN 2022**

Juli 2022

No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
1	Antrian pihak berperkara di PTSP sudah diimplementasikan, namun petugas yang membantu pihak menjalankan antrian sering tidak berada di tempat	Sudah ditindaklanjuti	

Agustus 2022

No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
	Posbakum Kelengkapan administrasi seperti struktur posbakum, instrumen, register, dan label pos layanan dan papan nama petugas sudah ada, namun terkait register layanan dan jasa pos bantuan hukum PA Tanjung Pati bulan Agustus 2022 belum dijilid	Sudah ditindaklanjuti	

			FORMULIR PERMOHONAN LAYANAN POSBAKUM Hal : Permohonan Layanan Posbakum Kepada Yth. Bapak/Ibu Petugas Posbakum Pengadilan Agama Tanjung Pati Assalamu'alaikum wr. wb. Dengan Hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini: Nama : Usia : Agama : Pendidikan Terakhir : Pekerjaan : Tempat kediaman : Dengan ini mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan Posbakum Pengadilan Agama Tanjung Pati, sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ Demikianlah surat permohonan ini saya buat, atas perkenan Bapak/Ibu Petugas Posbakum Pengadilan Agama Tanjung Pati, saya mengucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum wr.wb. Tanjung Pati, 2022 Pemohon (_____) LAHPU 308 BEKADIPYA KAWY IYUNG BILI BYGI MZAYIRYATILIDYK MWMBU BUKU REGISLER IYAYANA 
--	--	--	---

September 2022

No	Temuan	Tindak Lanjut	Eviden
	Pelayanan Informasi Belum tersedia ulang brosur Pengadilan Agama Tanjung Pati perihal tatacara berperkara (brostur persyaratan pengajuan berperkara dll	Sudah ditindaklanjuti	

--	--	--	--

