


LAPORAN

The background features a large, semi-transparent watermark of the official seal of the Pengadilan Agama (Religious Court) of Situbondo. The seal is circular, with a green outer ring containing the text 'PENGADILAN AGAMA SITUBONDO' in yellow. Inside the ring is a central emblem with a yellow star and a red crescent, set against a light blue background with a subtle floral pattern.

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI PELAYANAN PUBLIK
DAN PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA SITUBONDO**

**SEMESTER II
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.


Laporan ini memuat hasil Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi mengenai pelayanan publik dan persepsi korupsi dalam pelayanan yang diberikan kepada pencari keadilan di Pengadilan Agama Situbondo. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Pengadilan Agama Situbondo melakukan survei pelayanan publik dan persepsi korupsi dari tanggal 1 Juli sampai dengan 18 Desember 2020. Hasil survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kepada pencari keadilan di Pengadilan Agama Situbondo.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Situbondo, 28 Desember 2020

Pengetua Pengadilan Agama Situbondo,




Mochamad Ali Muchdor, S.Ag., M.H.
NIP. 19720714 200003 1 008

DAFTAR ISI

BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang	2
3. Maksud dan Tujuan	4
4. Sasaran	4
5. Ruang Lingkup	5
6. Manfaat	5
7. Unsur/Indikator Penilaian	6
BAB II	8
TEHNIK PELAKSANAAN	8
1. Pengertian	8
2. Unsur Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.....	9
3. Metodologi Penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.....	10
BAB III	16
PROFIL DAN PEMBAHASAN.....	16
BAB IV	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41

BAB I PENDAHULUAN

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 (publik 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 baik itu antara hubungan masyarakat dengan lembaga maupun antar lembaga.

Penyusunan evaluasi survei pelayanan publik dan persepsi 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.

2. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas);
- c. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
- d. Instruksi Presiden Nomor Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- h. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 194A/KMA/SK/XI/2014 tentang Pembentukan Tim Pembangunan Zona Integritas Mahkamah Agung Republik Indonesia.

3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi Pengadilan Agama Situbondo, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik dan persepsi korupsi yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Situbondo.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Situbondo oleh masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan persepsi korupsi selanjutnya.

4. Sasaran

Adapun sasaran dari penyusunan evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi ini adalah:

- a. Terwujudnya tingkat kinerja unit pelayanan publik Pengadilan Agama Situbondo dalam memberikan pelayanan kepada pencari keadilan;

- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan persepsi korupsi.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan survei adalah pada seluruh proses pelayanan di Pengadilan Agama Situbondo.

6. Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan persepsi korupsi di Pengadilan Agama Situbondo;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik dan persepsi korupsi di Pengadilan Agama Situbondo secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Mengetahui survei kepuasan pencari keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dan persepsi korupsi di Pengadilan Agama Situbondo;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Masyarakat pencari keadilan dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik dan persepsi korupsi

di Pengadilan Agama Situbondo.

7. Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan survei pelayanan publik dan persepsi korupsi ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dimana terdapat 2 kategori yang masing-masing kategori terdiri dari 10 unsur/indikator penilaian. 2 kategori tersebut yaitu: Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.

Adapun 10 unsur/indikator dari masing-masing kategori yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survei ini meliputi:

1. Pelayanan Publik

- a. Kejelasan prosedur pelayanan
- b. Kemudahan pemenuhan prosedur
- c. Kemudahan akses informasi biaya pelayanan
- d. Waktu penyelesaian pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas
- g. Keahlian petugas
- h. Perlakuan pelayanan
- i. Sarana dan prasarana
- j. Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan

2. Persepsi Korupsi

- a. Kesesuaian prosedur
- b. Kecepatan pelayanan
- c. Kontak dengan karyawan
- d. Kemudahan informasi biaya
- e. Biaya
- f. Biaya tambahan
- g. Bukti transaksi
- h. Percaloan
- i. KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme)
- j. Pengurusan diluar persidangan



BAB II

TEHNIK PELAKSANAAN

1. Pengertian

1. **Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi** adalah pengolahan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan dan persepsi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Agama Situbondo.
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 salah satu unit kerja pelayanan yang berada di Pengadilan Agama Situbondo yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai Pengadilan Agama Situbondo yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan Pelayanan Publik** adalah orang, yaitu masyarakat pencari keadilan yang menerima pelayanan

dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Situbondo.

8. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat pencari keadilan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Situbondo.
9. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Situbondo, 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 survei kepuasan pencari keadilan untuk mengetahui kinerja aparatur Pengadilan Agama Situbondo.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Pengadilan Agama Situbondo.

2. Unsur Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

a. Pelayanan Publik

Survei pelayanan publik memiliki 10 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi:

1. Kejelasan prosedur pelayanan
2. Kemudahan pemenuhan prosedur
3. Kemudahan akses informasi biaya pelayanan
4. Waktu penyelesaian pelayanan, jangka waktu

penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

5. Waktu pelayanan, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja
6. Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas
7. Keahlian petugas
8. Perlakuan pelayanan
9. Sarana dan prasarana
10. Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan

b. Persepsi Korupsi

Survei persepsi korupsi juga memiliki 10 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi :

1. Kesesuaian prosedur
2. Kecepatan pelayanan
3. Kontak dengan karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara
4. Kemudahan informasi biaya, baik melalui website atau pun petugas layanan
5. Biaya, membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan
6. Biaya tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima
7. Bukti transaksi
8. Percaloan
9. KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme)
10. Pengurusan di luar persidangan

3. Metodologi Penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi meliputi:

1. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden, meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, nama instansi tempat bekerja, untuk siapa menggunakan layanan.

Bagian II : Keterkaitan responden dengan layanan peradilan, meliputi perkara perdata, yaitu pemohon, termohon saksi dan lainnya, atau perkara pidana, yaitu terdakwa, saksi, kuas hukum, penuntut umum dan lainnya.

Bagian III : Jenis layanan/keperluan responden dalam menggunakan layanan peradilan, meliputi permohonan, gugatan, upaya hukum dan lainnya.

Bagian IV : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian V : Persepsi terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.

Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survei pelayanan publik dan persepsi korupsi

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 sampai 6.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

2. Saran perbaikan

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

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang telah menerima layanan di Pengadilan Agama Situbondo. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan pada saat dilaksanakan survei.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilaksanakan di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Survei dengan cara responden mengisi kuisioner dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli sampai dengan 18 Desember 2020.

3. Target responden

Target responden adalah para pencari keadilan yang telah menerima layanan di Pengadilan Agama Situbondo.

d. Penyusunan jadwal

No	Kegiatan	Waktu
1	Waktu menyusun instrumen survei	29 Juni 2020
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	29 Juni 2020
3	Menentukan responden	29 Juni 2020
4	Melaksanakan survei	1 Juli s/d 18 Desember 2020
5	Mengolah hasil survei	21 s/d 25 Desember 2020
6	Menyajikan dan melaporkan hasil	28 Desember 2020

e. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara responden mengisi kuisioner yang dibagikan oleh tim survei.

g. Pengolaan data

Nilai survei dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi terhadap masing-masing 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai, baik IPK (Indeks Persepsi Korupsi) maupun IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK/IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei pelayanan publik dan persepsi korupsi yaitu antara 10-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 10, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK/IKM Unit Pelayanan} \times 10$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

h. Analisa data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00 - 76,60	C	Kurang Baik

76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

i. Evaluasi dan program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil survei pelayanan publik dan persepsi korupsi Pengadilan Agama Situbondo. Tim survei pelayanan publik dan persepsi korupsi akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Situbondo kepada pencari keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilakukan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Situbondo. Survei ini mendapat respon positif dari pencari keadilan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Situbondo yang telah dihimpun oleh Tim Survei Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi:

a. Profil organisasi

- Nama Instansi : Pengadilan Agama Situbondo
Alamat : Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 18 Situbondo
Nomor Telepon : 0338 - 672323
Waktu Pelayanan : 08.00-16.00 WIB
Jenis Pelayanan : Semua layanan yang berada di PTSP
Biaya Pelayanan : Gratis
Visi : Terwujudnya Pengadilan Agama Situbondo yang Agung
Misi : 1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Situbondo;
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Agama Situbondo;
4. Meningkatkan kredibilitas dan

b. Profil responden

1. Pelayanan

Jenis layanan pada survei tahun 2020 adalah sebagian besar adalah responden yang terkait dengan layanan perkara gugatan, yaitu sebesar 95,65% dari seluruh total responden.

Tabel 3.1 Persentase Jenis Layanan

Jenis layanan	Kuantitas	Prosentase
Gugatan	110	95,65%
Permohonan	5	4,35%
Upaya hukum	0	0%
Lainnya	0	0%

2. Karakteristik Responden

Tabel 3.2 Persentase Usia Responden

Interval Usia	Prosentase
16 – 20	0,87%
21 – 30	34,78%
31 – 40	32,17%
41 – 50	21,74%
51 – 60	10,43%
61 – 70	0,00%

Jumlah responden yang mendominasi survei adalah kelompok usia antara 21-30, yaitu sebanyak 40 responden, diikuti oleh responden dengan kelompok usia 31-40 tahun dengan total responden 37. Berikutnya adalah responden dengan kelompok usia 41-50 tahun dengan total responden

25. Berikutnya adalah responden dengan kelompok 51-60 tahun dengan jumlah total responden 12. Sedangkan responden dengan kelompok usia 16-20 tahun sebanyak 1.

Tabel 3.3 Prosentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Kuantitas	Prosentase
Laki-laki	56	48,70%
Perempuan	59	51,30%

Jumlah responden perempuan lebih dominan dengan jumlah 59 orang, sedang jumlah responden laki-laki berjumlah 56 orang. Prosentase jenis kelamin respon tidak terlalu besar perbedaannya.

Tabel 3.4 Prosentase Pendidikan Terakhir Responden

Jenis Kelamin	Kuantitas	Prosentase
SD	27	23,48%
SLTP	20	17,39%
SLTA	47	40,87%
D1-D3	1	0,87%
S1-S3	20	17,39%

Responden yang terbanyak mengisi kuisioner adalah berpendidikan SLTA, dengan jumlah 47 responden.

c. Pembahasan

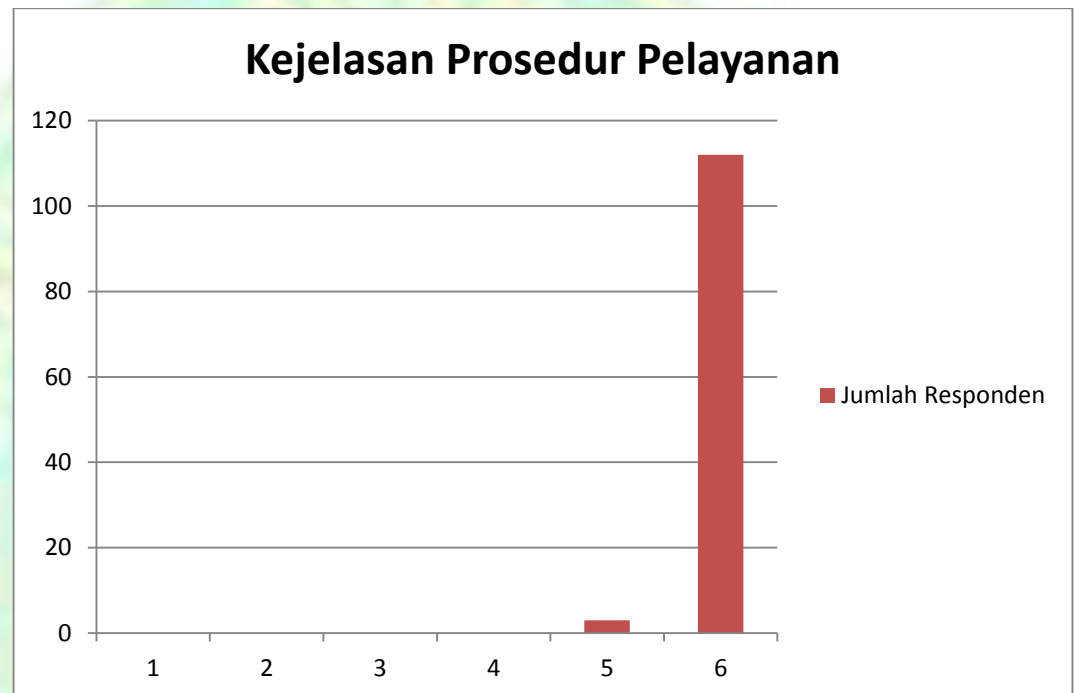
Untuk masing-masing pertanyaan yang mencakup unsur pelayanan, berikut penilaian yang diberikan responden terhadap masing-masing unsur:

1. Pelayanan Publik

a) Kejelasan Prosedur Pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

Grafik 3.1 Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Prosedur Pelayanan

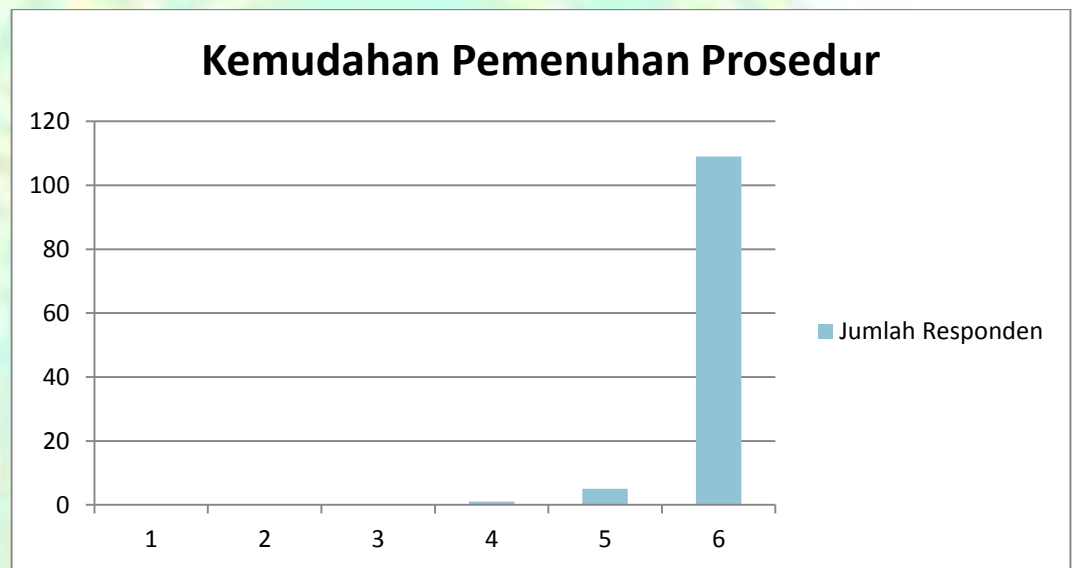


Kejelasan prosedur pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dengan responden 112. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki prosedur pelayanan yang baik dan jelas.

b) Kemudahan Pemenuhan Prosedur

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

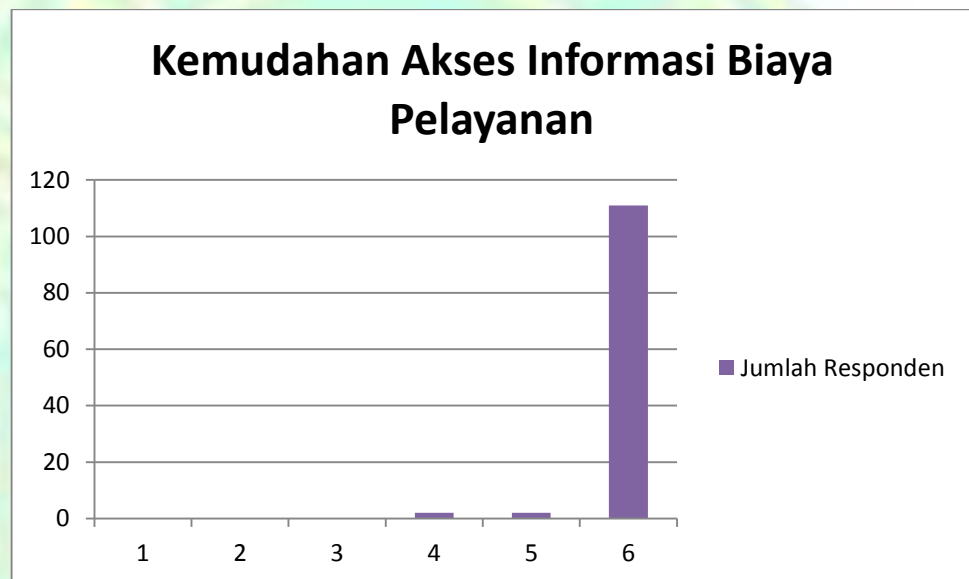
Grafik 3.2 Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pemenuhan Prosedur



Kemudahan pemenuhan prosedur pada layanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dengan responden berjumlah 109 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki kemudahan pemenuhan prosedur yang baik dan mudah untuk didapatkan.

- c) Kemudahan Akses Informasi Biaya Pelayanan
Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

Grafik 3.3 Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Akses Informasi Biaya Pelayanan

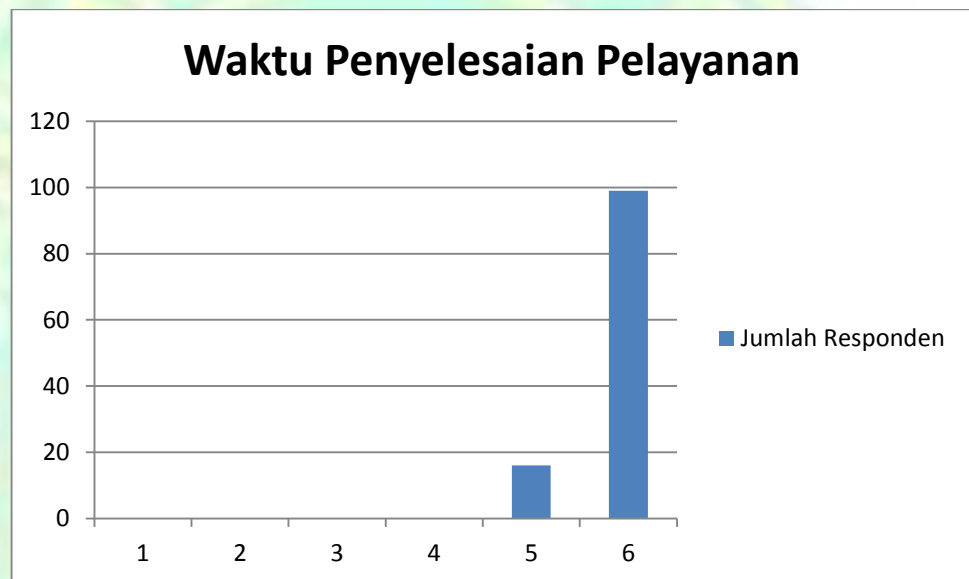


Kemudahan akses informasi biaya pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dengan responden 111 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki kemudahan akses informasi biaya pelayanan yang sangat baik dan mudah untuk diakses.

d) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

Grafik 3.4 Persepsi Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan

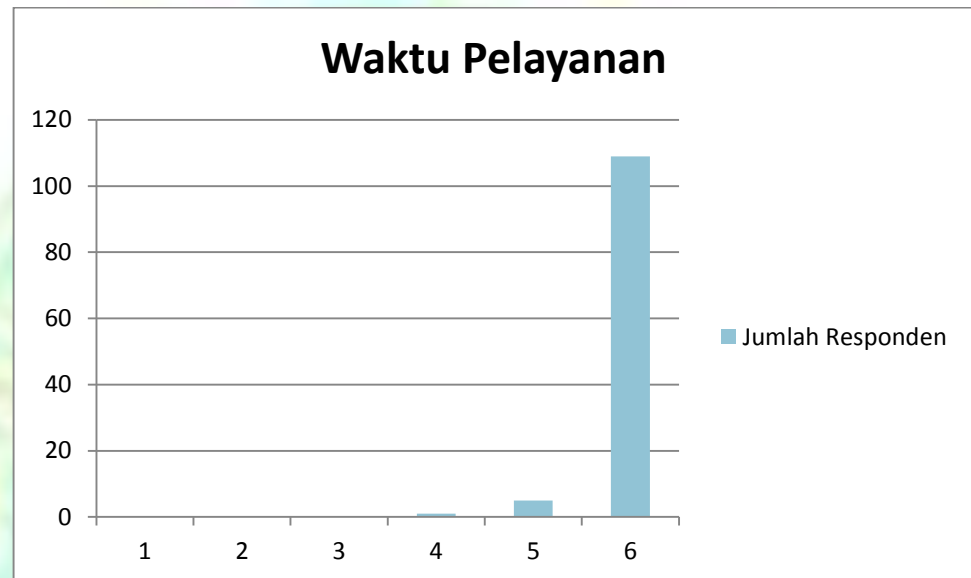


Waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 16 dan 99 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki waktu penyelesaian yang sangat baik dan cepat untuk dalam memberikan layanan.

e) Waktu Pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

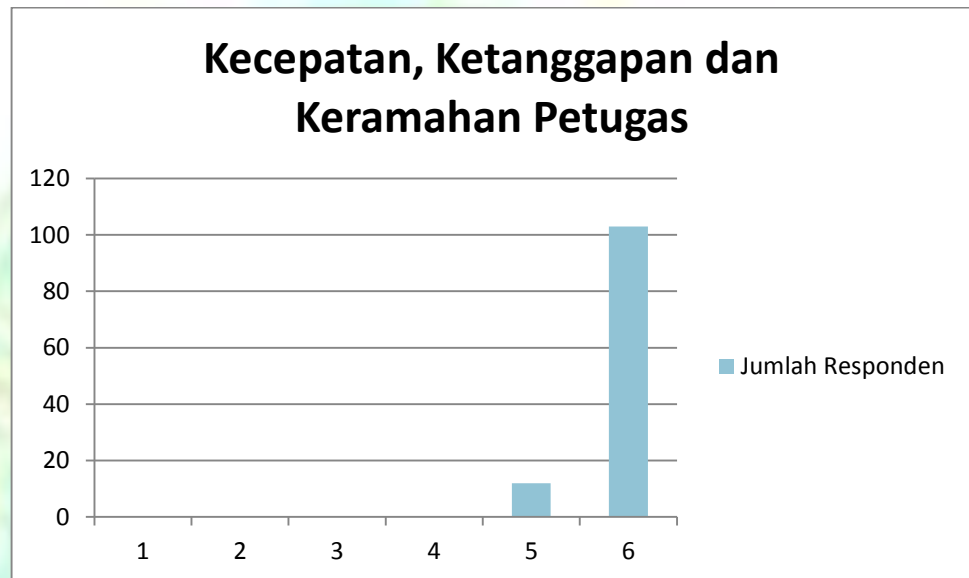
Grafik 3.5 Persepsi Responden Terhadap Waktu Pelayanan



Waktu pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dengan responden sebanyak 109 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki waktu penyelesaian yang sangat baik dan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bahkan untuk kegiatan-kegiatan tertentu dapat disesuaikan waktu pelayanan dengan kebutuhan yang dapat melebihi waktu yang telah diatur sebelumnya.

- f) Kecepatan, Ketanggapan dan Keramahan Petugas
Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

Grafik 3.6 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan, Ketanggapan dan Keramahan Petugas

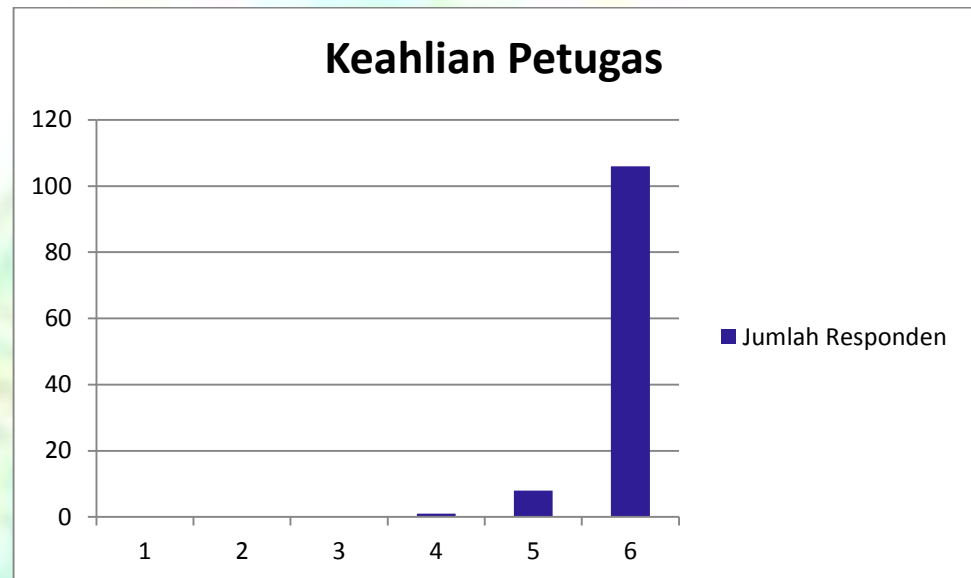


Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 12 dan 103 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki kecepatan.

g) Keahlian Petugas

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

Grafik 3.7 Persepsi Responden Terhadap Keahlian Petugas

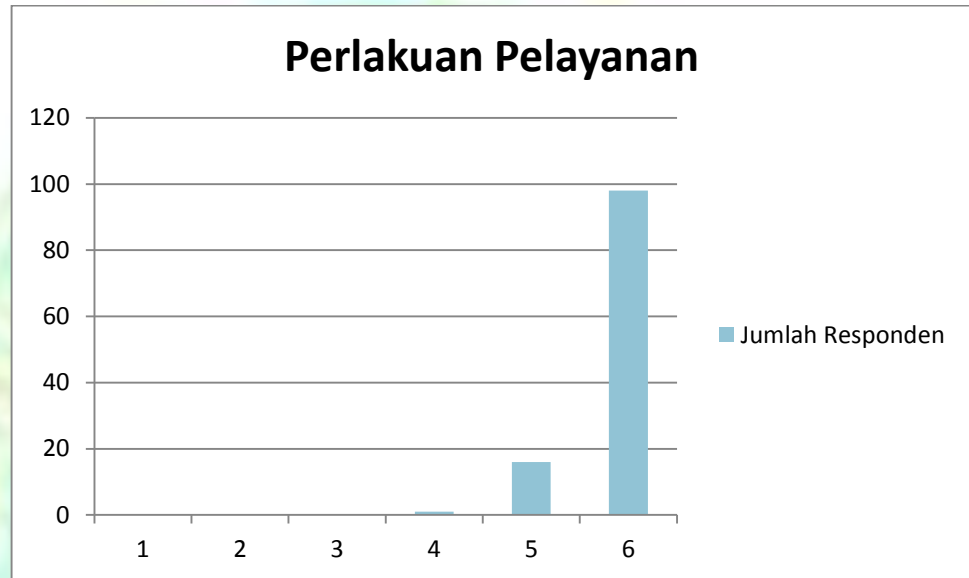


Keahlian petugas pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 8 dan 106 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki keahlian petugas yang baik.

h) Perlakuan Pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi). Tingkat ketidakbedaan perlakuan (diskriminas) dalam pemberian pelayanan.

Grafik 3.8 Persepsi Responden Terhadap Perlakuan Pelayanan

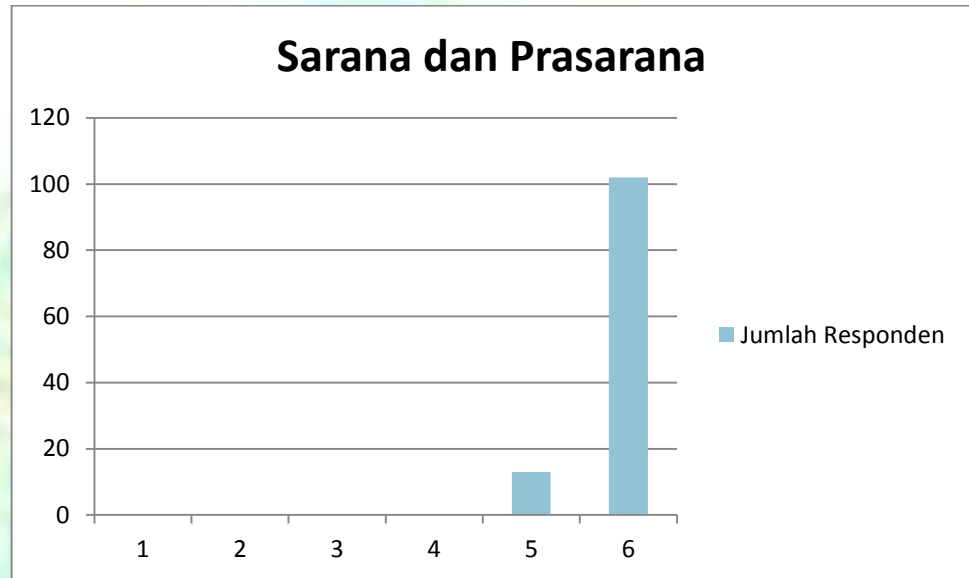


Perlakuan pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 16 dan 98 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki perlakuan pelayanan yang baik dengan tidak membeda-bedakan (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan.

i) Sarana dan Prasarana

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.9 Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana



Sarana dan prasarana pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan responden masing-masing sebanyak 13 dan 102 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

j) Kejelasan dan Kemudahan Akses Lokasi Fasilitas Pengaduan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.10 Persepsi Responden Terhadap Kejelasan dan Kemudahan Akses Lokasi Fasilitas Pengaduan



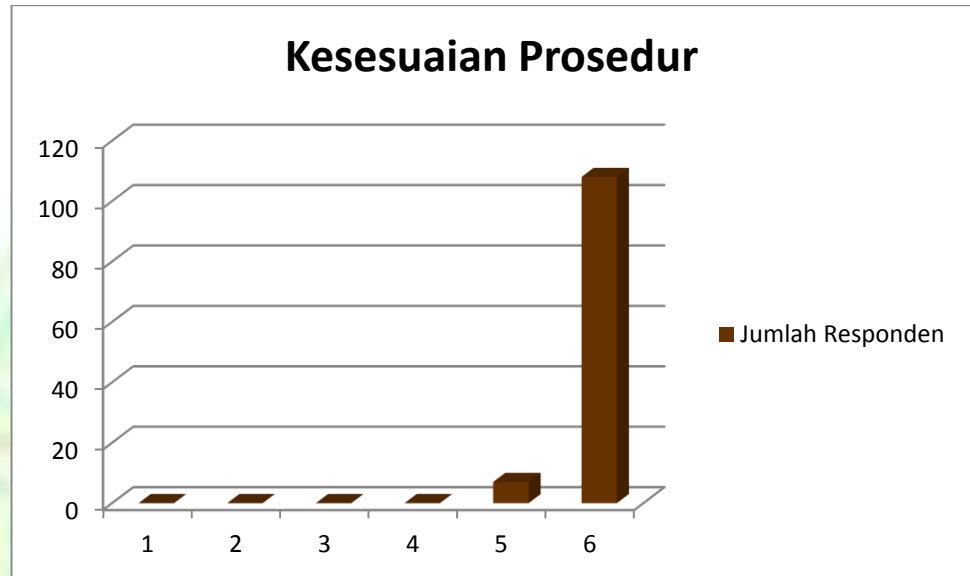
Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan pada pelayanan publik berdasarkan statistik di atas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 9 dan 106 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Situbondo telah memiliki kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan yang mudah diakses dan dapat terjangkau melalui media offline dan online.

2. Persepsi Korupsi

a) Kesesuaian Prosedur

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

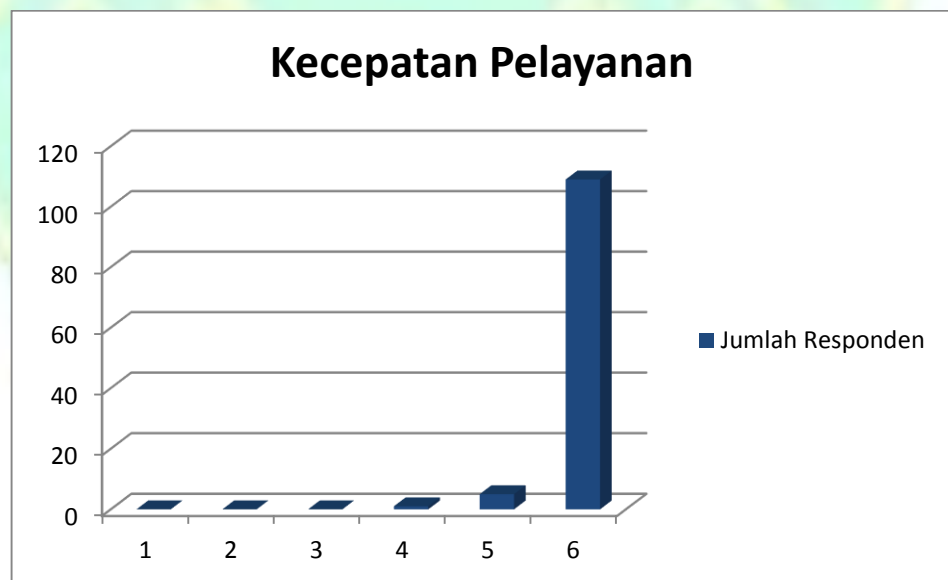
Grafik 3.11 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Prosedur



b) Kecepatan Pelayanan

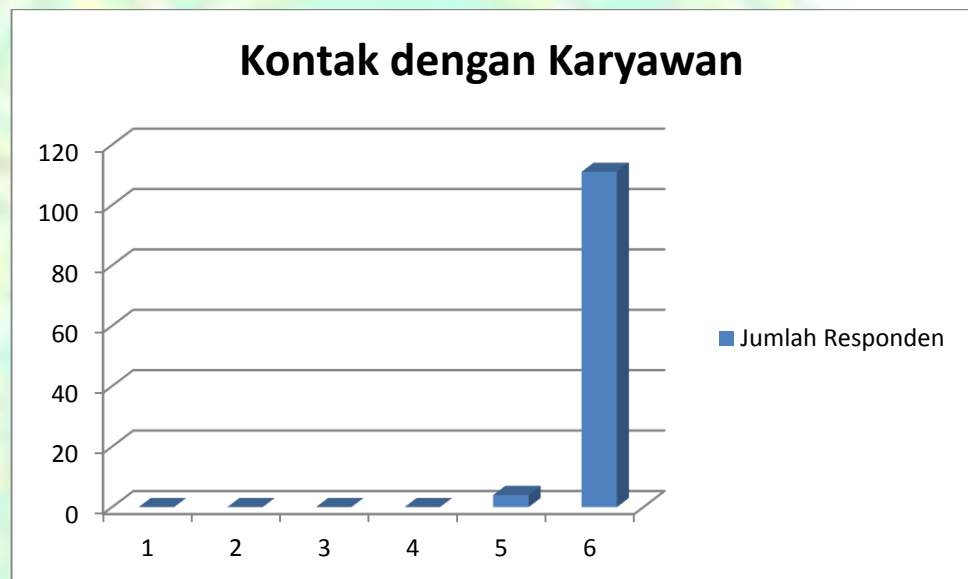
Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.12 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan



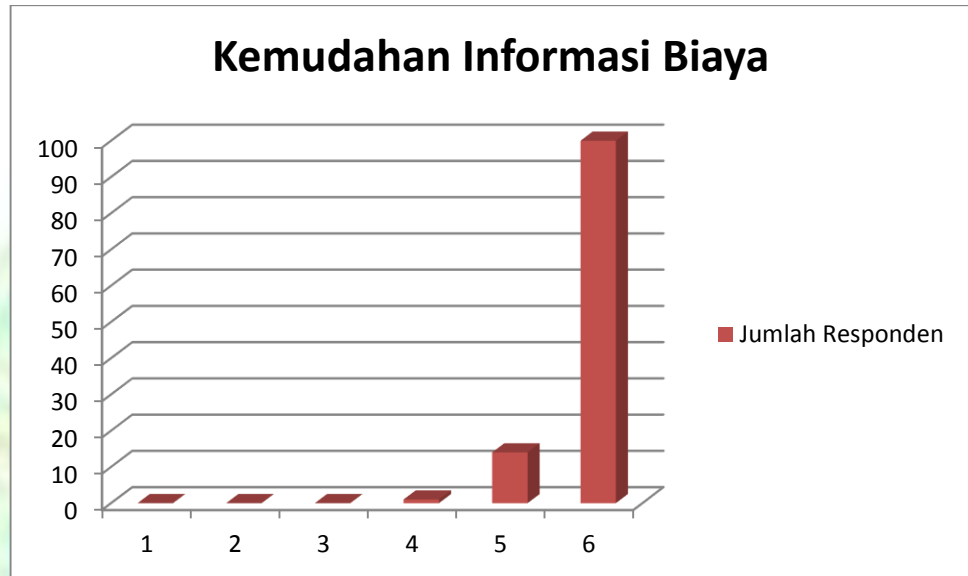
- c) Kontak dengan Karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara
Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.13 Persepsi Responden Terhadap Kontak dengan Karyawan



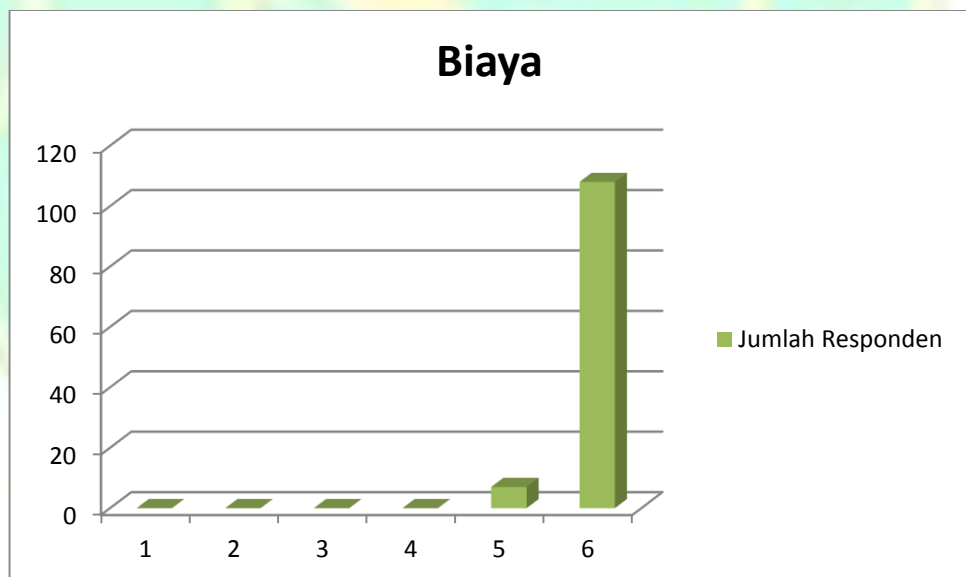
- d) Kemudahan Informasi Biaya, baik melalui website maupun petugas layanan. Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.14 Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Informasi Biaya



- e) Biaya, membayar sesuai dengan tarif resmi tanpa ada biaya tambahan. Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

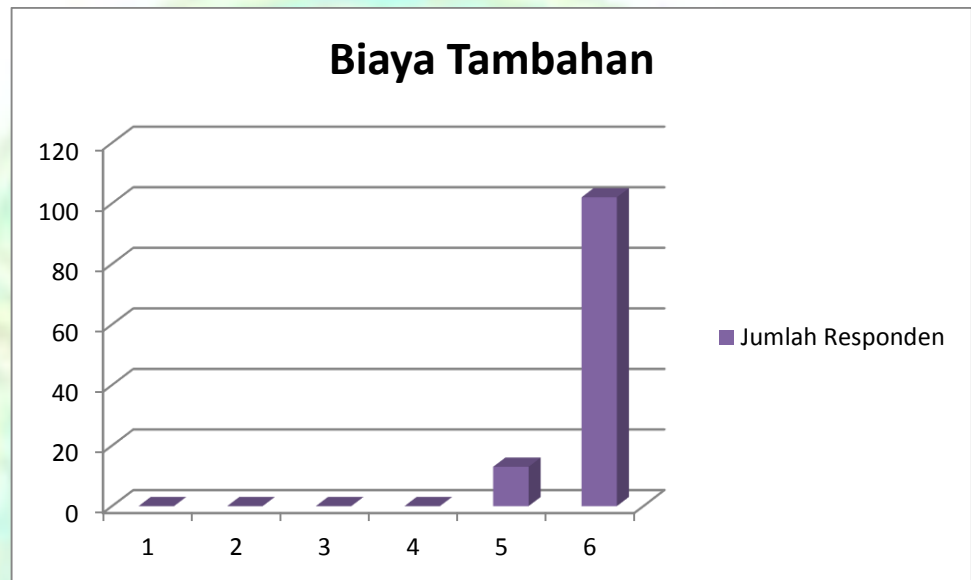
Grafik 3.15 Persepsi Responden Terhadap Biaya



- f) Biaya Tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima. Penilaian dalam skala 1 sampai 6

(1 terendah, 6 tertinggi).

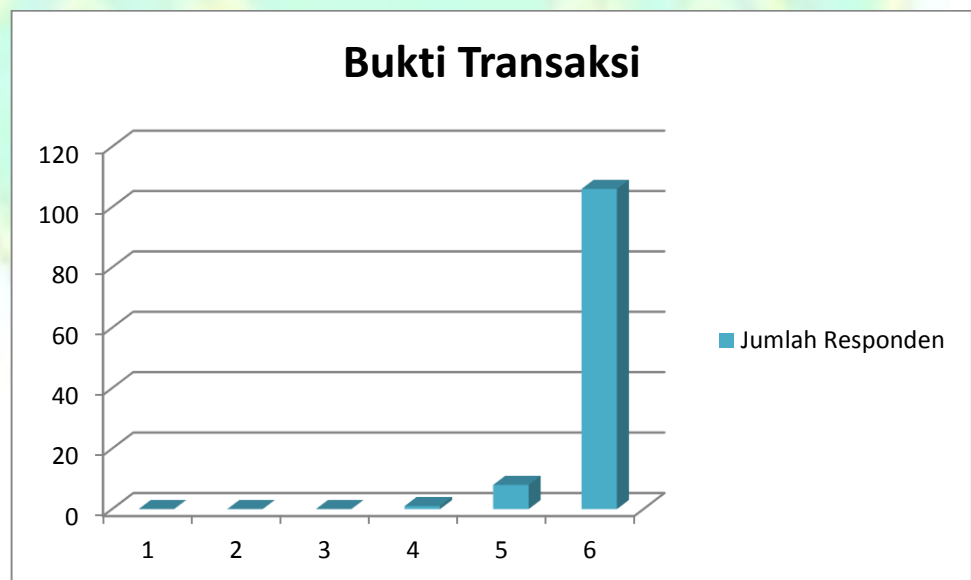
Grafik 3.16 Persepsi Responden Terhadap Biaya Tambahan



g) Bukti Transaksi

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

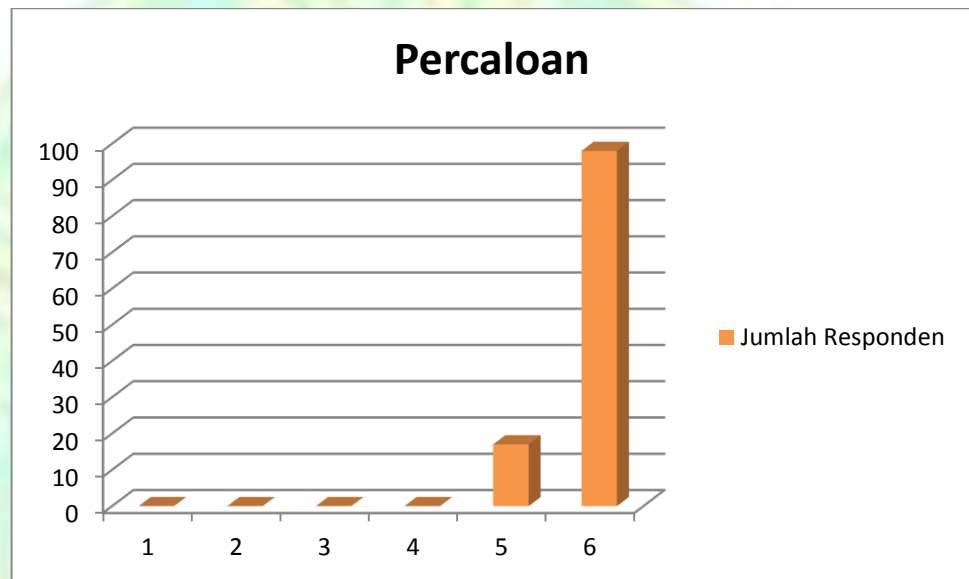
Grafik 3.17 Persepsi Responden Terhadap Bukti Transaksi



h) Percaloan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

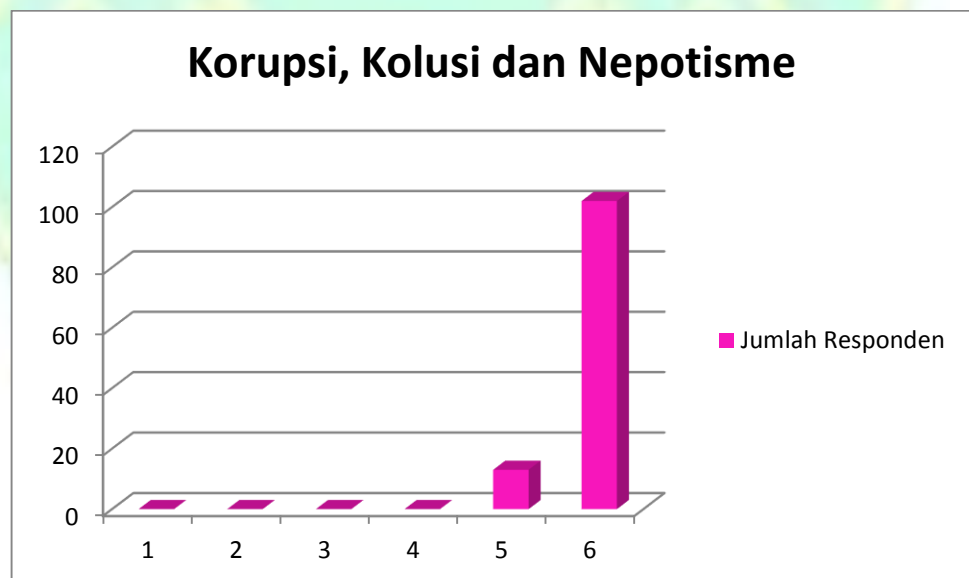
Grafik 3.18 Persepsi Responden Terhadap Percaloan



i) Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.19 Persepsi Responden Terhadap KKN



j) **Pengurusan di Luar Persidangan**

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi).

Grafik 3.20 Persepsi Responden Terhadap Pengurusan di Luar Persidangan



d. **Tingkat kepuasan pencari keadilan**

Hasil penyusunan evaluasi pelayanan publik pada Pengadilan Agama Situbondo pada tahun 2020 mempunyai katagori sangat baik untuk pelayanan publik, yaitu dengan nilai IKM sebesar 98,53 dan mempunyai katagori sangat baik. Sedangkan untuk persepsi korupsi, yaitu dengan nilai IKM sebesar 98,55.

Berikut adalah table nilai persepsi interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2019:

NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
65,00-76,60	C	KURANG BAIK
76,61-88,30	B	BAIK
88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja, sehingga dari indeks setiap unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pencari keadilan, 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 pencari keadilan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pencari keadilan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pencari keadilan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pencari keadilan.

TABEL 3.25.
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA KATEGORI
PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN AGAMA SITUBONDO

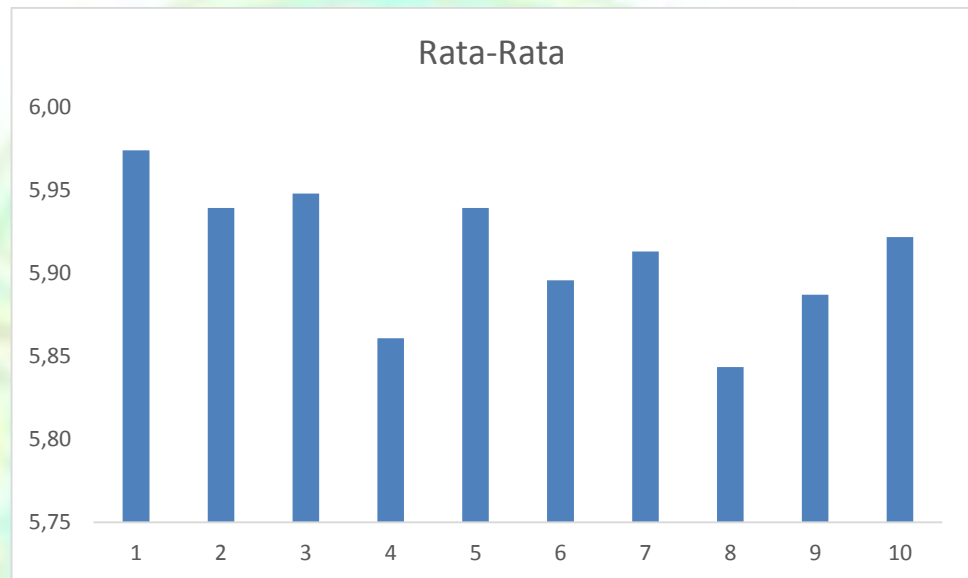
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Kejelasan prosedur pelayanan	5,97	Sangat Baik
2	Kemudahan pemenuhan prosedur	5,94	Sangat Baik
3	Kemudahan akses info biaya pelayanan	5,95	Sangat Baik
4	Waktu penyelesaian pelayanan	5,86	Sangat Baik
5	Waktu pelayanan	5,94	Sangat Baik
6	Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas	5,90	Sangat Baik
7	Keahlian petugas	5,91	Sangat Baik
8	Perlakuan pelayanan	5,84	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	5,89	Sangat Baik
10	Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan	5,92	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,91	Sangat Baik

TABEL 3.26.

NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA KATEGORI
PERSEPSI KORUPSI PENGADILAN AGAMA SITUBONDO

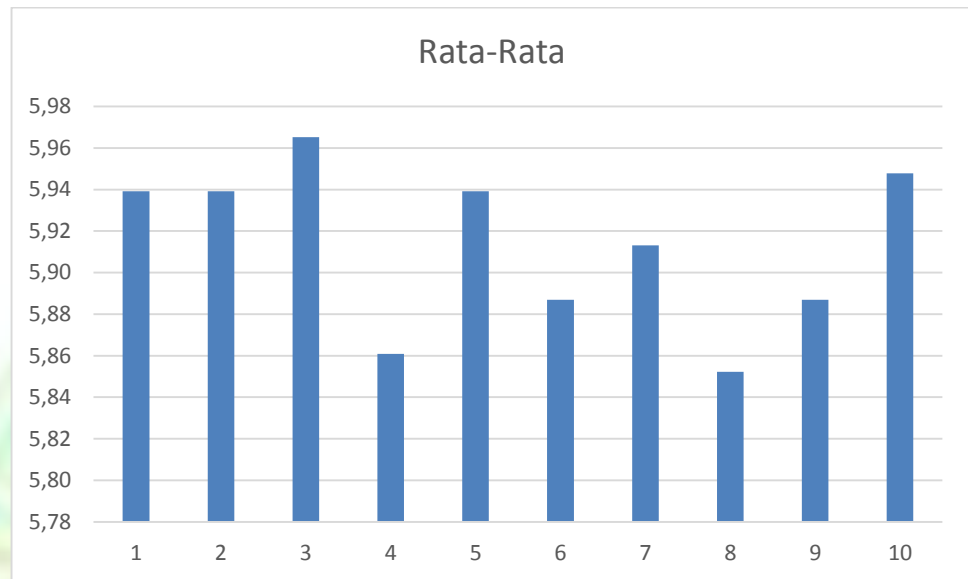
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Kesesuaian prosedur	5,94	Sangat Baik
2	Kecepatan pelayanan	5,94	Sangat Baik
3	Kontak dengan karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/ berkas perkara	5,97	Sangat Baik
4	Kemudahan info biaya, baik melalui website atau pun petugas layanan	5,86	Sangat Baik
5	Biaya, membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan	5,94	Sangat Baik
6	Biaya tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima	5,89	Sangat Baik
7	Bukti transaksi	5,91	Sangat Baik
8	Percaloan	5,85	Sangat Baik
9	KKN	5,89	Sangat Baik
10	Pengurusan diluar persidangan	5,95	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		5,91	Sangat Baik

GRAFIK 3.27.
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA
PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN AGAMA SITUBONDO



Tabel 3.3 dan Grafik 3.26 menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan sudah sangat baik.

GRAFIK 3.28.
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA PERSEPSI
KORUPSI PENGADILAN AGAMA SITUBONDO



Tabel 3.3 dan Grafik 3.26 menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan sudah sangat baik.

- e. Kesimpulan hasil evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi

Berdasarkan hasil pengukuran evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi pada Pengadilan Agama Situbondo periode tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

No	Kesimpulan	Keterangan
A	Pelayanan Publik	
	1. Nilai IKM	98,53
	2. Katagori	Sangat Baik
	3. Unsur terendah	U8= Perlakuan pelayanan
	4. Unsur tertinggi	U1, U2, dan U3 = Kejelasan prosedur pelayanan, Kemudahan pemenuhan prosedur, Kemudahan akses info biaya pelayanan
	5. Prioritas perbaikan	-

B	Persepsi Korupsi	
	1. Nilai IKM	98,55
	2. Katagori	Sangat Baik
	3. Unsur terendah	U8= Percaloan
	4. Unsur tertinggi	U3= Kontak dengan karyawan
	5. Prioritas perbaikan	-

f. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pencari keadilan, maka masukan/opini/pendapat pencari keadilan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, petugas survei menampung masukan/opini/pendapat dari pencari keadilan dengan harapan aspirasi dari pencari keadilan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pencari keadilan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pencari keadilan.

Selama pelaksanaan survei, responden tidak memberi masukan/opini/pendapat terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Situbondo.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei pelayanan publik dan persepsi korupsi pada Pengadilan Agama Situbondo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penyusunan evaluasi pelayanan publik dan persepsi korupsi pada Pengadilan Agama Situbondo tahun 2020 menunjukkan kategori Sangat Baik untuk Pelayanan Publik dengan nilai 98,53 dan Sangat Baik untuk Persepsi Korupsi dengan nilai 98,55.
- b. Hasil pengolahan survei pelayanan publik dan persepsi korupsi memberikan informasi bahwa:
 - Unsur pelayanan tertinggi dari Survei Pelayanan Publik adalah U1 (Kejelasan prosedur layanan) ,U2 (Kemudahan pemenuhan prosedur), dan U3 (Kemudahan akses informasi biaya pelayanan).
 - Unsur pelayanan tertinggi dari Persepsi Korupsi adalah U3 (Kontak dengan karyawan)

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2020:

- a. Walaupun secara umum semua unsur dalam kondisi baik, namun masih perlu dilakukan evaluasi mandiri oleh Pengadilan Agama Situbondo kepada setiap bagian dan sub bagian.
- b. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Zona Integritas Pengadilan Agama Situbondo terus diterapkan

secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.



LAMPIRAN



