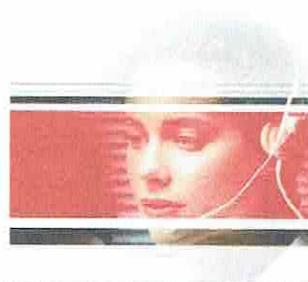


LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY PERSEPSI KORUPSI PENGADILAN AGAMA GRESIK

PERIODE TAHUN 2020



Pengadilan Agama Gresik
Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 45 Gresik
Telp.031-3991193 Fax . 031-3981685
Website pa-gresik.go.id Email pagresik@gamil.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang.....	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran.....	I-3
1.5 Ruang Lingkup.....	I-3
1.6 Manfaat.....	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Korupsi.....	II-4
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-6
3.4 Kesimpulan Hasil Survey Persepsi Korupsi.....	III-8
3.5 Opini Responden.....	III-9
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-2

PENDAHULUAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

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 Nomr : 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 Pelanggan 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.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar penyusunan Survey adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Gresik**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Gresik**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Gresik**, 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 Persepsi Korupsi ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik 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 Gresik.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data Survey Persepsi Korupsi 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 Gresik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Persepsi Korupsi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik.
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 Gresik.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Persepsi Korupsi ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Gresik maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan yang meliputi :

1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan Jabatan
3. Menjual Pengaruh
4. Kemudahan Transaksi biaya
5. Biaya tambahan pelayanan
6. Pemberian Hadiah (Gratifikasi)
7. Transparansi pembayaran
8. Praktek Percaloan
9. Praktek Korupsi / Perbuatan curang
10. Transaksi Rahasia

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Persepsi Korupsi** adalah data dan informasi tentang tingkat Korupsi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik.
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 Gresik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Gresik yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Gresik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Gresik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di

Pengadilan Agama Gresik, 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 Gresik.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Gresik.

2.1.2 Unsur Survey Persepsi Korupsi

A. Pengertian 10 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 10 unsur/indikator.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Persepsi Korupsi, yang meliputi :

1. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
2. **Penyalahgunaan Jabatan**, yaitu petugas pelayanan memberikan pelayanan secara cepat dan mudah tanpa meminta imbalan.
3. **Menjual Pengaruh**, yaitu petugas pelayanan tidak menghubungi pencari keadilan dalam pengurusan berkas perkara.
4. **Transaksi biaya**, yaitu informasi biaya perkara dapat diketahui secara mudah baik melalui website maupun petugas pelayanan
5. **Biaya Tambahan**, yaitu Layanan yang diberikan dipungut biaya tambahan.

6. **Pemberian Hadiah / Gratifikasi**, yaitu petugas pelayanan tidak menerima hadiah atau imbalan dalam bentuk apapun
7. **Transparansi biaya**, yaitu Petugas pelayanan memberikan bukti transaksi keuangan yang sah setelah proses pembayaran dilakukan
8. **Praktek Percaloan**, yaitu Tidak ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan.
9. **Perbuatan Curang / Korupsi**, yaitu Tidak adanya perbuatan curang atau praktek korupsi, KKN dalam memberikan pelayanan.
10. **Transaksi Rahasia**, yaitu seluruh pegawai, baik Hakim, Panitera maupun Staf tidak mengurus perkara diluar persidangan.

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Korupsi

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Persepsi Korupsi meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden

dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Persepsi Korupsi

Bentuk jawaban untuk menentukan Survey Persepsi Korupsi melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan persepsi korupsi pada Pengadilan Agama Gresik mulai dari kategori terendah sampai dengan tertinggi.

Untuk nilai **terendah** diberi nilai **1**, sampai dengan nilai **Tertinggi** diberi nilai **6**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (terendah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 6 (tertinggi) 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 persepsinya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **6 (enam)**.

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 Gresik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Gresik.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

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

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

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 Gresik.

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

c. Pengolahan Data

Nilai Survey dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 20 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SPP/SPK unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPK Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 20 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

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

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survey Pengadilan Agama Gresik. Tim Survey 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 Gresik kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilakukan Survey Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Gresik. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Gresik yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI KORUPSI:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Gresik
Alamat	: Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 45 Gresik
No. Telp/Fax	: 031-3991193 / 031-3981685
Waktu Pelayanan	: 07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Gresik, meliputi :
	1. Perkawinan
	• Izin nikah
	• Hadhanah
	• Wali adhal
	• Cerai talak
	• Itsbat nikah
	• Cerai gugat
	• Izin poligami
	• Hak bekas istri
	• Harta bersama
	• Asal – usul anak
	• Dispensasi nikah
	• Pembatalan nikah
	• Penguasaan anak

- Pengesahan anak
 - Pencegahan nikah
 - Nafkah anak oleh ibu
 - Ganti rugi terhadap wali
 - Penolakan kawin campur
 - Pencabutan kekuasaan wali
 - Pencabutan kekuasaan orang tua
 - Penunjukan orang lain sebagai wali
2. Ekonomi Syari'ah
- Bank syari'ah
 - Bisnis syari'ah
 - Asuransi syari'ah
 - Sekuritas syari'ah
 - Pegadaian syari'ah
 - Reasuransi syari'ah
 - Reksadana syari'ah
 - Pembiayaan syari'ah
 - Lembaga keuangan mikro syari'ah
 - Dana pensiun lembaga keuangan syari'ah
 - Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah
3. Waris
- Gugat waris
 - Penetapan ahli waris
4. Infaq
5. Hibah
6. Wakaf
7. Wasiat
8. Zakat
9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor : W13-A17/193 /KU.04.2/SK/3/2019

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

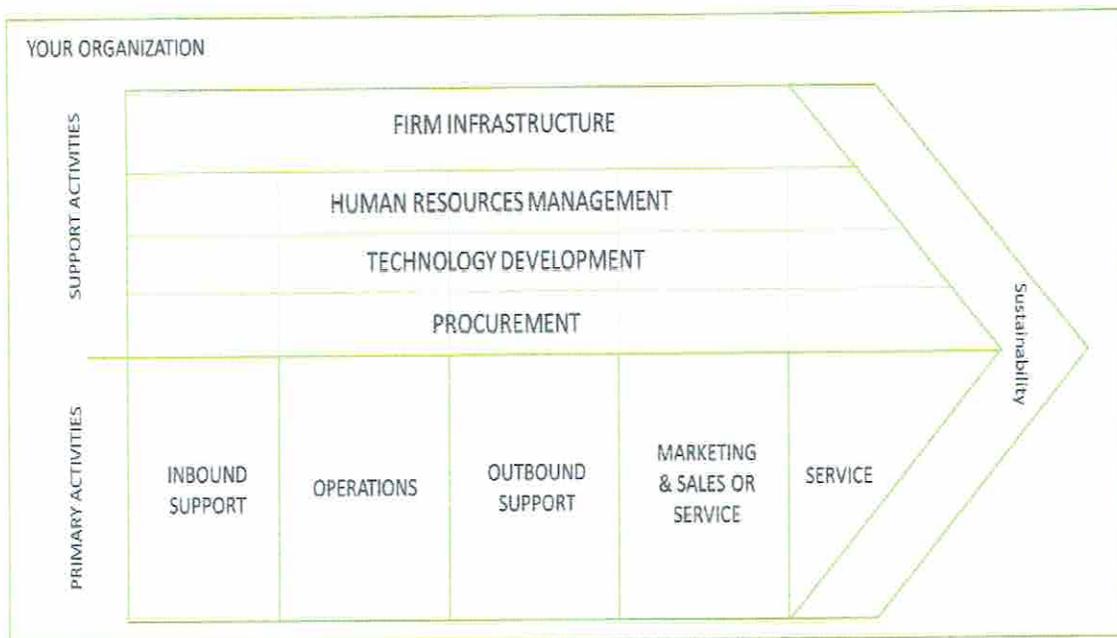
Visi Misi : Visi :

"Terwujudnya Pengadilan Agama Gresik Yang Agung".

Misi :

1. Menjaga kemandirian aparatur Pengadilan Agama ;
2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;
3. Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan;

Alur Pelayanan :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Karakteristik Responden

TABEL 3.1 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA GRESIK

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	30-39 tahun	33.00
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	51.00
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	41.00
4.	Pekerjaan	Pegawai Swasta	40.00

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Gresik dapat dilihat pada **Tabel 3.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Gresik secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Gresik dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Persepsi Korupsi

Hasil penyusunan Survey Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Gresik pada **Tahun 2020** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPK **3.6027**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	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 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.

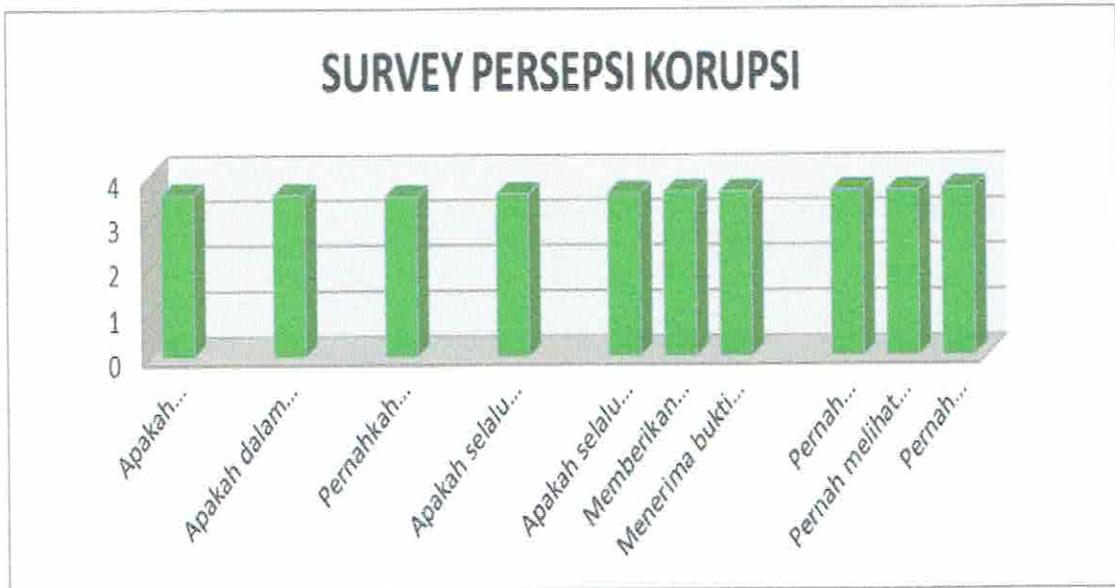
Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator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

Berdasarkan **Tabel 3.2** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur pelayanan sudah sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Kemudahan Prosedur Pelayanan**.

**TABEL 3.2 NILAI RATA-RATA PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Pelayanan sesuai prosedur	3.57	Sangat baik
2	Pelayanan cepat dan mudah tanpa penawaran imbalan	3.56	Sangat baik
3	Menjual Pengaruh	3.52	Sangat baik
4	Transaksi Biaya	3.57	Sangat baik
5	Biaya Tambahan	3.59	Sangat baik
6	Pemberiah Hadiah / Gratifikasi	3.62	Sangat baik
7	Transparansi biaya	3.62	Sangat baik
8	Tidak ada Praktek Percaloan	3.64	Sangat baik
9	Tidak ada perbuatan curang / korupsi	3.64	Sangat baik
10	Tidak Ada Transaksi Rahasia	3.69	Sangat baik
Rata-rata tertimbang		3,6027	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI PERSEPSI KORUPSI
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA GRESIK**

Berdasarkan **Tabel 3.1** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur persepsi korupsi sudah sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Tidak ada Transaksi Rahasia**.

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Gresik pada periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

**TABEL 3.3 NILAI INDEKS PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IPK	90.07
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Tidak Menjual Pengaruh
4.	Unsur Tertinggi	U10 : Tidak Ada Transaksi Rahasia
5.	Prioritas Perbaikan	-

3.5. 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 Gresik :

1. Petugas pelayanannya ramah dan sopan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.4 Saran terhadap Pengadilan Agama Gresik

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Tempat parkir diharapkan diperbaiki dengan memberi atap dan diperluas
2	Ruang Tunggu masih terasa panas, mohon pendingin ruangan yang ada bisa ditambah lagi

KESIMPULAN & SARAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

1. Hasil Survey Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Gresik Tahun 2020 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPK **3.6027** atau konversi IPK **90.07**

Hasil pengolahan survey persepsi korupsi memberikan informasi bahwa :

Unsur – unsur pelayanan terfinggi dari hasil survey adalah :

- U5 : Tidak ada transaksi rahasia

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey Tahun 2020 :

1. Perlunya pelatihan/ training service excellence atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan saja tetapi juga sikap dalam memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.
2. Survei Persepsi Korupsi dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan

persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

3. Untuk menjaga Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi, disarankan Sistem Zona Integritas Pengadilan Agama Gresik terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Gresik, 13 Maret 2020

Ketua Pengadilan Agama Gresik



Dr. H. Suhartono, S.Ag., S.H., M.H.
NIP. 19711002 199603 1 001