LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN
SURVEI PELAYANAN PUBLIK
PADA
PENGADILAN AGAMA SANGGAU

TRIWULAN I

TAHUN 2022

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 PELAYANAN PUBLIK 9
3.1. Profil responden 9
3.2. Indeks Persepsi Pelayanan Satuan Kerja pada pengadilan 11
BAB IV 12
PENUTUP 13
4.1. Kesimpulan 13
4.2. Rekomendasi 13
LAMPIRAN

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 2012-2021 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

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

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

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 Pelayanan Publik pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Sanggau.

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

Selain itu Survey Pelayanan Publik juga dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi secara holistik baik dari Pengadilan Agama tempat survey diselenggarakan atau Pengadilan Tinggi Agama dalam rangka monitoring terhadap pelayanan yang diberikan oleh satuan kerja.

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 PAN & RB 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2015 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan KorupsiJangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

g) Peraturan Presiden Republik lndonesia 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 dan Pelayanan Publik beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

  Dilaksanakan sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
  a. Kuesioner.
  b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
  c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

- Penyusunan Jadwal

  Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

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

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam 3 bulan

Januari – Maret 2022

BAB II
METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Pelayanan Publik 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 Agama Sanggau. 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 Sanggau.

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 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Hakim Senior pada Pengadilan Agama Sanggau). Hakim Senior Pengadilan Agama Sanggau 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 IPP.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 6. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 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 – 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks pelayanan publik antara 1 – 6 yang artinya mendekati nilai 4 maka pelayanan publik makin baik semakin BERSIH DAN MELAYANI.

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 Pelayanan Publik

No	Ruang lingkup
PELAYANAN	
1	Prosedur pelayanan jelas
2	Prosedur pelayanan mudah dipenuhi
3	Informasi tentang biaya pelayanan dapat diketahui dengan jelas (berbayar atau gratis)
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5	Waktu pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kerja
6	Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah
7	Petugas memiliki keahlian yang memadai
8	Tidak ada pembedaan perlakuan (diskriminasi) dalam pemberian pelayanan
9	Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan public tersedia dan memadai
10	Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses

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 PELAYANAN PUBLIK

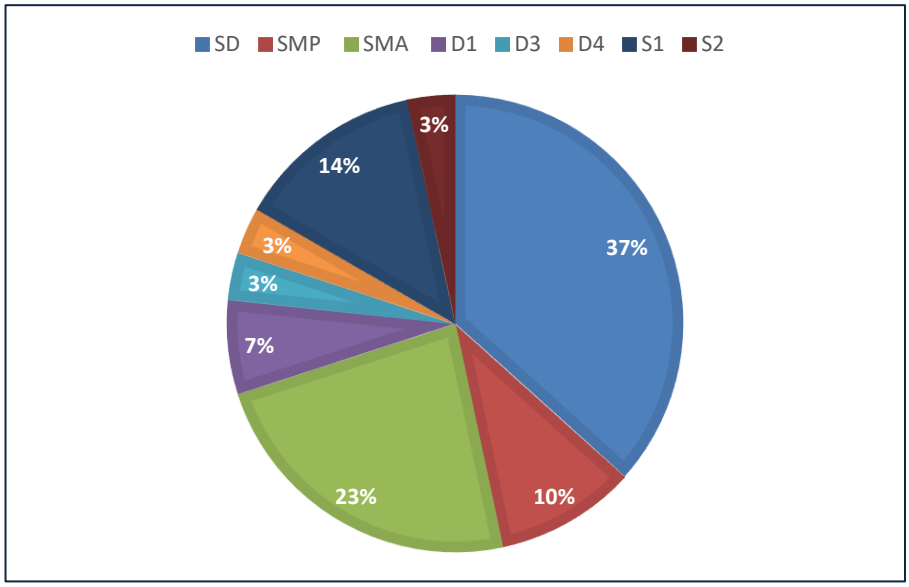
3.1. Profil responden

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 Sanggau mayoritas memiliki latar belakang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Tabel 4.

Tingkat pendidikan responden

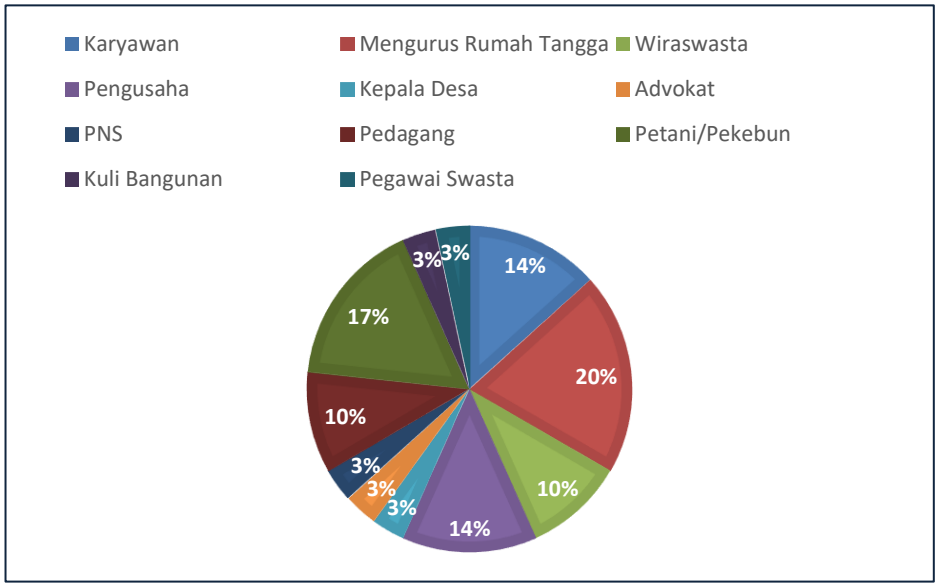


3.1.2. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden lebih variatif dibandingkan survey sebelumnya, menunjukkan bahwa sebesar 20% pekerjaan responden pengguna layanan Mengurus Rumah Tangga, 17% Petani/Pekebun, 14% Karyawan, 14% Pengusaha, 10% Pedagang, 10% Wiraswasta, dan masing-masing 3% untuk pekerjaan Advokat, Kepala Desa, PNS, Pegawai Swasta, dan Kuli Bangunan.

Tabel 5.

Jenis Pekerjaan Responden

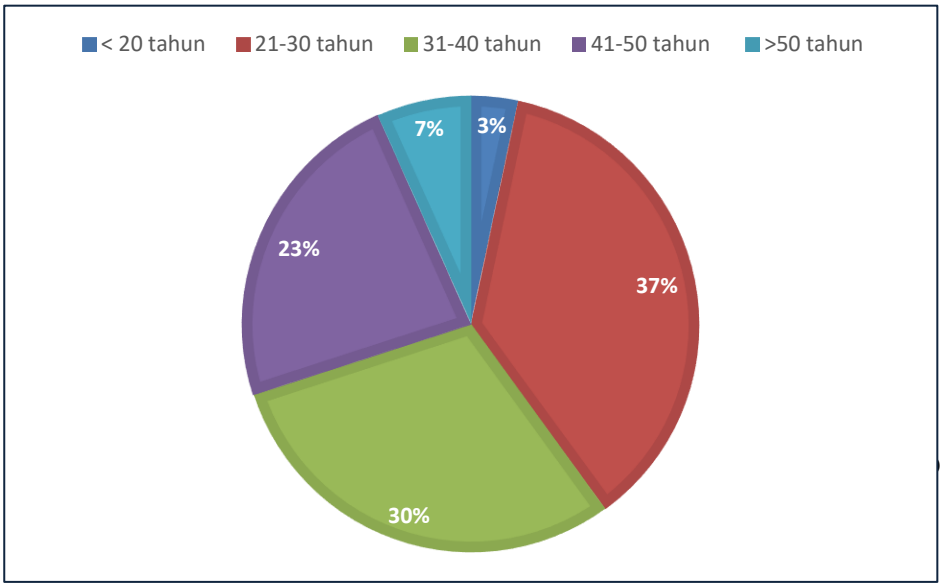


3.1.3. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Pengadilan Agama Sanggau berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 21 tahun s/d 40 tahun. Bagi kelompok usia di atas 50 tahun, jumlah responden semakin mengecil, demikian pula kelompok usia di bawah 20 tahun.

Tabel 6.

Usia responden

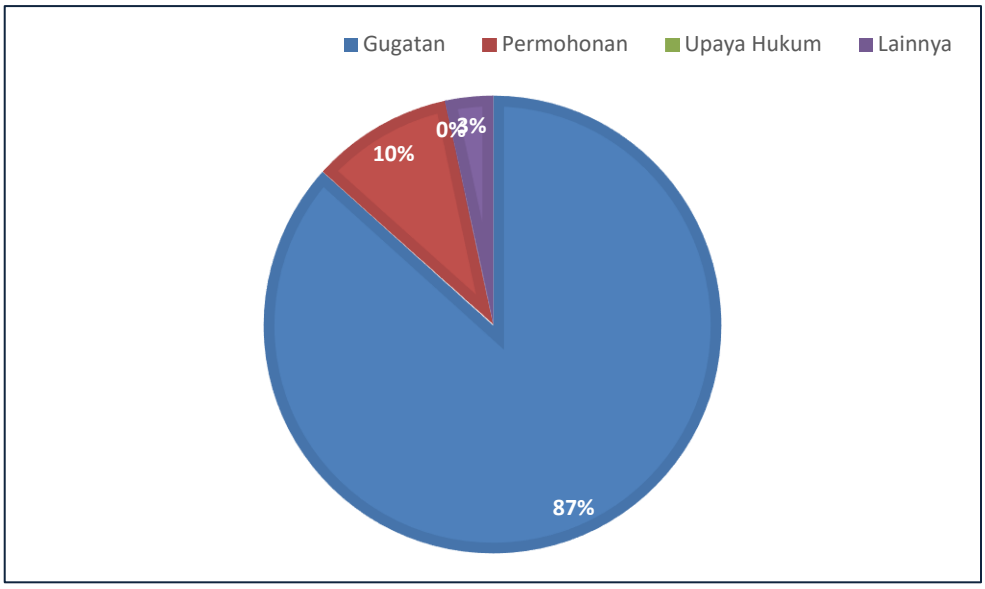


3.1.4. Layanan yang digunakan

Layanan Pengadilan Agama Sanggau terdiri atas empat layanan berupa gugatan, permohonan, upaya hukum dan lainnya (pengambilan produk hukum, informasi dan pengaduan). Layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat adalah layanan gugatan dengan persentase 87%.

Tabel 7.

Jenis layanan yang dipergunakan responden



3.2. Indeks Persepsi Pelayanan Satuan Kerja pada pengadilan

Dari indeks 10 indikator dalam indikator survey Pelayanan, maka diperoleh Indeks Persepsi Pelayanan Pengadilan Agama Sanggau sebesar **3,94**

Indeks 3,94 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **BERSIH DAN MELAYANI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Pelayanan berada pada angka 4.

Tabel 8.

Persepsi Pelayanan Satuan Kerja pada

Pengadilan Agama Sanggau

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dan Melayani
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dan Melayani
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dan Melayani
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dan Melayani

Tabel 9
Hasil Skor Masing-Masing Kategori

No	Ruang lingkup	Skor
	PELAYANAN	
1	Prosedur pelayanan jelas	178
2	Prosedur pelayanan mudah dipenuhi	176
3	Informasi tentang biaya pelayanan dapat diketahui dengan jelas (berbayar atau gratis)	177
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	175
5	Waktu pelayanan dilakukan sesuai dengan jam kerja	176
6	Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah	179
7	Petugas memiliki keahlian yang memadai	179
8	Tidak ada pembedaan perlakuan (diskriminasi) dalam pemberian pelayanan	178
9	Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan public tersedia dan memadai	177
10	Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses	179
	NILAI RIIL KUESIONER	**1774**
	NILAI RIIL KUESIONER/NILAI MAKSIMAL x 4 (1774/1800x4)	**3.94**

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Korupsi yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Agama Sanggau diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Agama Sanggau memiliki Indeks Persepsi Pelayanan sebesar **3,94** yang artinya **BERSIH DAN MELAYANI.**

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey indeks pelayanan publik diperoleh skor terendah yaitu 175 pada kategori jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini direkomendasikan kepada seluruh *stakeholders* terkait untuk dapat mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan baik dari petugas PTSP, petugas sidang, maupun hakim yang memeriksa perkara dengan tetap memperhatikan SOP dan ketentuan yang berlaku. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan Zona Integritas, diharapkan Pengadilan Agama Sanggau tetap memberikan Pelayanan yang prima kepada masyarakat dan bebas dari Korupsi sesuai hasil survey yang telah dilakukan.