LAPORAN

PENYUSUNAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG

PERIODE Triwulan IV Tahun 2023

Pengadilan Agama Kudus Kelas IB
Jl. Raya Kudus-Pati Km. 4 Dersalam, Kudus.
Telp. (0291) 438385
Website: www.pa-kudus.go.id

DAFTAR ISI

Daftar Isi i

Bab 1 Kuesioner Survey

A. Latar Belakang 1

B. Pengertian 1

Bab II Metodologi Survei

A. Kriteria Responden 3

B. Metode Pencacahan 3

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 3

Bab III Pengolahan Survei

A. Analisis Hasil Survei 5

B. Tindak Lanjut Hasil Survei 7

Bab IV Data Survei

A. Data Responden 8

B. Data Dukung lainnya 9

BAB I

KUISIONER SURVEI

A. 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 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Zona Integritas (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.

B. Pengertian

1. **Survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Survei persepsi anti korupsi (SPAK)** adalah data dan informasi tentang persepsi anti korupsi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

5. **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.
6. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Kudus Kelas IB yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Kudus Kelas IB yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Kudus Kelas IB.
9. **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 Kudus Kelas IB.
10. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Kudus Kelas IB, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Kudus Kelas IB.
12. **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 Kudus Kelas IB.

BAB II

Metodologi Survei

Metodologi Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei persepsi anti korupsi (SPAK)

A. Kriteria Responden

Responden dipilih secara acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kudus Kelas IB. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei,

jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

("Jumlah unsur" + 1) x 10 = Jumlah responden

Jumlah Responden = (9+1) x 10 = 100 Responden

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

B. Metode Pencacahan

Metode yang digunakan dalam pelaksaan survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) adalah metode sampling. Metode sampling adalah metode pengambilan sampel dari populasi. Sampel yang merupakan sebagian dari populasi tersebut, kemudian diteliti dan hasil penelitian (kesimpulan) kemudian dikenakan pada populasi (generalisasi). Metode sampling merupakan sebuah metode yang membuat suvei menjadi lebih cepat. Metode ini digunakan dengan mengambil penilaian yang dilakukan oleh beberapa pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Kudus.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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 Kudus Kelas IB.

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SPKP / SPAK Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

BAB III

Pengolahan Survei

A. Analisis Hasil Survei

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 (SPKP) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	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).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

Berpengaruh Tinggi/High Leverage Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintain
Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintain	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/ De-emphasize *Berpengaruh Rendah/Low Leverage*

Rendah/Low

Tinggi/High

HASIL KERJA/PERFORMANCE

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.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Bahwa berdasarkan perolehan nilai terendah dari unsur-unsur pelayanan di Pengadilan Agama Kudus, maka telah diadakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SPKP dan SPAK tersebut guna menindaklanjuti hasil perolehan Nilai tersebut dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa seluruh elemen pelaksana pelayanan Pengadilan Agama Kudus berkomitmen untuk melaksanakan Pelayanan Prima kepada Pengguna/Para Pihak Pengadilan Agama Kudus baik mengenai waktu pelayanan, prosedur pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan kegiatan teknis lainnya terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kudus.
2. Bahwa apabila terdapat ketidaksesuaian pelayanan baik menyangkut mengenai Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana, kompetensi pelaksana dan kegiatan teknis lainnya, maka seluruh elemen Pelaksana Pelayanan akan mendapatkan sanksi dari unsur pimpinan Pengadilan Agama Kudus sebagai penanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kudus.

BAB IV
Data Survei

A. Data Responden

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei persepsi kualitas pelayanan **(SPKP)** dan survei persepsi anti korupsi **(SPAK)** pada Pengadilan Agama Kudus Kelas IB maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan survei persepsi kualitas pelayanan **(SPKP)** pada Pengadilan Agama Kudus periode Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,93.**
2. Dari hasil survei persepsi anti korupsi **(SPAK)** yang telah dilakukan maka diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Pengadilan Agama Kudus Kelas I B memiliki Indeks Persepsi Korupsi **3,97** atau masuk pada kategori **Bebas dari Korupsi.**

3. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

a. Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
   1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.
   2. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
   3. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

b. Unsur – unsur pelayanan terendah dari hasil survey adalah :
   Kualitas sarana dan prasarana.

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Layanan Penyelesaian Perkara	27%
Layanan Penyerahan Produk Pengadilan	52%
Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan	21%

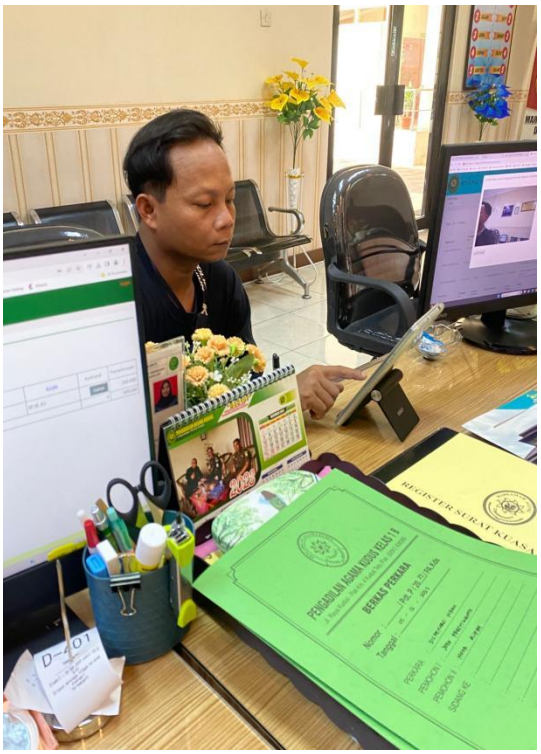
TABEL 4.1 PERSENTASE RESPONDEN PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN

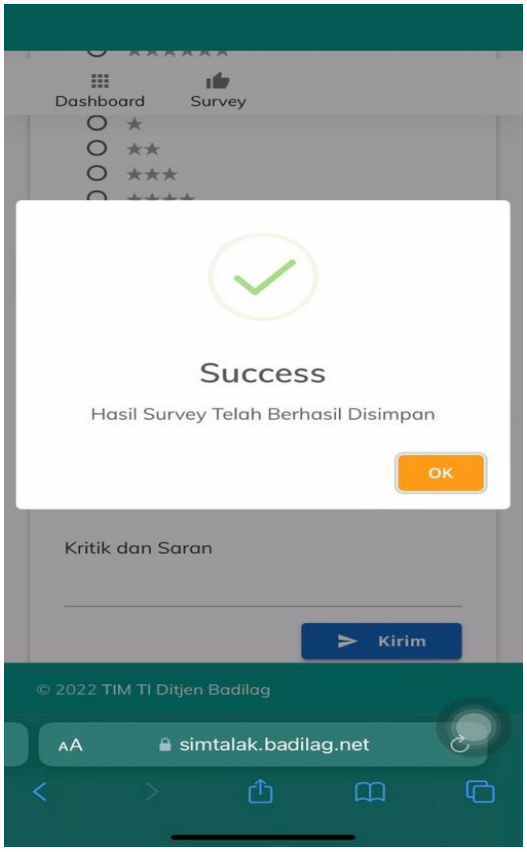
No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	38
		Perempuan	82
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	25
		SMP	38
		SMA	37
		Diploma	3
		S-1	14
		S-2 keatas	3
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	3
		Pegawai Swasta	29
		Wiraswasta/Usahawan	19
		Pelajar/Mahasiswa	0
		Lainnya	69

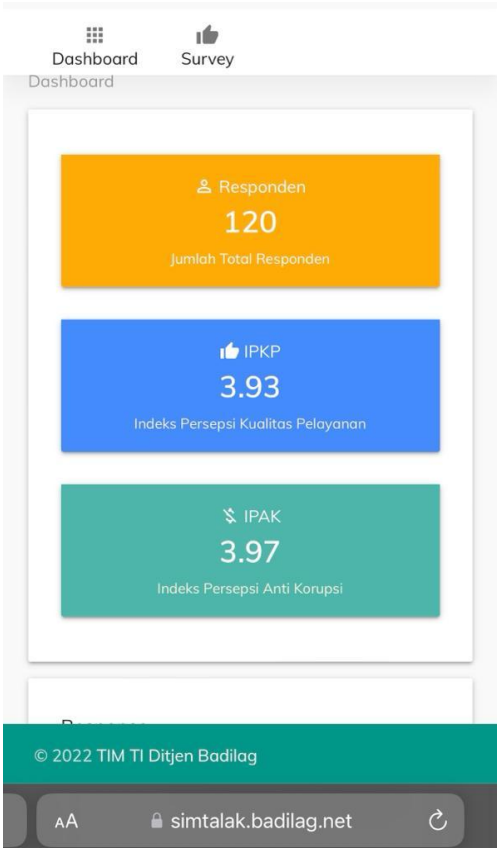
TABEL 4.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGADILAN AGAMA KUDUS KELAS IB BERDASARKAN

B. Data Dukung lainnya

Berikut adalah data dukung dari para penerima layanan (pihak) di Pengadilan Agama Kudus yang mengisi survei persepsi kualitas pelayanan **(SPKP)** di website https://simtalak.badilag.net/survey/400973:




Dashboard
Survey
Success
Hasil Survey Telah Berhasil Disimpan
OK
Kritik dan Saran
Kirim
© 2022 TIM TI Ditjen Badilag
AA
simtalak.badilag.net


Dashboard
Survey
Dashboard
Responden
120
Jumlah Total Responden
IPKP
3.93
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
IPAK
3.97
Indeks Persepsi Anti Korupsi
© 2022 TIM TI Ditjen Badilag
AA
simtalak.badilag.net