



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KORUPSI



**PENGADILAN AGAMA WANGI WANGI
TAHUN 2020**

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud Dan Tujuan	2
1.3. Landasan Hukum	2
1.4. Rencana Kerja	3
BAB II	5
METODOLOGI	5
2.1. Metode Penelitian	5
2.2. Populasi Dan Sampel	5
2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis	5
2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control	6
2.5. Teknik Analisis Data	6
2.6. Tahapan pelaksanaan	7
BAB III	9
INDEKS PERSEPSI KORUPSI	9
3.1. Profilresponden	9
3.2. Indeks persepsi korupsi perindikator	11
3.3. Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada pengadilan	17
3.4. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Satuan Kerja pada pengadilan	19
BAB IV	20
PENUTUP	20
4.1. Kesimpulan	20
4.2. Rekomendasi	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2016 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

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

Pengadilan Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan dilingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

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

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan

Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

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

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner.
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal
Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah

disediakan.

- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 6 bulan (dua kali dalam satu tahun).

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Korupsi (IPK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Agama/Tinggi Agama.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu satu bulan atau data minimal 100 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPK.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan

Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin **BERSIH DARI KORUPSI**.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1

Model alur penyusunan survei IPK menuju Zona Integritas



Tabel 2
Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Korupsi

No	Ruang lingkup
1	Manipulasi Peraturan
2	Penyalahgunaan Jabatan
3	Menjual Pengaruh
4	Transparansi Biaya
5	Transaksi Rahasia
6	Biaya Tambahan
7	Hadiah
8	Transparansi Pembayaran
9	Percaloan
10	Perbuatan Curang

Tabel 3
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

BAB III

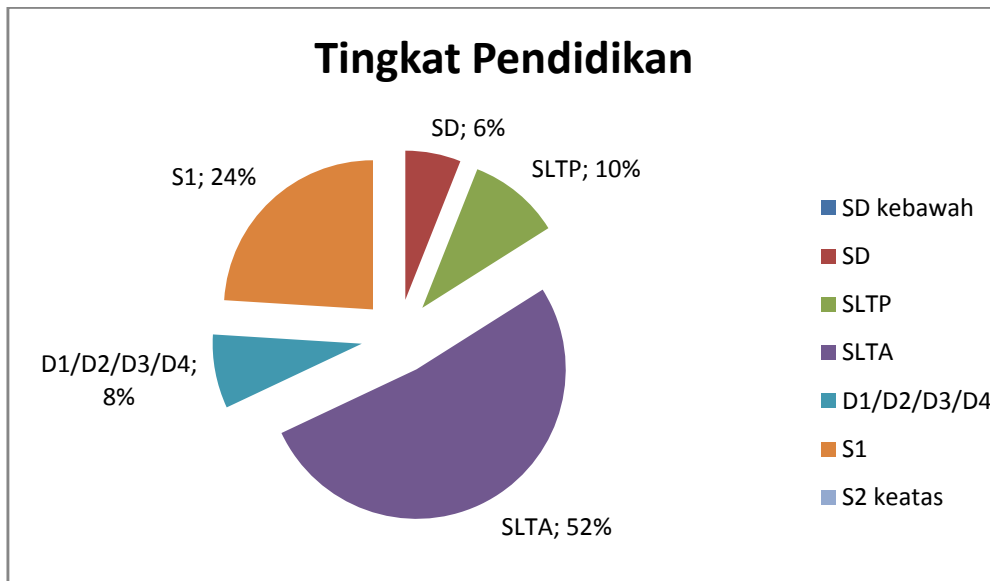
INDEKS PERSEPSI KORUPSI

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat pendidikan responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi mayoritas memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 52 persen dan tingkat pendidikan sarjana (S1) sebanyak 24 persen.

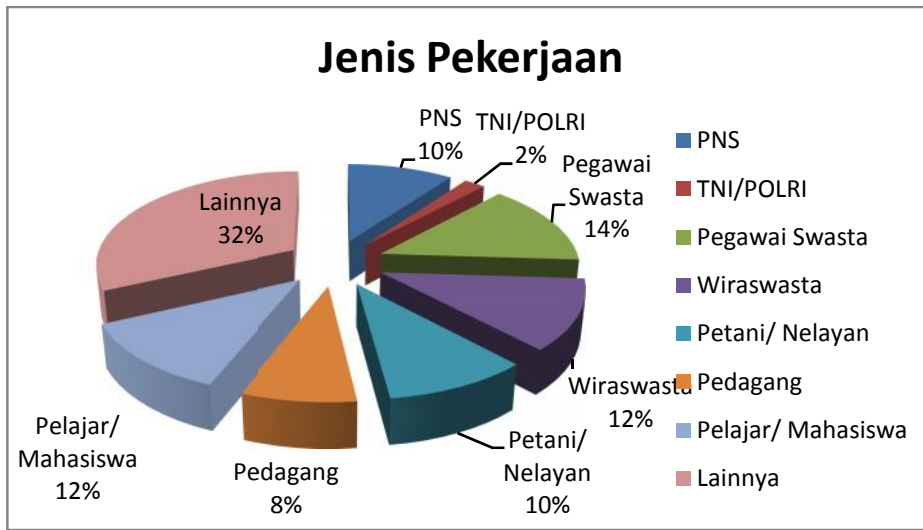
Tabel 4.
Tingkat pendidikan responden



3.1.2. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 32% responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya yang terdiri dari Ibu Rumah Tangga, Advokat/Pengacara, Wiraswasta, dll.

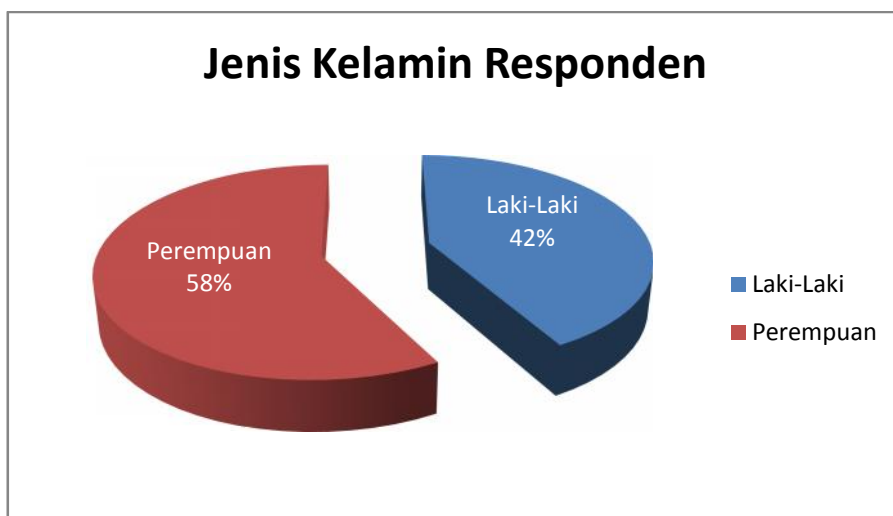
Tabel 5.
Jenis pekerjaan responden



3.1.3. Kelompok Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data berdasar jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebanyak 58 % sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42%.

Tabel 6.
Jenis Kelamin responden

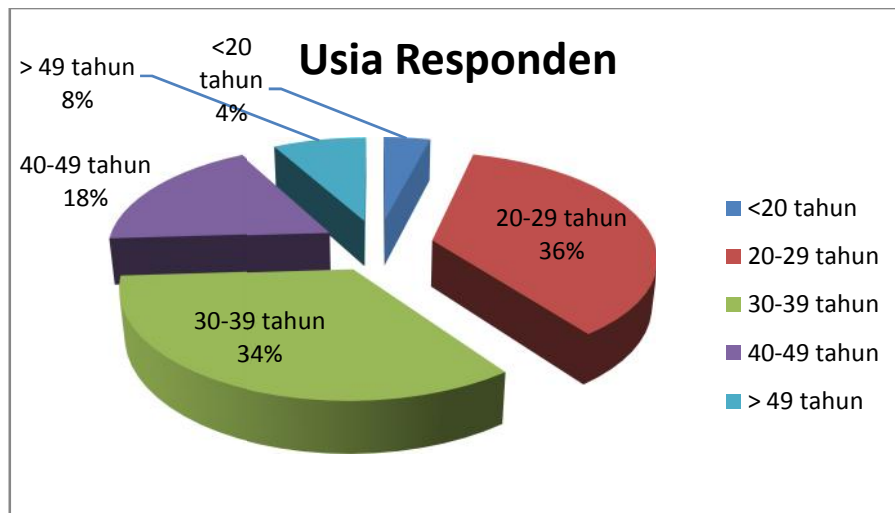


3.1.4. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangiberdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 20 tahun s/d 29 tahun. Bagi kelompok usia di atas 49 tahun, jumlah responden semakin mengecil, demikian pula kelompok usia di bawah 20 tahun.

Tabel 7.

Usia responden



3.2. Indeks persepsi korupsi perindikator

3.2.1. Indikator Manipulasi Peraturan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada index 3,96.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi bersih dari Korupsi.



Tabel 9. Indeks pada indikator manipulasi peraturan

3.2.2. Indikator Penyalahgunaan Jabatan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penyalahgunaan Jabatan ini menunjukkan hasil pada index 3,94.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi.**



Tabel 10. Indeks pada penyalahgunaan jabatan

3.2.3. Indikator Menjual Pengaruh

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Menjual Pengaruh ini menunjukkan hasil pada index 3,98.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi**



Tabel 11.Indeks pada indikator menjual pengaruh

3.2.4. Indikator Transaksi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,96.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih Dari Korupsi**.



Tabel 12.Indeks pada indikator transaksi biaya

3.2.5. Indikator Biaya Tambahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tambahan ini menunjukkan hasil pada index 4,00

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi**



Tabel 13. Tabel indeks pada indikator biaya tambahan

3.2.6. Indikator Hadiah

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Hadiah ini menunjukkan hasil pada index 4,00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi**.

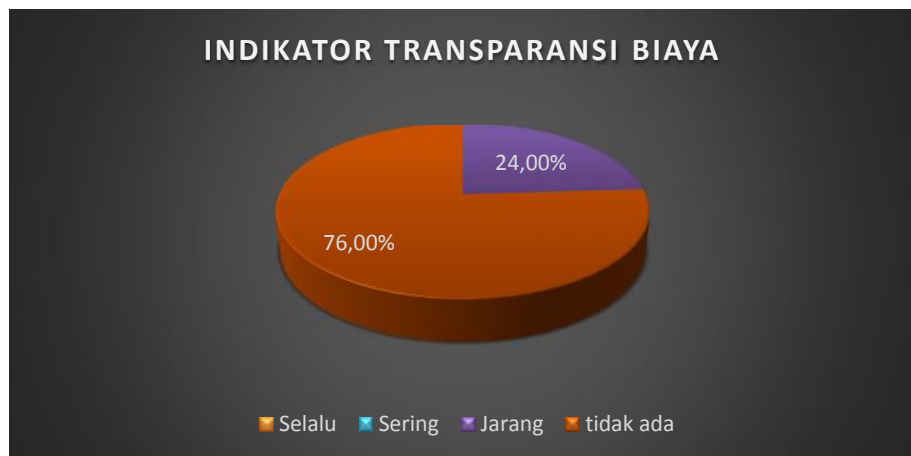


Tabel 14. Indeks pada indikator hadiah

3.2.7. Indikator Transparansi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transparansi Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,76.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi.**



Tabel 15. Indeks pada transparansi biaya

3.2.8. Indikator Percaloan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Percaloan ini menunjukkan hasil pada index 4,00.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi**



Tabel 16.Indeks pada indikator percaloan

3.2.9. Indikator Perbuatan Curang

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Perbuatan curang ini menunjukkan hasil pada index 3,96.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi **bersih dari tindakan Percaloan.**



Tabel 17.Indeks pada perbuatan curang

3.2.10. Indikator Transaksi Rahasia

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Rahasia ini menunjukkan hasil pada index 4,00

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Wangi Wangi **Bersih dari Korupsi.**

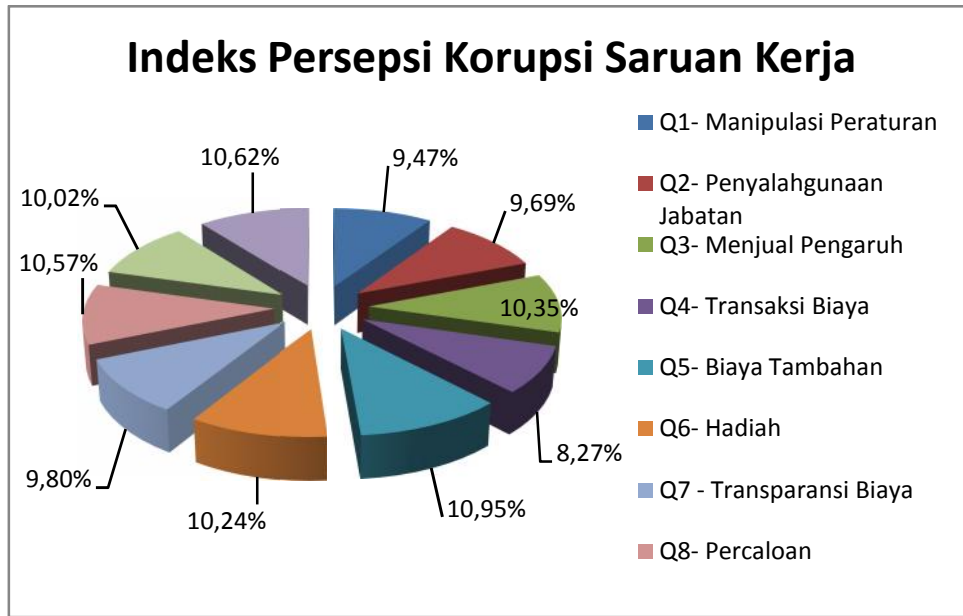


Tabel 18. Indeks pada indikator transaksi rahasia

3.3. Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada pengadilan

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja Pengadilan Agama Wangi Wangi sebesar 3,96.

Tabel 19.
Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada
Pengadilan Agama Wangi Wangi



Indeks 3,96 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Korupsi berada pada angka 99,00.

Tabel 20.
Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada
Pengadilan Agama Wangi Wangi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi

3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

3.4. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Satuan Kerja pada pengadilan

Selain memberikan output skor Indeks Persepsi Korupsi, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan dan meminimalisir celah Korupsi di Satuan Kerja pada pengadilan Agama Wangi Wangi

Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 21.

Isian masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan

No	Masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan
1	
2	
3	
4	
5	

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Korupsi yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Agama Wangi Wangi diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Agama Wangi Wangi memiliki Indeks Persepsi Korupsi 98,90 **atau** masuk pada kategori **Bersih dari Korupsi**.

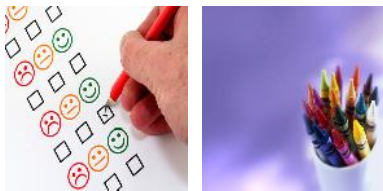
Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Manipulasi Peraturan, mendapat indeks 198;
2. Indikator Penyalahgunaan Jabatan, mendapat indeks 197;
3. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat indeks 199;
4. Indikator Transaksi Biaya, mendapat indeks 198;
5. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 200;
6. Indikator Hadiah, mendapat indeks 200;
7. Indikator Transparansi Pembayaran, mendapat indeks 188;
8. Indikator Percaloan, mendapat indeks 200;
9. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks 198;
10. Indikator Transaksi Rahasia, mendapat indeks 200;

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja pengadilan Agama Wangi Wangi Tahun 2020 tersebut diatas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 190. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Transparansi Biaya memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya.

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA WANGI WANGI PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI

PERIODE TAHUN 2020



Pengadilan Agama Wangi Wangi

Jl. La Ruku, No. 1, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan
Website www.pa-wangi.wangi.go.id E-mail : pa.wangi.wangi@gmail.com

WAKATOBI – SULAWESI TENGGARA

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 Pencari Keadilan	II-4
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	III-5
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	III-8
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	III-10
3.6 Opini Responden	III-10
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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Wangi Wangi**.

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

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

1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Wangi Wangi maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 16 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kemudahan Informasi pelayanan
2. Kesesuaian Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Keberadaan petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan petugas Pelayanan
10. Keramahan petugas Pelayanan
11. Kesesuaian Jadwal pelayanan
12. Keterjangkauan Biaya Pelayanan

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 Wangi Wangi yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Wangi Wangi 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 Wangi Wangi.
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 Wangi Wangi.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Wangi Wangi, 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 Wangi Wangi.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Wangi Wangi.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 16 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 Wangi Wangi maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 16 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Informasi pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Wangi Wangi;
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu jelas atau tidaknya petugas yang memberikan pelayanan dimasing-masing tahapan pelayanan di Pengadilan Agama (misal : memakai identitas,dll)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. **Keberadaan petugas pelayanan**, yaitu ada atau tidaknya petugas di lokasi pelayanan yang tersedia pada masing-masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status Pencari Keadilan yang dilayani;
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara ramah serta saling menghargai dan menghormati;
11. **Kesesuaian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. **Keterjangkauan biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

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 Survei 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. Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan

tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Wangi Wangi 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 Wangi Wangi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Wangi Wangi.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	6 (Enam) hari kerja
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	39 (Tiga Puluh sembilan) hari kerja

3.	Pengolaan Data Indeks	6 (Enam) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 (Enam) hari kerja

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 Wangi Wangi.

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

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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

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 Survy 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 Wangi Wangi. 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 Wangi Wangi kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Wangi Wangi. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

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

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Wangi Wangi
Alamat	: Jl. La Ruku, Kel. Mandati III, Kec. Wangi Wangi Selatan, Kab. Wakatobi
No. Telp/Fax	: -
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Wangi Wangi, meliputi : 1. Akta Cerai 2. Salinan Putusan/Penetapan
Biaya Pelayanan	: Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK. Ketua Pengadilan Agama Wangi Wangi Nomor : W21-A8/SK.14/HK.05/II/2019 Tanggal 25 Februari 2019
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	: ± 5 - 10 orang/hari
Visi Misi	: Visi : “MENDUKUNG TERWUJUDNYA BADAN PERADILAN YANG AGUNG PADA PENGADILAN AGAMA WANGI WANGI”. Misi :

1. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Pengadilan Agama Wangi Wangi.
2. Mewujudkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Agama Wangi Wangi.
3. Meningkatkan Akses Masyarakat Terhadap Keadilan di Pengadilan Agama Wangi Wangi.

Alur Pelayanan :

Lihat Pada Lampiran Manual Mutu

Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Wangi Wangi memberikan pelayanan pada survey tahun 2020, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan Akta Cerai yaitu sebesar **59.41%** 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 WANGI WANGI
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	59,41
Salinan Putusan	40.59
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 WANGI WANGI**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	30-39 tahun	35,29
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	56,47
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	SLTA	48,24
4.	Pekerjaan	Wiraswasta	52,94
5.	Suku Bangsa	Lain-lain/Tolaki	96,47

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Wangi Wangi dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang

mewakili pengunjung Pengadilan Agama Wangi Wangi secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Wangi Wangi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Wangi Wangi pada **Tahun 2020** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,30** atau konversi IKM sebesar **82,49**.

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

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

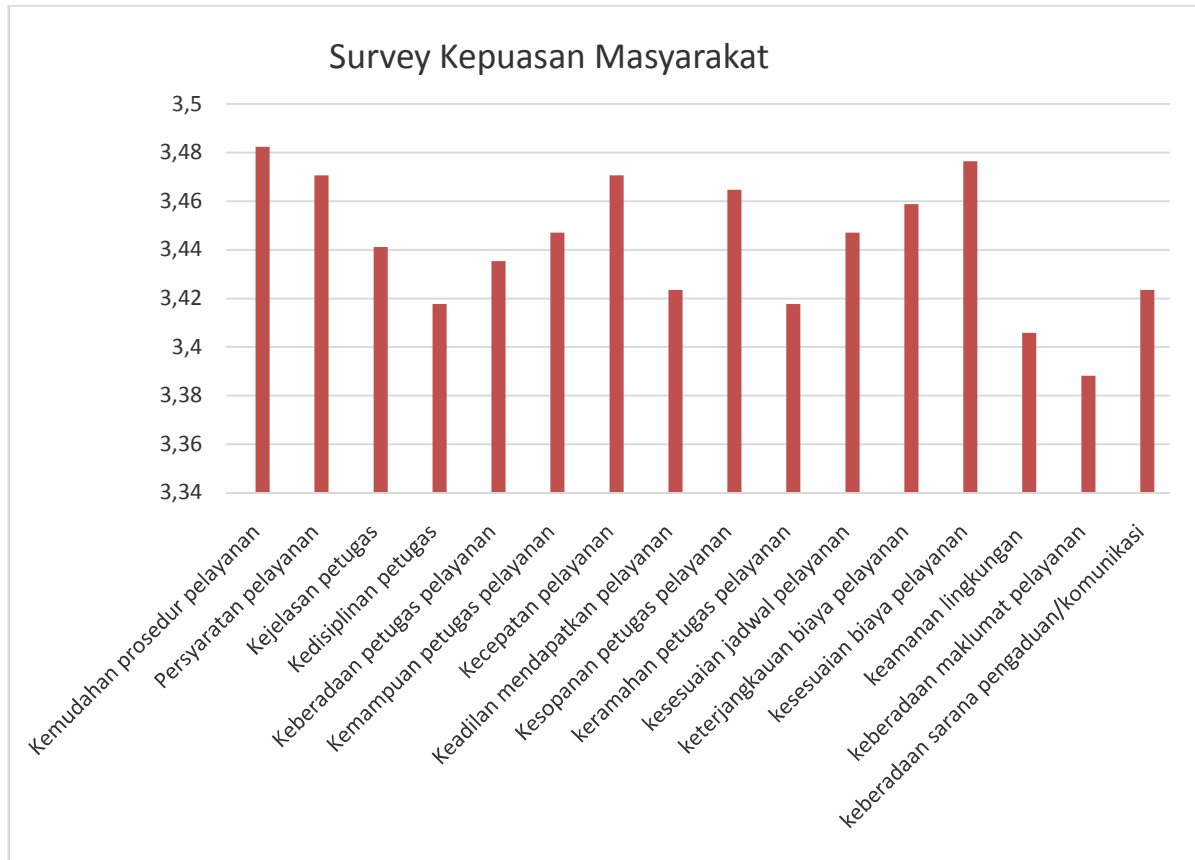
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA WANGI WANGI**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,28	B
2	Persyaratan pelayanan	3,27	B
3	Kejelasan petugas	3,24	B
4	Kedisiplinan petugas	3,22	B
5	Keberadaan petugas pelayanan	3,24	B
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,25	B
7	Kecepatan pelayanan	3,27	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,22	B
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,26	B
10	keramahan petugas pelayanan	3,22	B
11	kesesuaian jadwal pelayanan	3,25	B
12	keterjangkauan biaya pelayanan	3,26	B
Rata-rata tertimbang		3,30	Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



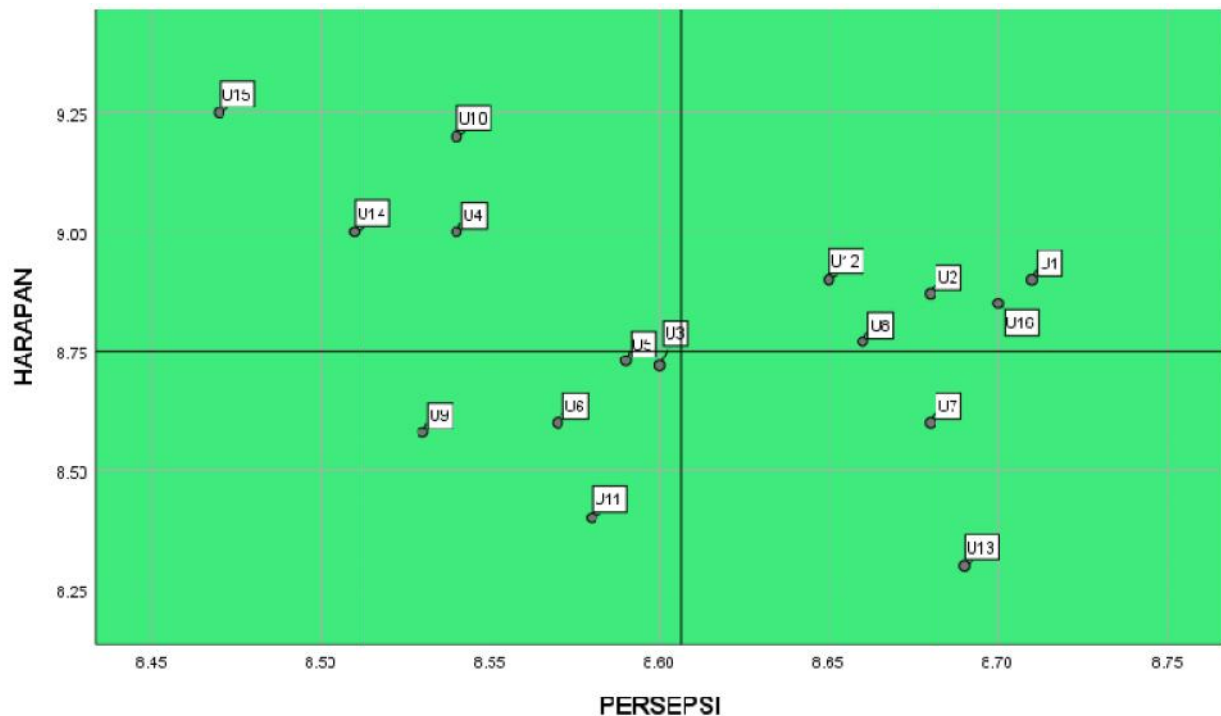
**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA WANGI WANGI**

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan sudah baik, 13 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik dan 3 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan pelayanan dan kesesuaian biaya pelayanan.**

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 WANGI WANGI

TABEL 3.6 VARIABEL-VARIABEL PADA TIAP-TIAP KUADRAN

Kuadran	Variabel
I	U4, U10, U14, dan U15
II	U1, U1, U8, U12, U16
III	U3, U5, U6, U9, dan U11
IV	U7 dan U13

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

Terdapat 4 unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai masyarakat memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan antara lain :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan

Unsur ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan karena petugas bertanggungjawab/berhubungan secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga responden mengharapkan seluruh petugas memiliki kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan cara memberikan pelatihan non teknis/kepribadian kepada petugas pelayanan sehingga harapan masyarakat dapat tercapai.

2. Keramahan petugas pelayanan

Unsur ini diharapkan untuk ditingkatkan lagi. Harapan dari masyarakat bahwa petugas pelayanan dapat bersikap lebih simpatik terhadap pengguna layanan, memberikan senyuman dan sapaan yang baik dalam melayani pemohon. Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan cara memberikan pelatihan non teknis/kepribadian kepada petugas pelayanan sehingga harapan masyarakat dapat tercapai.

3. Keamanan lingkungan

Unsur ini diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi, karena para pencari keadilan yang datang ke Pengadilan pasti memiliki masalah masing-masing, sehingga resiko terjadinya gesekan antara pihak sangat besar. Hal ini dapat diatasi dengan penataan jadwal piket security, dan penggunaan seragam oleh security sehingga masyarakat selalu merasa terlindungi.

4. Keberadaan maklumat pelayan

Unsur ini menurut penilaian masyarakat sudah baik, namun perlu dilakukan perbaikan misalnya dipajang ditempat yang strategis dengan ukuran yang proporsional sehingga mudah diketahui oleh masyarakat.

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

3.5. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Wangi Wangi pada periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	82,49
2.	Kategori	Baik
3.	Unsur Terendah	-
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U1: Kemudahan Prosedur Pelayanan U13 : Kesesuaian Biaya Pelayanan U2: Persyaratan Pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U4 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan U10 : Keramahan Petugas Pelayanan U14 : Keamanan Lingkungan U16 : Keberadaan Maklumat Pelayanan

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 Wangi Wangi:

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Wangi Wangi

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Kursi di ruang tunggu kurang, perlu ditambahkan
2	Perlu ditambahkan pengeras suara, agar pihak yang menunggu di luar dapat mendengarkan dengan jelas pengumuman dari petugas
3	Tidak ada lap kaki di depan WC.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Wangi Wangi Tahun 2017 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,30** atau konversi IKM **82,49**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U10 : Keramahan petugas pelayanan
 - U11 : Kesesuaian jadwal pelayanan
 - U14 : Keamanan lingkungan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2017 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu Peningkatan sarana dan pra sarana yang digunakan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat merupakan prioritas perbaikan yang dipandang oleh para responden perlu perbaikan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen SAPM Pengadilan Agama Wangi Wangi terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.