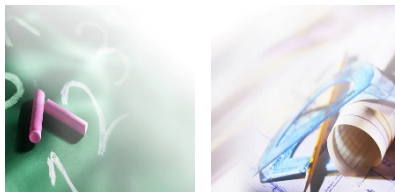
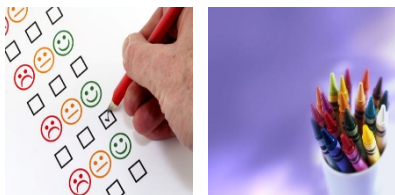


LAPORAN



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

DIREKTORAT JENDERAL
BADAN PERADILAN AGAMA

PERIODE KE-1 TAHUN 2024

Pengadilan Tinggi Agama Padang
Jl. By Pass KM 24, Anak Air - Padang
Telp. 0751 7054806

Website pta-padang.go.id | e-mail admin@pta-padang.go.id



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik mengenai kualitas pelayanan publik dalam pelayanan yang diberikan kepada stakeholder dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Pengadilan Tinggi Agama Padang melakukan Survei Kualitas Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2024 melalui <https://survei.badilag.net/home/response> Hasil survey diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kepada stakeholder dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang.

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

Padang, 13 Mei 2024
Ketua Tim Pembangunan ZI PTA Padang



Dra. Hj. Rosliani, S.H., M.A.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I 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 Unsur/ Indikator Penilaian.....	I-4
Bab II Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Evaluasi Survei Pelayanan Publik.....	II-2
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-3
3.3 Tingkat Kepuasan Stakeholder.....	III-9
3.4 Kesimpulan Hasil Evaluasi Survei Pelayanan Publik.....	III-11
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-1

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/Stakeholder. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan/Stakeholder 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 Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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/Stakeholder. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap Pencari Keadilan/Stakeholder. Pencari Keadilan/Stakeholder semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan/Stakeholder baik itu antara hubungan masyarakat dengan Lembaga maupun antar lembaga.

Penyusunan Evaluasi Survey Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan/ Stakeholder, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan/Stakeholder 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 Survey Kualitas Pelayanan Publik 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.
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 194A/KMA/SK/XI/2014 tentang Pembentukan Tim Pembangunan Zona Integritas Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 58/KMA/SK/III/2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 261 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Peradilan Agama.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik terhadap **Pengadilan Tinggi Agama Padang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Tinggi Agama Padang**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Tinggi Agama Padang**, 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 Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang dalam memberikan pelayanan kepada Stakeholder;
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/Stakeholder dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Padang.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SPKP (*Survey* Persepsi Kualitas Pelayanan) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Stakeholder secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat/Stakeholder dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan

Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kualitas Pelayanan Publik ini mengacu pada **Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023** yang terdiri dari 8 unsur/indikator penilaian untuk kepuasan stakeholder.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kualitas Pelayanan Publik, yang meliputi :

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6. Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik** adalah pengolahan data dan informasi tentang tingkat kepuasan aparatur Pengadilan Tinggi Agama Padang dan aparatur pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari Pengadilan Tinggi Agama Padang.
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 Tinggi Agama Padang yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Tinggi Agama Padang 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 Tinggi Agama Padang.
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 Tinggi Agama Padang.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Padang, 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 Tinggi Agama Padang.
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 Tinggi Agama Padang.

2.1.2 Unsur Pelayanan Publik

A. Pelayanan Publik

Survei kualitas pelayanan publik memiliki 8 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi :

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

2.2. Metodologi Penyusunan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kualitas Pelayanan Publik meliputi;

a) Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas identitas responden berupa nama, nomor ponsel, jenis kelamin, usia, pekerjaan, Pendidikan, jenis pelayanan yang dinilai, dan kuisisioner survey kepuasan terhadap pelayanan

b) Penyusunan bentuk jawaban**1. Survei Kualitas Pelayanan Publik**

Bentuk jawaban untuk menentukan survei ini melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Padang dengan memiliki 4 pilihan diantaranya untuk bintang terendah 1 bintang dan bintang tertinggi 5 bintang.

2. Persepsi

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah satu bintang (satu) sampai lima bintang (empat).

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

3. Saran Perbaikan

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

c) Penetapan responden dan lokasi**i. Jumlah responden**

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Tinggi Agama Padang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan minimal 30 orang dan mendapatkan jumlah total responden sebanyak 285 orang di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di tempat masing-masing secara online pada <https://survei.badilag.net/home/response> selama periode Triwulan I Tahun 2024

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah aparatur PTA Padang, aparatur pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang, dan masyarakat pencari keadilan.

d) **Penyusunan Jadwal**

No	Waktu	Jadwal
1	Melaksanakan survey	Triwulan I 2024
2	Mengolah hasil survey	6 Mei 2024
3	Menyajikan dan melaporkan hasil	6 Mei 2024

b. **Pengumpulan data**

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan survey secara elektronik kepada seluruh aparatur PTA Padang, pegawai pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang, dan masyarakat pencari keadilan.

c. **Pengolahan Data**

Untuk memperoleh nilai IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata masing-masing responden dan dikonversikan ke skala 4 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata nilai} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Responden}}{\text{Total Seluruh Responden}}$$

$$\text{Konversi Skala 4} = \frac{\text{rata - rata nilai}}{4} \times 4$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kualitas Pelayanan Publik yaitu dalam skala 10-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Konversi Skala 4}}{4} \times 100$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan penilaian yang berbeda terhadap 8 unsur yang dominan dalam unit pelayanan publik.

d. Analisa Data

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

NILAI INTERVAL KONVERSI IPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
25,00-64,99	D	Tidak baik
65,00-76,60	C	Kurang baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat baik

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survei Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Padang. Tim Survei Kualitas Pelayanan Publik 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 Tinggi Agama Padang kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada Triwulan I tahun 2024 dilakukan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Tinggi Agama Padang dan mendapat respon positif dari Stakeholder yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Padang yang telah dihimpun oleh surveyor Tim Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	:	Pengadilan Tinggi Agama Padang
Alamat	:	Jl. By Pass KM 24, Anak Air - Padang
No. Telp	:	0751 7054806
Waktu Pelayanan	:	08.00-16.30 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Padang dibagi berdasarkan bagian layanan: <ol style="list-style-type: none">1. Layanan penyelesaian perkara2. Layanan penyerahan produk pengadilan3. Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan4. Layanan pembinaan dan pengawasan
Biaya Pelayanan	:	gratis
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah pegawai PA dilingkungan	:	
PTA Padang	:	387 pegawai
Visi Misi	:	Visi : "Terwujudnya Pengadilan Tinggi Agama Padang yang agung". Misi : <ol style="list-style-type: none">1. Menjaga kemandirian Pengadilan Tinggi Agama Padang;

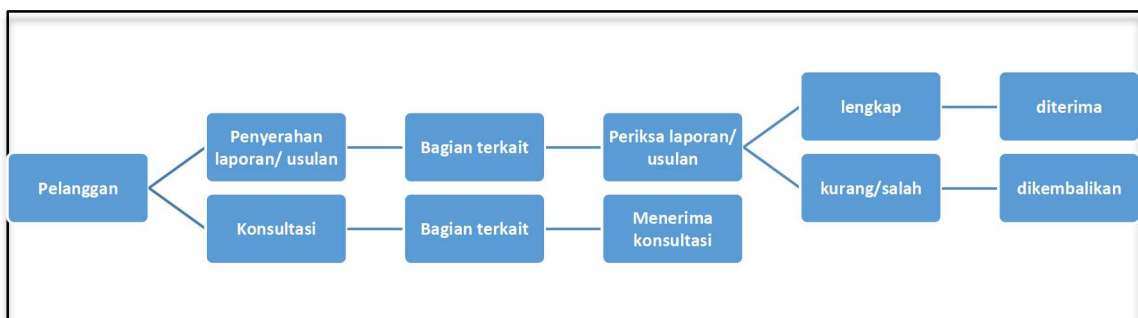
2. Memberikan pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Tinggi Agama Padang;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Tinggi Agama Padang;

Alur Pelayanan :

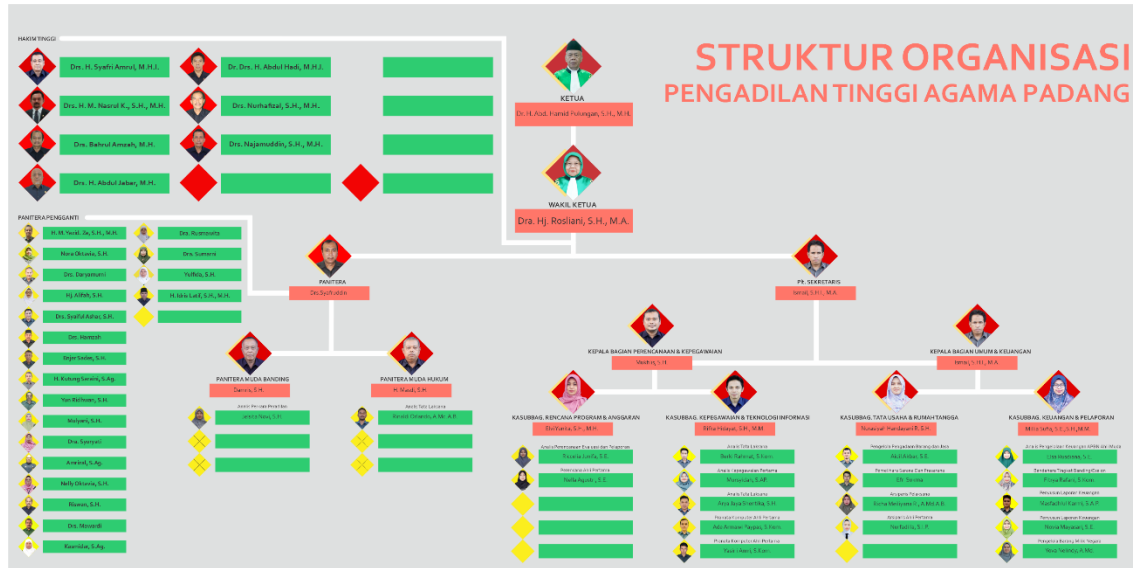
1. Bisnis Proses Administrasi Kepaniteraan



2. Bisnis Proses Administrasi Kesekretariatan



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Tinggi Agama Padang memberikan pelayanan pada survey triwulan I tahun 2024, sebagian besar responden adalah responden yang menerima Layanan pembinaan dan Pengawasan yaitu sebesar **31,2%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

Jenis Layanan	Persentase (%)
Layanan pembinaan dan Pengawasan	31,2
Layanan penyelesaian perkara	30,2
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	27,4
Layanan penyerahan produk pengadilan	11,2
Total	100.0

BERDASARKAN BAGIAN LAYANAN

3.2.2 Karakteristik Responden

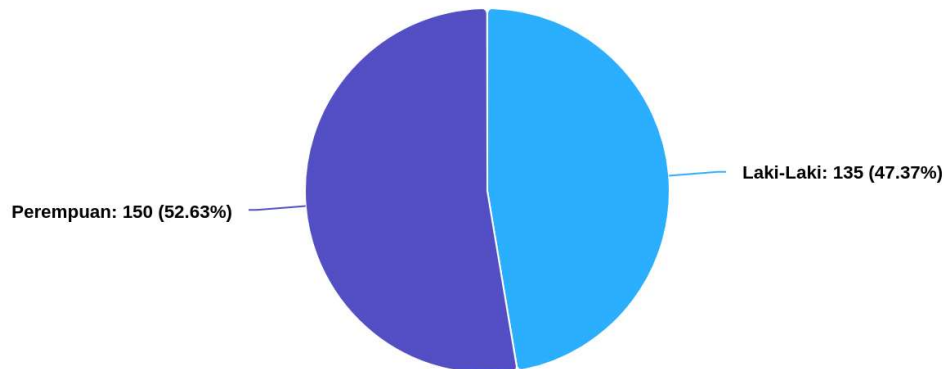
**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	150
2.	Pendidikan Terakhir	Diploma IV/S1	146

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Tinggi Agama Padang dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Tinggi Agama Padang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Tinggi Agama Padang dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Secara lengkap, karakteristik responden dapat dilihat pada grafik atau diagram berikut:

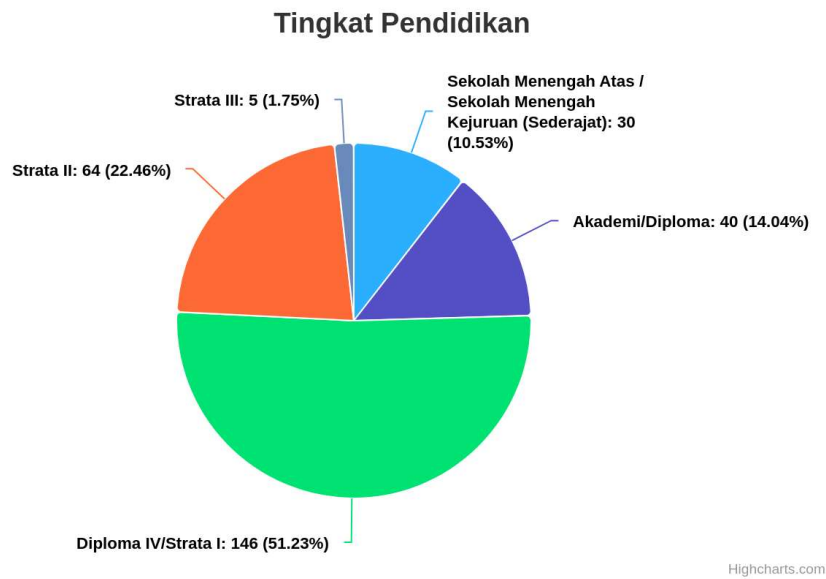
Jenis Kelamin



Highcharts.com

GRAFIK 3.1. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jumlah responden perempuan lebih dominan dengan jumlah 150 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 135 orang. Persentase jenis kelamin responden ini tidak terlalu besar perbedaannya.

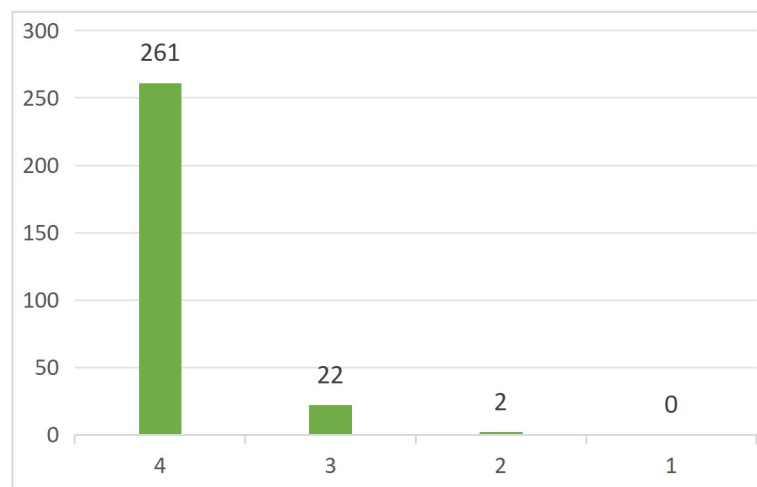


GRAFIK 3.2. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Responden yang mendominasi pengisian kuisioner adalah berpendidikan S1, dengan jumlah 146 orang. Bahkan persentasenya juga mendominasi seluruh responden, yaitu 51,23%. Selanjutnya dengan persentase 22,46%, 14,04%, dan 10,53%, adalah responden dengan tingkat pendidikan S2, dan Diploma, SLTA sederajat, dengan jumlah berurutan 64, 40, dan 30 Orang. Responden dengan tingkat Pendidikan S3 dengan jumlah responden 5 Orang. Untuk masing-masing pertanyaan yang mencakup unsur pelayanan, berikut penilaian yang diberikan responden terhadap setiap poinnya pada pelayanan publik:

Pelayanan Publik

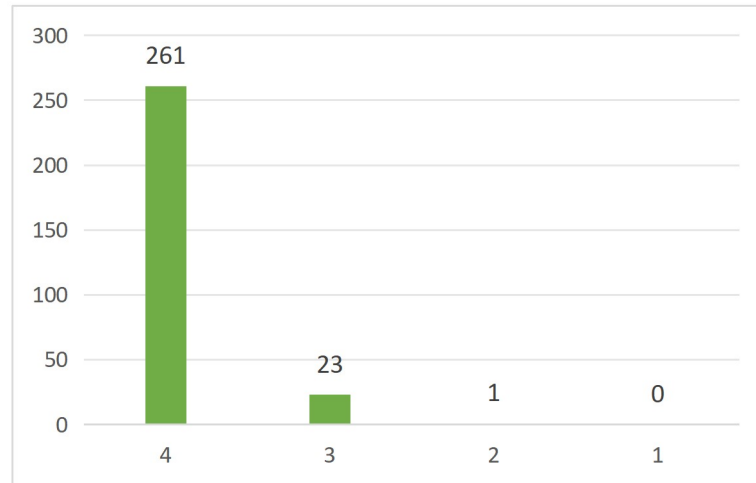
1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik



GRAFIK 3.3. INFORMASI PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN

Secara umum, informasi pelayanan pada unit layanan sudah tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik. Terlihat dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

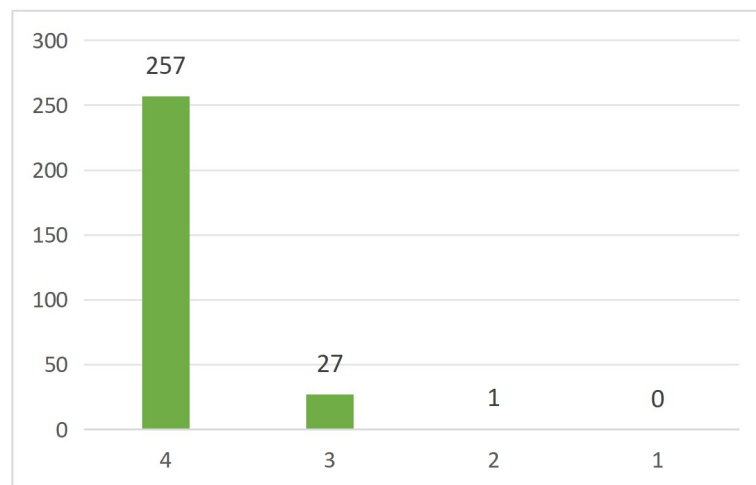
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini



GRAFIK 3.4 KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh unit layanan, terlihat dengan mayoritas responden memberikan nilai diatas 4.

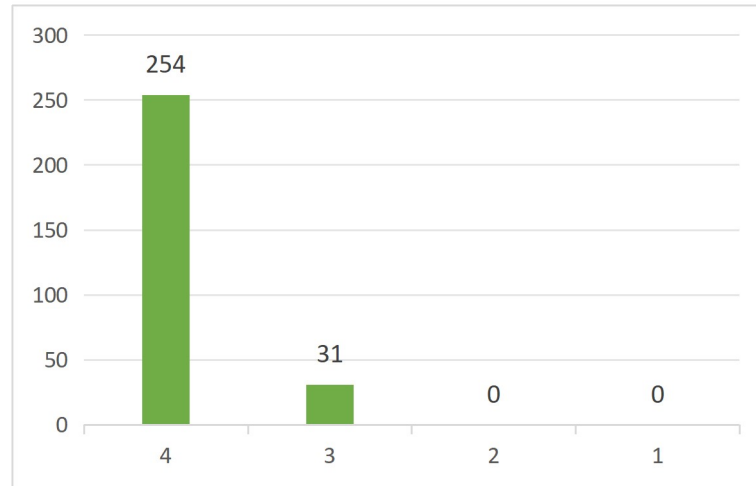
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan



GRAFIK 3.5. PROSEDUR PELAYANAN MUDAH DIKUTI

Prosedur pelayanan mudah diikuti, ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4 (bintang lima)

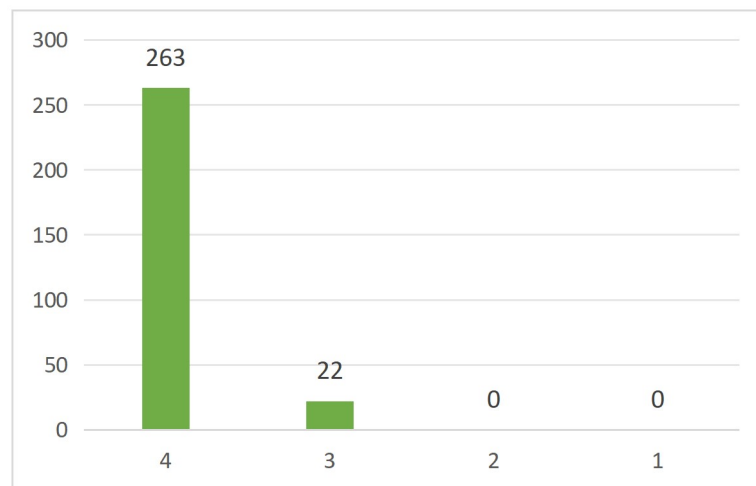
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini



GRAFIK 3.6. KESesuaIAN JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jangka waktu pelayanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh unit layanan, ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

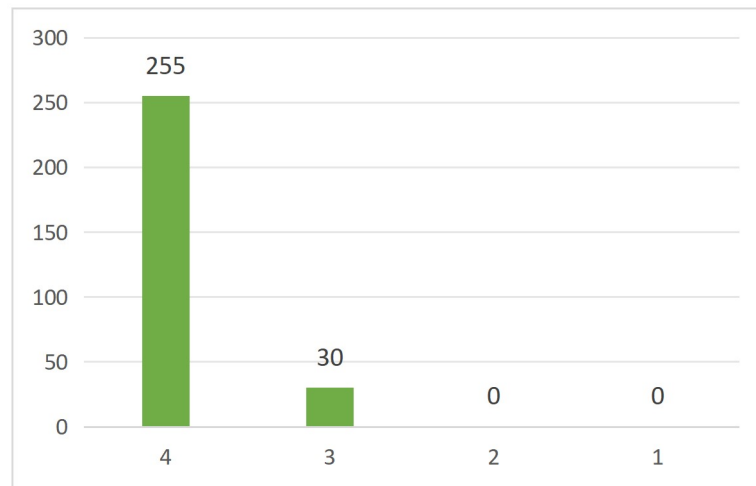
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan



GRAFIK 3.7. KESesuaIAN TARIF PELAYANAN

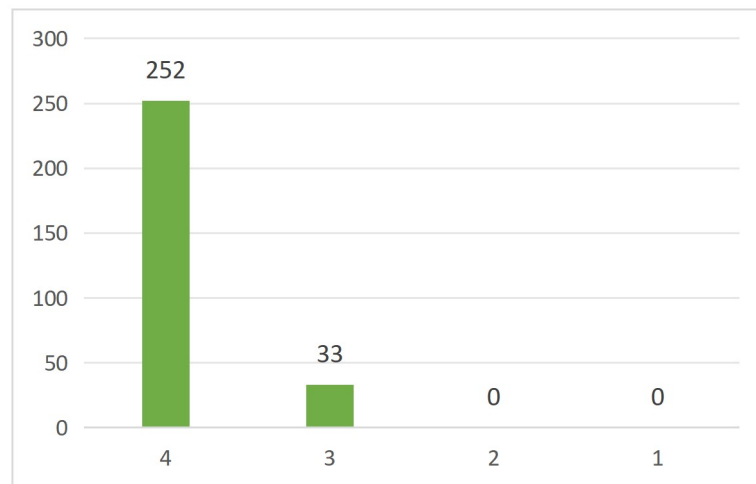
Tarif pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan sudah sesuai dengan tarif yang ditetapkan, ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

**GRAFIK 3.8. KENYAMANAN PENGGUNAAN SARANA/PRASARANA**

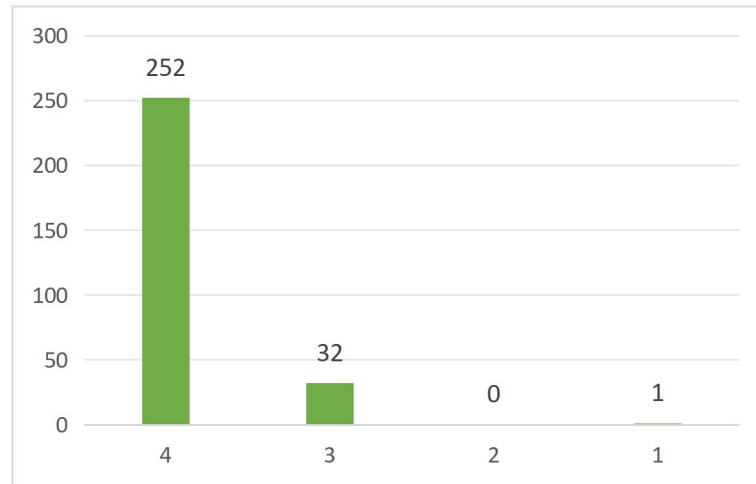
Secara umum, responden menilai penggunaan sarana/prasarana dirasa sudah nyaman, ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

**GRAFIK 3.9. KECEPATAN RESPON PETUGAS PELAYANAN**

Secara umum, petugas/sistem pelayanan sudah merespon dengan cepat. Ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses



GRAFIK 3.10. KEMUDAHAN LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan dirasa mudah digunakan. Ditandai dengan mayoritas responden memberikan nilai 4.

3.3. Tingkat Kepuasan Stakeholder

Hasil penyusunan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada triwulan I mempunyai kategori **Sangat Baik** untuk evaluasi kualitas pelayanan publik dengan nilai rata-rata adalah **3,90** atau konversi IPKP sebesar 97,48.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IPKP, interval konversi IPKP, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2018 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI IPKP	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 *stakeholder*, 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 Stakeholder, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh Stakeholder. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari *stakeholder*, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh *stakeholder*.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,91	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,91	Sangat Baik
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,90	Sangat Baik
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,89	Sangat Baik
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,92	Sangat Baik
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,90	Sangat Baik
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,88	Sangat Baik
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,88	Sangat Baik
Rata-rata		3,90	Sangat Baik

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa 8 unsur pelayanan sudah sangat baik dan unsur yang paling tinggi adalah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

3.4. Kesimpulan Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengukuran Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada triwulan I tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IPKP	97,48
2.	Kategori	Sangat Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Tinggi Agama Padang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada triwulan tahun I 2024 menunjukkan kategori Sangat Baik untuk Kualitas Pelayanan dengan nilai 3.90 atau 97.48.
2. Hasil pengolahan Survei Kualitas Pelayanan Publik memberikan informasi bahwa :
 - Unsur pelayanan tertinggi dari Survei Pelayanan Publik adalah Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei triwulan I tahun 2024 :

1. Walaupun secara umum semua unsur dalam kondisi sangat baik namun masih perlu dilakukan evaluasi mandiri oleh Pengadilan Tinggi Agama Padang kepada setiap bagian dan sub bagian.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Zona Integritas Pengadilan Tinggi Agama Padang terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.