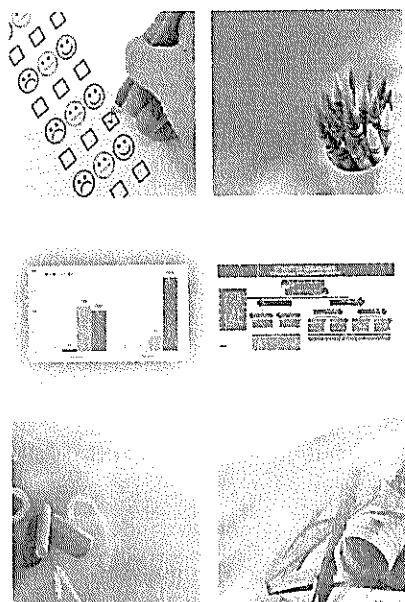


LAPORAN



EVALUASI Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

**PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG
DIREKTORAT JENDERAL
BADAN PERADILAN AGAMA**

PERIODE TAHUN 2019



KATA PENGANTAR

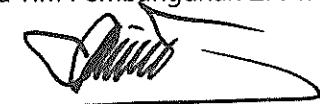
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi 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 Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi mengenai pelayanan publik dan persepsi korupsi dalam pelayanan yang diberikan kepada pegawai pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Pengadilan Tinggi Agama Padang melakukan Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi dari tanggal 22 April sampai dengan 15 Mei 2019 melalui e-survey. Hasil survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kepada pegawai pengadilan agama 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, 22 Mei 2019
Ketua Tim Pembangunan ZI PTA Padang



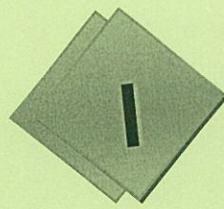
Drs. H. R. M. Zaini, S.H., M.H.I.
NIP. 195704131984031001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-3
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat.....	I-3
1.7 Unsur/ Indikator Penilaian.....	I-4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Evaluasi Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.....	II-3
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Stakeholder	III-21
3.4 Kesimpulan Hasil Evaluasi Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.....	III-24
3.5 Opini Responden.....	III-24
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran.....	IV-1

PENDAHULUAN



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

Telp : 0751 7054806.

e-mail : admin@pta-padang.go.id

Website : pta-padang.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/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 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/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 Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi 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 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 (PROPNAS).
- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 194A/KMA/SK/XI/2014 tentang Pembentukan Tim Pembangunan Zona Integritas Mahkamah Agung Republik Indonesia.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi terhadap **Pengadilan Tinggi Agama Padang**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik dan persepsi korupsi 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 dan persepsi korupsi selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi ini 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 dan persepsi korupsi.

1.5 Ruang Lingkup

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

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM (Survey Kepuasan Masyarakat/Stakeholder) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator

- dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Padang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi 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 dan Persepsi Korupsi 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 dan Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Padang.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

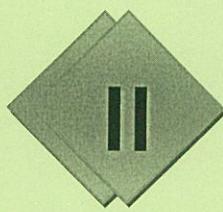
Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat/Stakeholder ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** dan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah** terdapat 2 kategori yang masing-masing kategori terdiri dari 10 unsur/indikator penilaian. 2 (dua) kategori tersebut yaitu: Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi.

Adapun 10 unsur/indikator dari masing-masing kategori yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Stakeholder, yang meliputi :

1. Pelayanan Publik
 - a. Kejelasan prosedur pelayanan
 - b. Kemudahan pemenuhan prosedur

- c. Kemudahan Akses info biaya pelayanan
 - d. Waktu penyelesaian pelayanan
 - e. Waktu pelayanan
 - f. Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas
 - g. Keahlian petugas
 - h. Perlakuan pelayanan
 - i. Sarana dan Prasarana
 - j. Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan
2. Persepsi Korupsi
- a. Kesesuaian prosedur
 - b. Kecepatan pelayanan
 - c. Kontak dengan karyawan
 - d. Kemudahan info biaya
 - e. Biaya
 - f. Biaya tambahan
 - g. Bukti transaksi
 - h. Percaloan
 - i. KKN
 - j. Pengurusan diluar persidangan

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

Telp : 0751 7054806.

e-mail : admin@pta-padang.go.id

Website : pta-padang.go.id

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi** adalah pengolahan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pegawai dan persepsi korupsi pegawai Pengadilan Tinggi Agama Padang dan pegawai 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 dan Persepsi Korupsi

A. Pelayanan Publik

Survei pelayanan publik memiliki 10 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi :

1. Kejelasan prosedur pelayanan
2. Kemudahan pemenuhan prosedur
3. Kemudahan akses info biaya pelayanan
4. Waktu penyelesaian pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Waktu pelayanan, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja
6. Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas
7. Keahlian petugas
8. Perlakuan pelayanan
9. Sarana dan Prasarana
10. Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan

B. Persepsi Korupsi

Survei persepsi korupsi juga memiliki 10 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi :

1. Kesesuaian prosedur
2. Kecepatan pelayanan

3. Kontak dengan karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara
4. Kemudahan info biaya, baik melalui website atau pun petugas layanan
5. Biaya, membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan
6. Biaya tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima
7. Bukti transaksi
8. Percaloan
9. KKN
10. Pengurusan diluar persidangan

2.2. Metodologi Penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner 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 terakhir, pengguna layanan, bagian layanan dan jenis layanan
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi 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 kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

Bentuk jawaban untuk menentukan survei ini melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Padang 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

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. 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.

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 dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

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

Jumlah pegawai PTA Padang dan pegawai pengadilan agama dilingkungan PTA Padang adalah 584 termasuk tenaga honorer. Untuk maksimalisasi hasil penilaian, semua populasi ini diundang untuk mengisi survei.

Kemudian dilihat pada table sampel Morgan dan Krejcie, untuk populasi berjumlah 600, sampelnya berjumlah 234. Sedangkan jumlah responden berjumlah 488, karena sudah memenuhi tabel sampel Morgan dan Krejcie, 488 data ini diolah dalam membuat laporan.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di tempat masing-masing secara online menggunakan *e-survey*, mulai tanggal 22 April sampai dengan tanggal 15 Mei 2019.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah pegawai PTA Padang dan pegawai pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang kemudian ditambah dengan tenaga honorer.

d. Penyusunan Jadwal

No	Waktu	Jadwal
1	Menyusun instrumen survey	22 April 2019

No	Waktu	Jadwal
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	22 April 2019
3	Menentukan responden	22 April 2019
4	Melaksanakan survey	22 April -15 Mei 2019
5	Mengolah hasil survey	21 Mei 2019
6	Menyajikan dan melaporkan hasil	22 Mei 2019

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan survey secara elektronik (*e-survey*) kepada seluruh pegawai PTA Padang dan pegawai pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang termasuk tenaga honorer.

c. Pengolahan Data

Nilai survey dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi terhadap masing-masing 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai, baik IPK (Indeks Persepsi Korupsi) maupun IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi yaitu antara 10-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 10, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{IPK/ IKM Unit Pelayanan} \times 10}$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

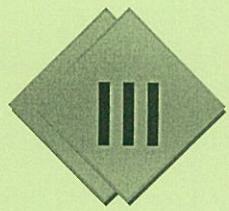
Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Pengolahan data akan menghasilkan output:

NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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 Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Padang. Tim Survei Pelayanan Publik dan 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 Tinggi Agama Padang kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

Telp : 0751 7054806.

e-mail : admin@pta-padang.go.id

Website : pta-padang.go.id

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2019 dilakukan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Padang. Survey ini 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 Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi :

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 secara umum dibagi berdasarkan bagian layanan:
	1.	Banding
	2.	Hukum
	3.	Keuangan
	4.	Kepegawaian
	5.	TU
	6.	TI
	7.	BMN
	8.	Perencanaan
Biaya Pelayanan	:	gratis
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah pegawai PA		
dilingkungan PTA Padang	:	448 pegawai

Visi Misi

: Visi :

"Terwujudnya pengadilan tinggi agama padang yang agung".

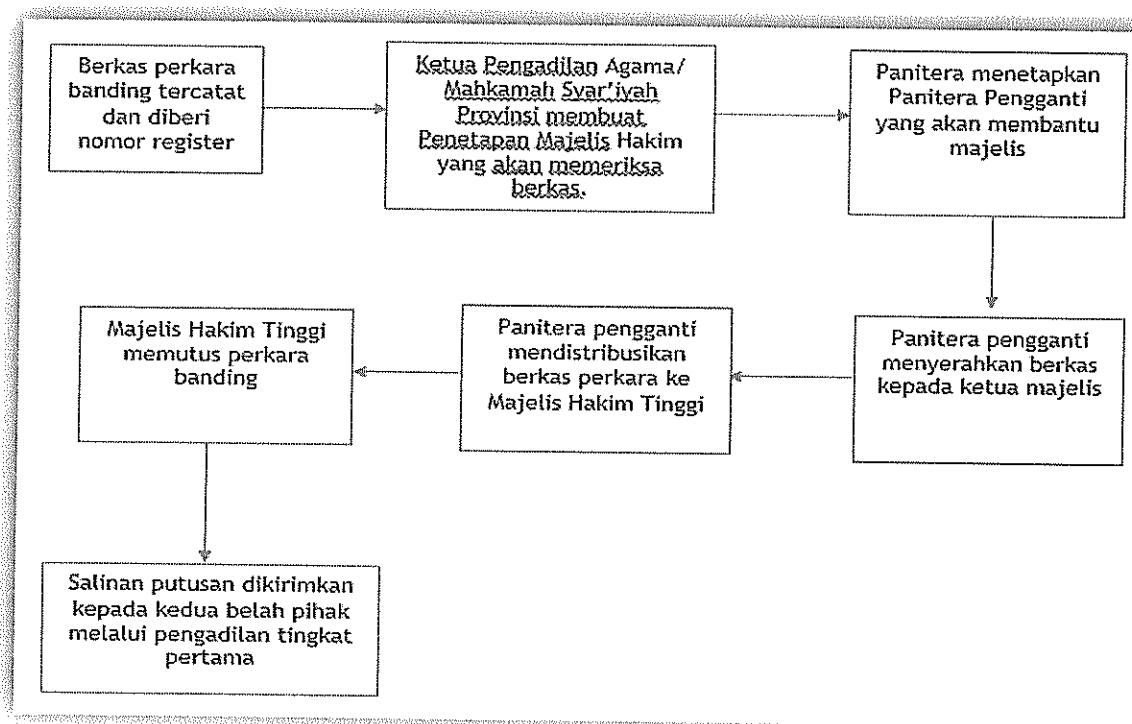
Misi :

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

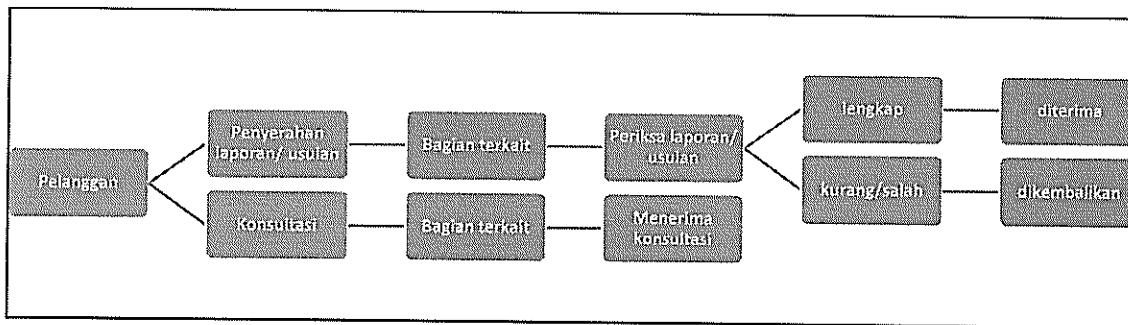
Alur Pelayanan

:

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 tahun 2019, sebagian besar responden adalah responden yang terkait dengan perkara banding yaitu sebesar **15,57%** 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
BERDASARKAN JENIS LAYANAN**

Jenis Layanan	Q	%
Perkara banding	76	15,57%
Informasi dan Pengaduan	58	11,89%
Laporan Perkara	46	9,43%
Laporan SIPP	28	5,74%
Biaya perkara	26	5,33%
Laporan Absensi	24	4,92%
LHKPN	22	4,51%
BMN	20	4,10%
Naik pangkat	18	3,69%
Laporan Keuangan	17	3,48%
Sarpras	16	3,28%
Diklat	13	2,66%
LKjIP	13	2,66%
Binwas	10	2,05%
Izin belajar	9	1,84%
Mutasi	9	1,84%
Remunerasi	7	1,43%
Beperjakat	6	1,23%
Laporan Tahunan	6	1,23%
Menyidangkan Perkara	6	1,23%
RKAKL	6	1,23%
Karpeg	5	1,02%

Laporan Bindalmin	5	1,02%
Kejurusitaan	4	0,82%
Satpam	5	1,02%
sopir	4	0,82%
Kepegawaian	3	0,61%
Persuratan	3	0,61%
Revisi anggaran	3	0,61%
Administrasi Perkara	2	0,41%
Karis Karsu	2	0,41%
PSP	2	0,41%
Tata persuratan	2	0,41%
Anonimisasi dan direktori putusan	1	0,20%
Bagian ATK	1	0,20%
Kesekretariatan	1	0,20%
Keterlambatan penerimaan SK pensiun	1	0,20%
kuisioner survey layanan	1	0,20%
Laporan bulanan	1	0,20%
Laporan PNBP	1	0,20%
pengisian Kuisioner Survei Kepuasan	1	0,20%
SIPP	1	0,20%
SK	1	0,20%
SKP	1	0,20%
Unit Layanan Pengadaan Koordinator		
Wilayah	1	0,20%
Total	488	100%

3.2.2 Karakteristik Responden

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

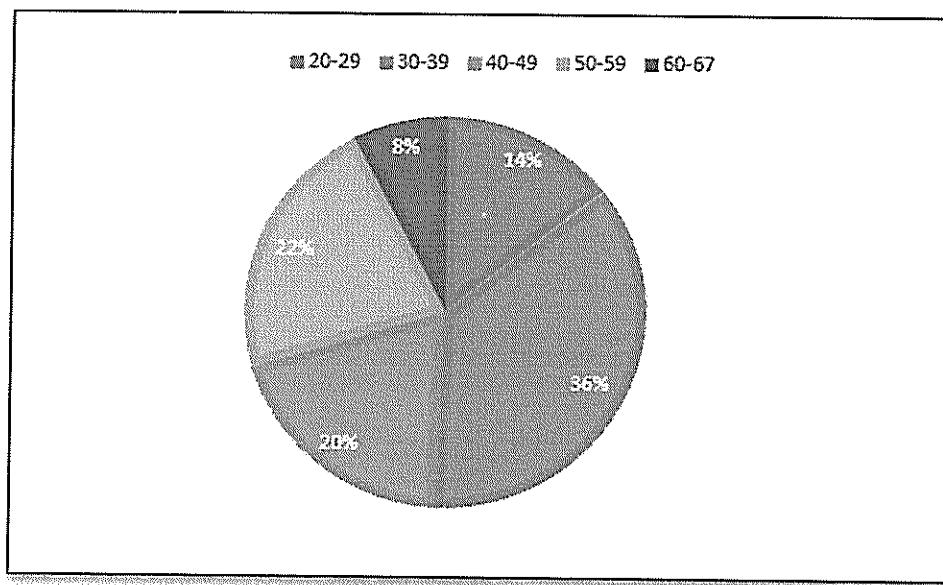
Interval Usia	Persentase
20-29	14,34%

Interval Usia	Persentase
30-39	36,27%
40-49	19,67%
50-59	22,13%
60-67	7,58%

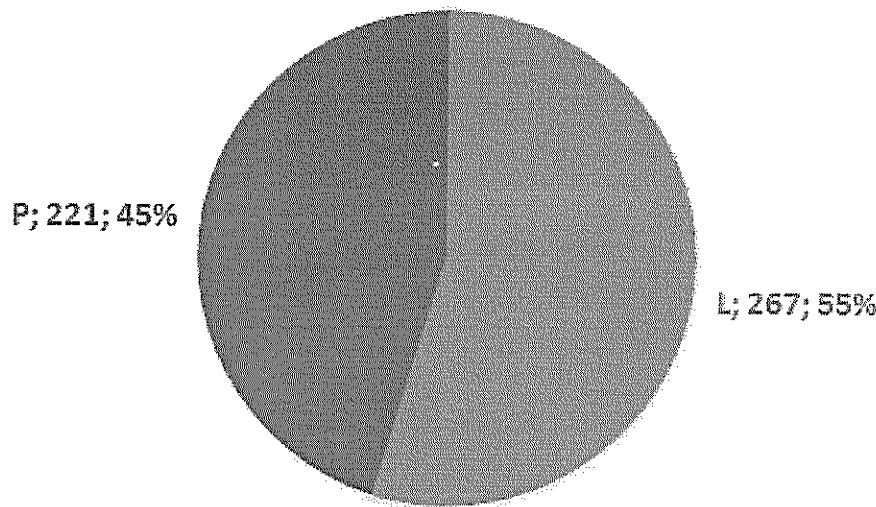
Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Tinggi Agama Padang dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Tinggi Agama Padang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas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

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

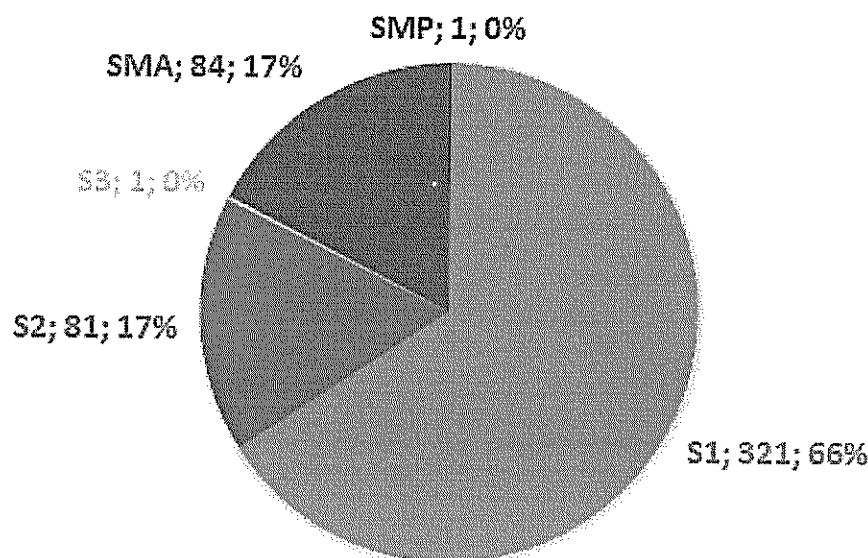
GRAFIK 3.1. KELOMPOK USIA RESPONDEN



Jumlah responden yang mendominasi survey adalah kelompok usia antara 30-39, yaitu sebanyak 177 responden, diikuti oleh responden dengan kelompok usia 50-59 tahun dengan total responden 107. Berikutnya adalah responden dengan kelompok usia 40-49 tahun dan 20-29 tahun, masing-masing dengan jumlah responden 98 dan 68. Sedangkan responden dengan kelompok usia 60-67 tahun sebanyak 39.

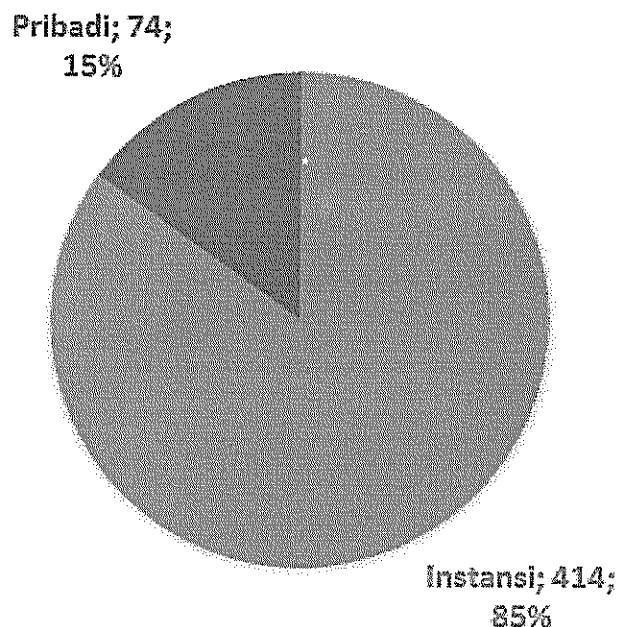
GRAFIK 3.2. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jumlah responden laki-laki lebih dominan dengan jumlah 267 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 221. Persentase jenis kelamin responden ini tidak terlalu besar perbedaannya.

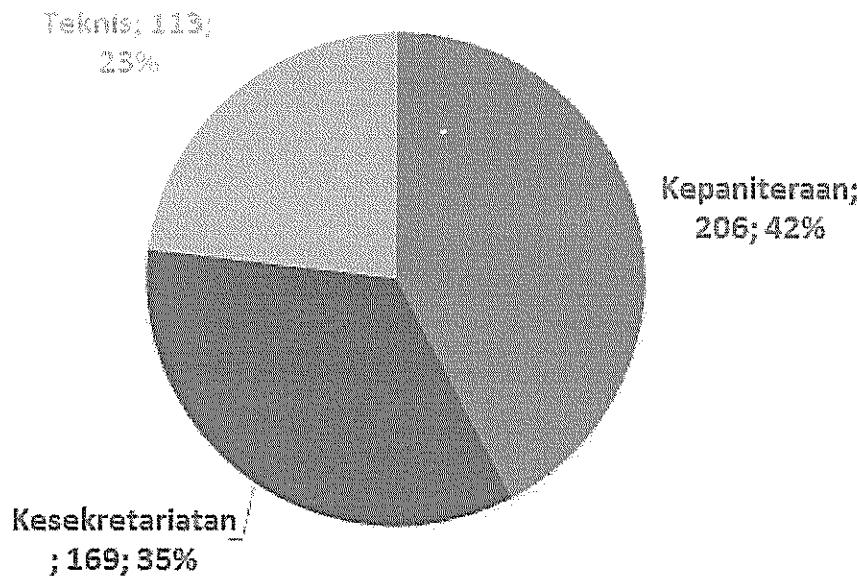
GRAFIK 3.3. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Responden yang mendominasi pengisian kuisioner adalah berpendidikan S1, dengan jumlah 321 orang. Bahkan persentasenya juga mendominasi seluruh responden, yaitu 66%. Selanjutnya dengan persentasi 17% dan 18% adalah responden dengan tingkat pendidikan S2 dan SMA,

dengan jumlah berurutan 81 dan 84 orang. Sedangkan selebihnya adalah responden dengan tingkat pendidikan SMP dan S3, dengan jumlah responden 1 dan 1. Untuk 1 orang responden yang berpendidikan terakhir SMP ini perlu menjadi perhatian oleh PTA Padang untuk mendorong dan membantunya agar pendidikannya meningkat.

GRAFIK 3.4. PENGGUNA LAYANAN

Responden yang terkait dengan pribadi berjumlah 74 orang dengan persentase 15%, sedangkan yang terkait dengan instansi berjumlah 414 orang dengan persentase 85%. Dapat disimpulkan pengguna layanan dalam hal berkaitkan dengan kepentingan instansi memiliki jumlah responden lebih banyak dibandingkan dengan kepentingan pribadi.

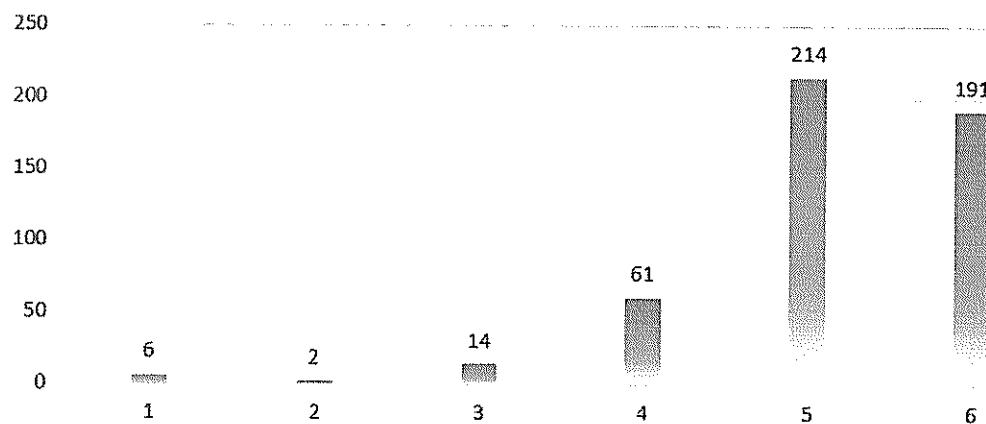
GRAFIK 3.5. BAGIAN LAYANAN

Responden bagian layanan kepaniteraan berjumlah 206 orang dengan persentase 42%, Responden bagian layanan Kesekretariatan berjumlah 169 orang dengan persentase 35%, Responden bagian layanan Teknis berjumlah 113 orang dengan persentase 23%. Dapat disimpulkan responden yang memberikan penilaian terbanyak terdapat pada bagian layanan kepaniteraan kemudian diikuti dengan bagian layanan kesekretariatan dan teknis. Untuk masing-masing pertanyaan yang mencakup unsur pelayanan, berikut penilaian yang diberikan responden terhadap setiap poinnya:

Pelayanan Publik**1. Kejelasan prosedur pelayanan**

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.6. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEJELASAN PROSEDUR LAYANAN

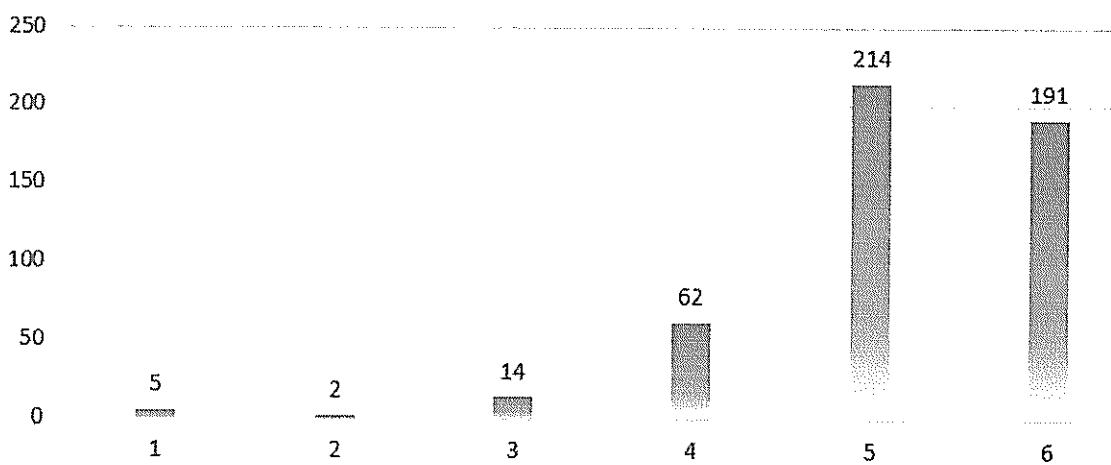


Kejelasan prosedur pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 214 dan 191 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki kejelasan prosedur pelayanan yang baik dan jelas, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 83 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal kejelasan prosedur dalam memberikan layanan.

2. Kemudahan pemenuhan prosedur

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.7. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEMUDAHAN PEMENUHAN PROSEDUR



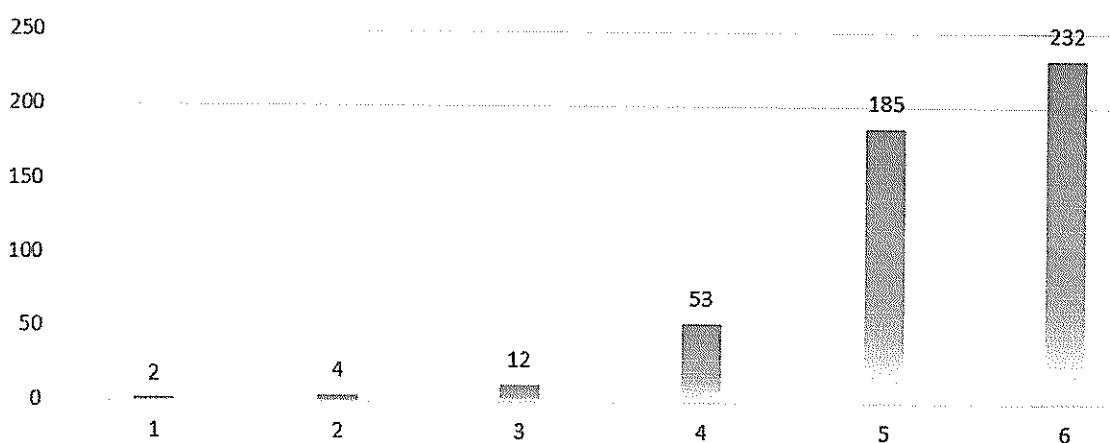
Kemudahan pemenuhan prosedur pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 214 dan 191 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki kemudahan pemenuhan prosedur yang baik dan mudah untuk didapatkan,

tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 83 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal kemudahan pemenuhan prosedur dalam memberikan layanan.

3. Kemudahan Akses info biaya pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.8. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEMUDAHAN AKSES INFO BIAYA PELAYANAN

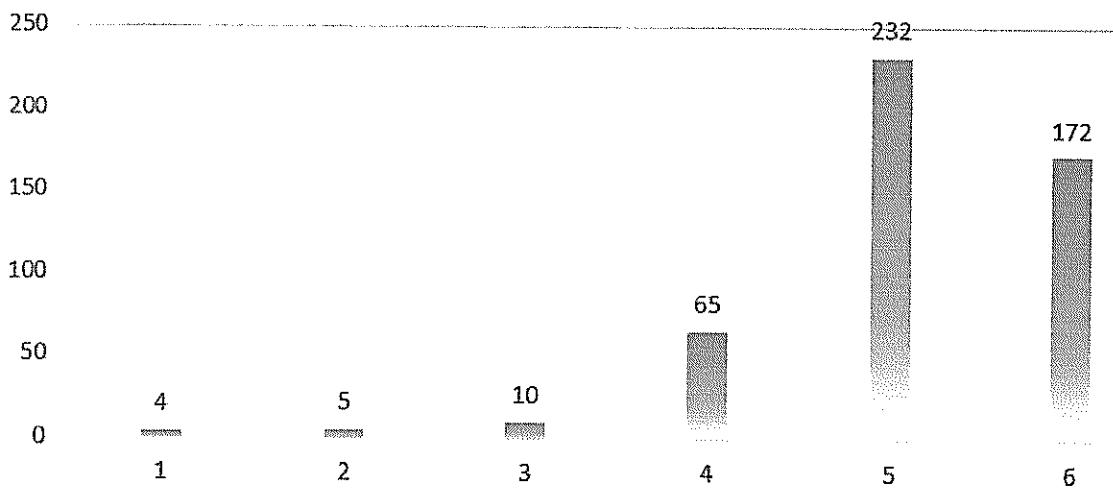


Kemudahan akses info biaya pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dan 5 dengan masing-masing responden sebanyak 232 dan 185 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki kemudahan akses info biaya pelayanan yang sangat baik dan mudah untuk diakses, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 71 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal kemudahan akses info biaya pelayanan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.9. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

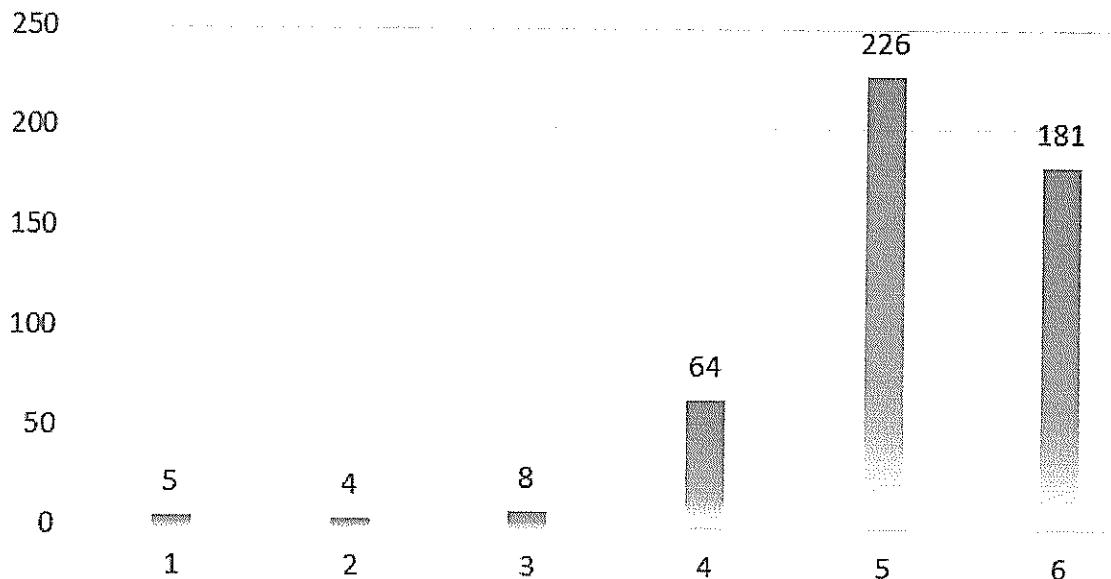


Waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 232 dan 172 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang baik dan cepat dalam memberikan layanan, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 84 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal waktu penyelesaian pelayanan dalam memberikan layanan.

5. Waktu pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.10. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP WAKTU PELAYANAN

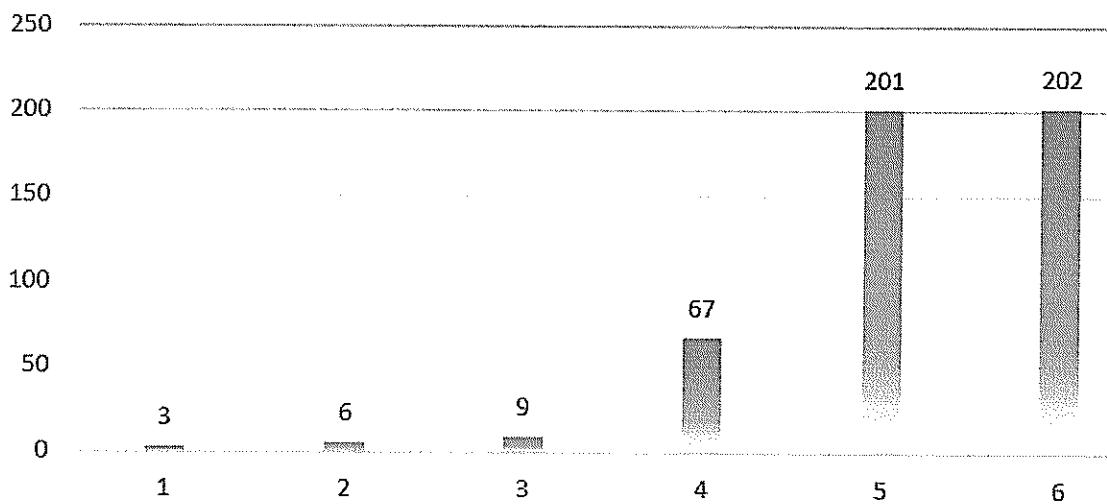


Waktu pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 226 dan 181 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki waktu pelayanan yang baik dan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bahkan untuk kegiatan-kegiatan tertentu dapat disesuaikan waktu pelayanan dengan kebutuhan yang dapat melebihi waktu yang telah diatur sebelumnya, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 81 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal kepastian waktu pelayanan dalam memberikan layanan.

6. Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.11. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN, KETANGGAPAN DAN KERAMAHAN PETUGAS

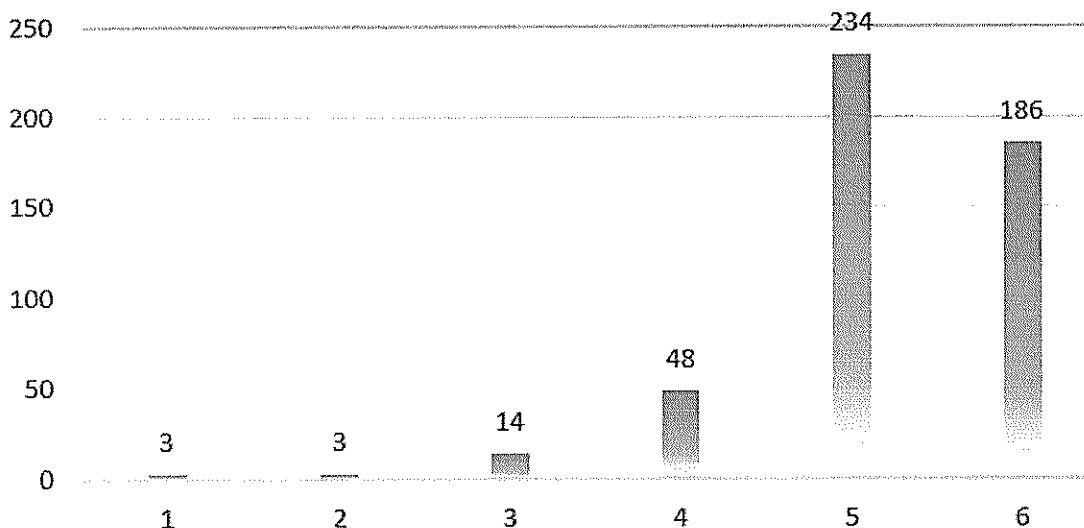


Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dan 5 dengan masing-masing responden sebanyak 201 dan 202 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas yang baik, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 85 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Keahlian petugas

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.12. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEAHLIAN PETUGAS

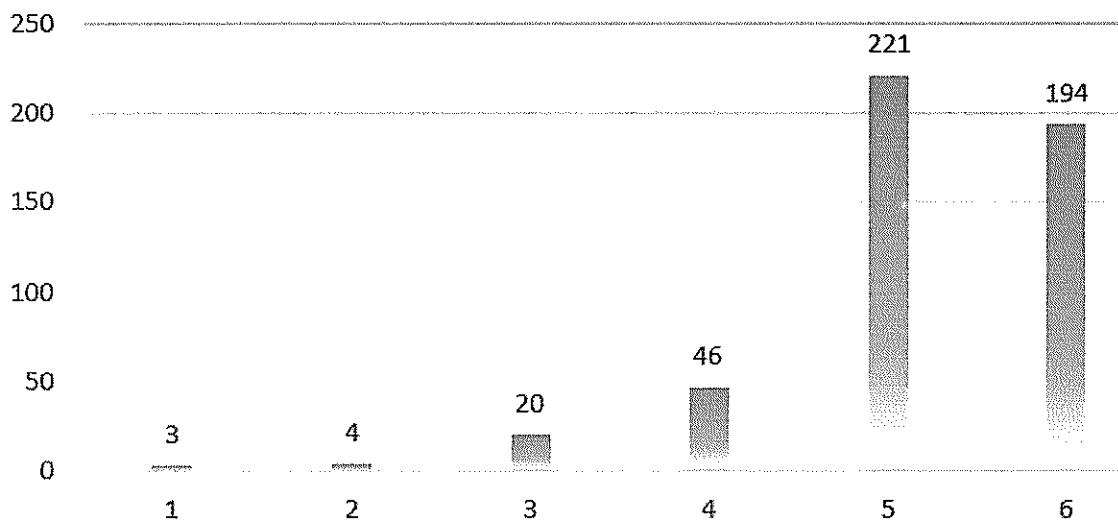


Keahlian petugas pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 6 dan 5 dengan masing-masing responden sebanyak 201 dan 202 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas yang baik, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 85 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Perlakuan pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi). Tingkat ketidakbedaan perlakuan (diskriminas) dalam pemberian pelayanan.

GRAFIK 3.13. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PERLAKUAN PELAYANAN

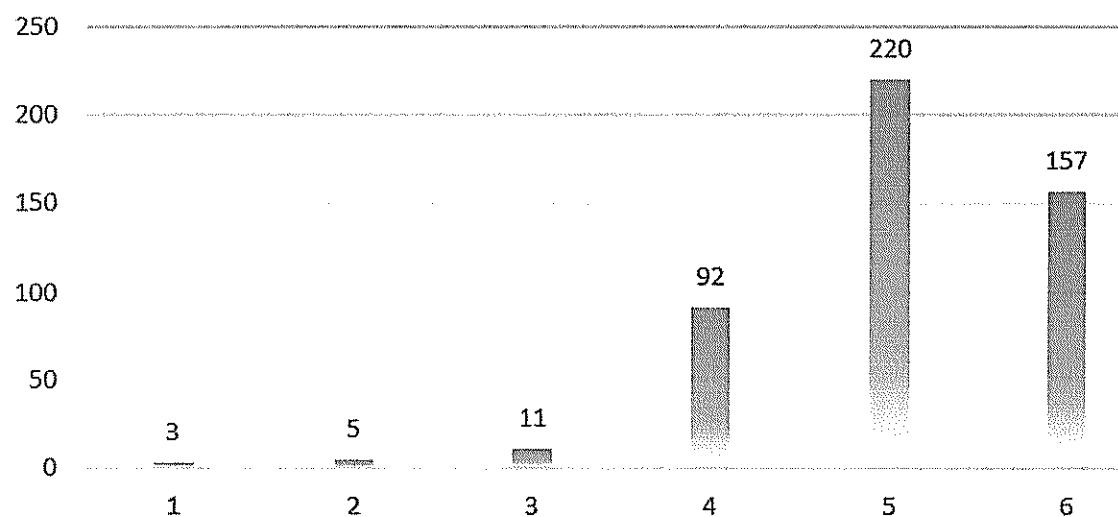


Perlakuan pelayanan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 221 dan 194 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki perlakuan pelayanan yang baik dengan tidak membeda-bedakan (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 77 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal perlakuan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.14. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

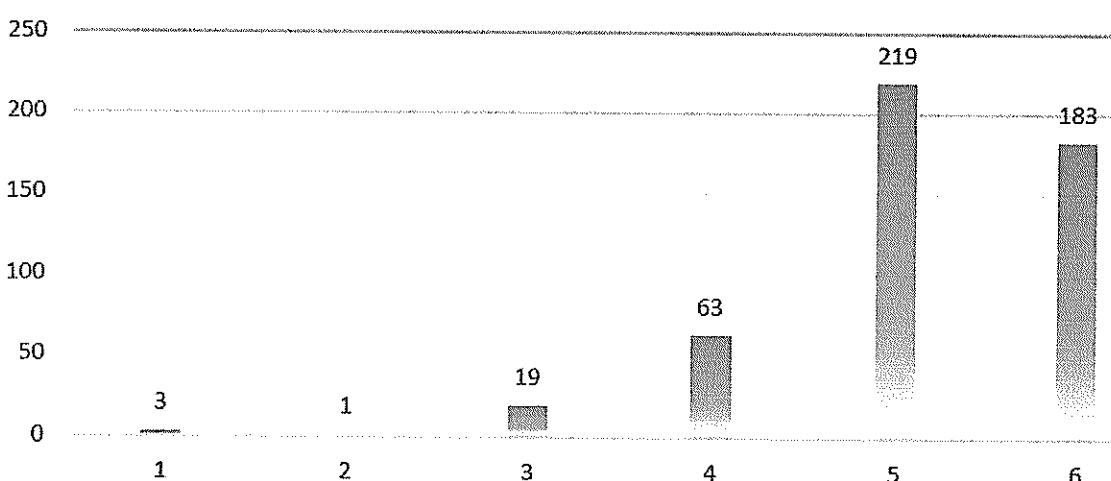


Sarana dan Prasarana pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 220 dan 157 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 111 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

10. Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.15. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEJELASAN DAN KEMUDAHAN AKSES LOKASI FASILITAS PENGADUAN



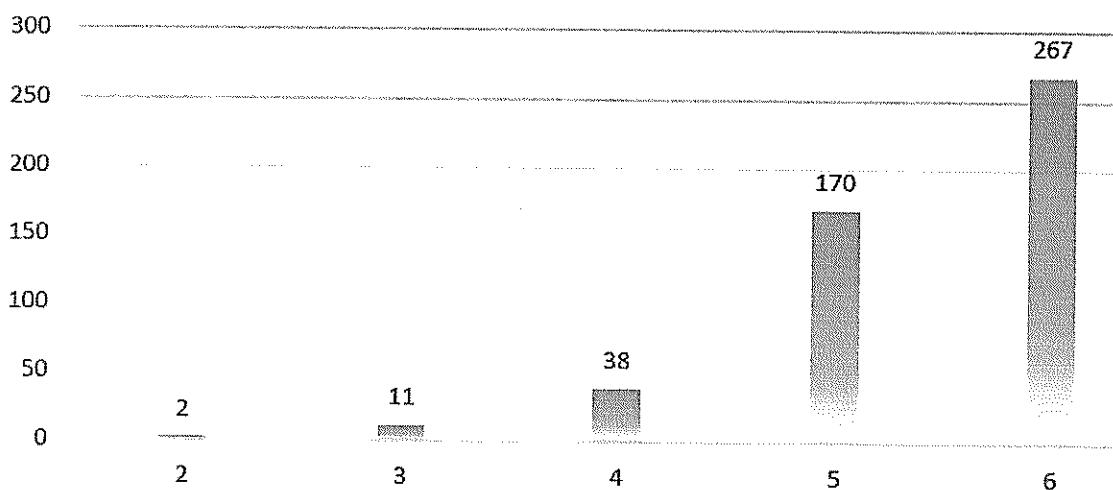
Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan pada pelayanan publik berdasarkan statistik diatas mendapatkan penilaian terbanyak pada skala 5 dan 6 dengan masing-masing responden sebanyak 219 dan 183 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Padang telah memiliki kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan yang mudah diakses dan dapat terjangkau melalui media offline dan online, tetapi untuk responden yang memilih dalam skala 1 – 4 dengan jumlah total 87 orang perlu juga diperhatikan untuk peningkatan pelayanan dalam hal Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan dalam memberikan pelayanan.

Persepsi Korupsi

1. Kesesuaian prosedur

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

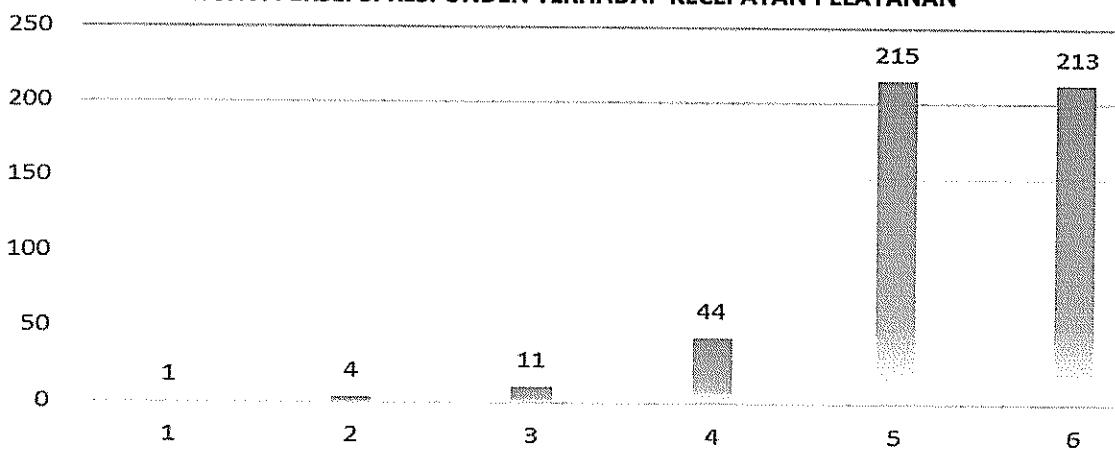
GRAFIK 3.16. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KESESUAIAN PROSEDUR



2. Kecepatan pelayanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

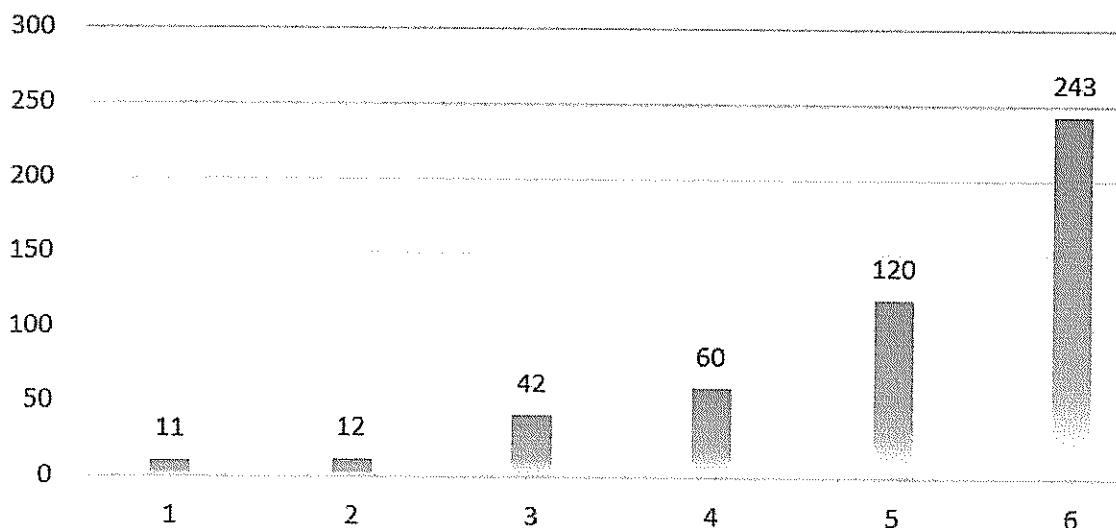
GRAFIK 3.17. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN



3. Kontak dengan karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

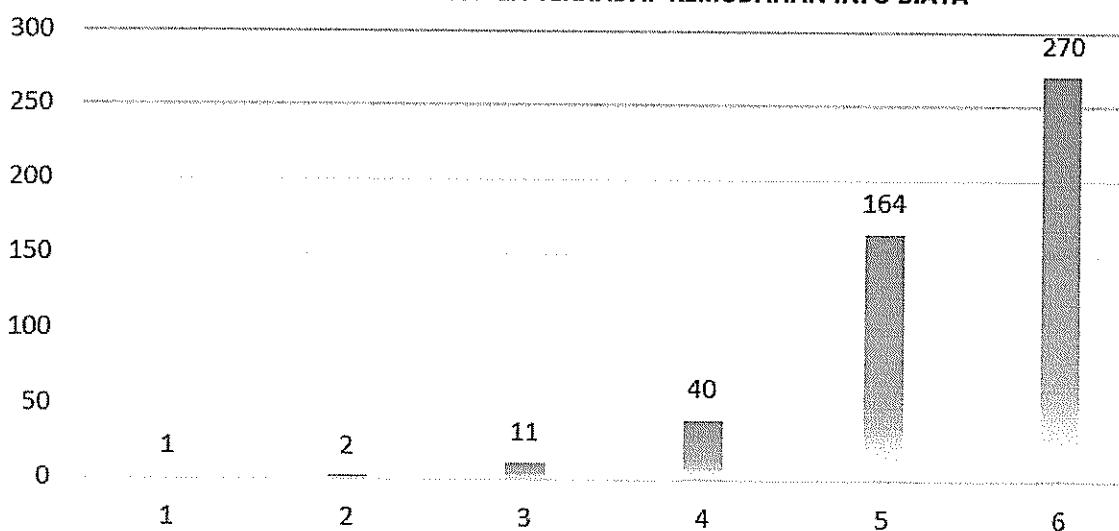
GRAFIK 3.18. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KONTAK DENGAN KARYAWAN



4. Kemudahan info biaya, baik melalui website atau pun petugas layanan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

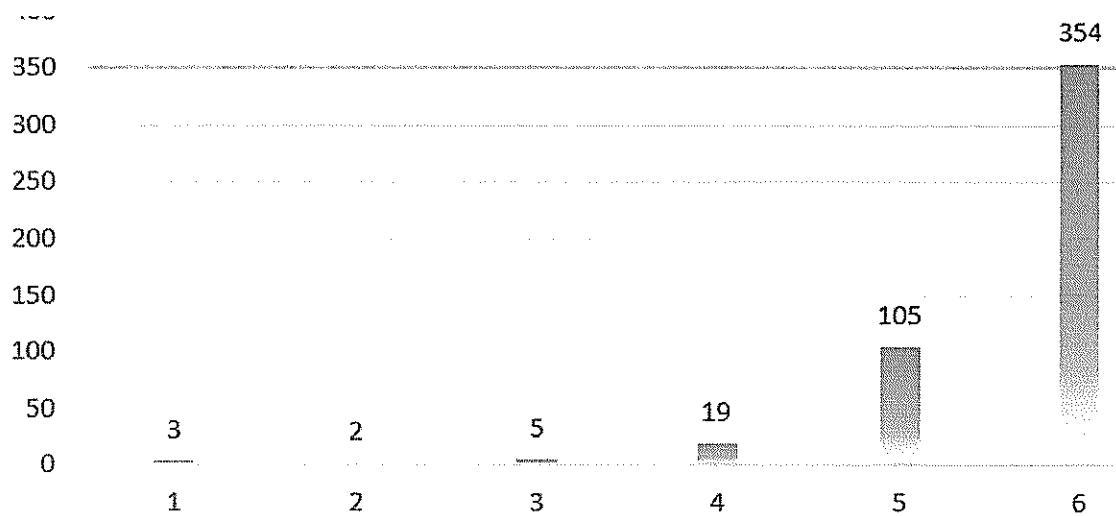
GRAFIK 3.19. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KEMUDAHAN INFO BIAYA



5. Biaya, membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

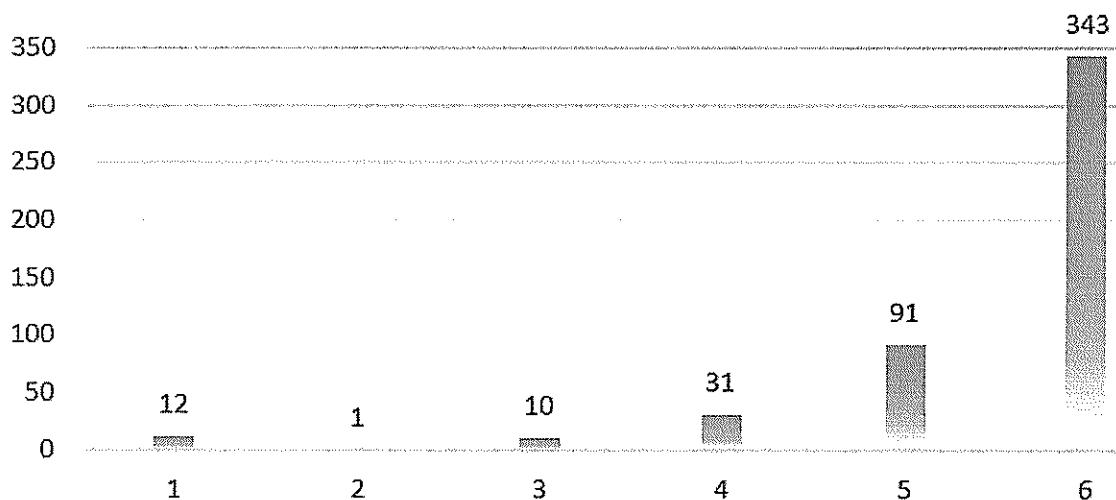
GRAFIK 3.20. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIAYA



6. Biaya tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

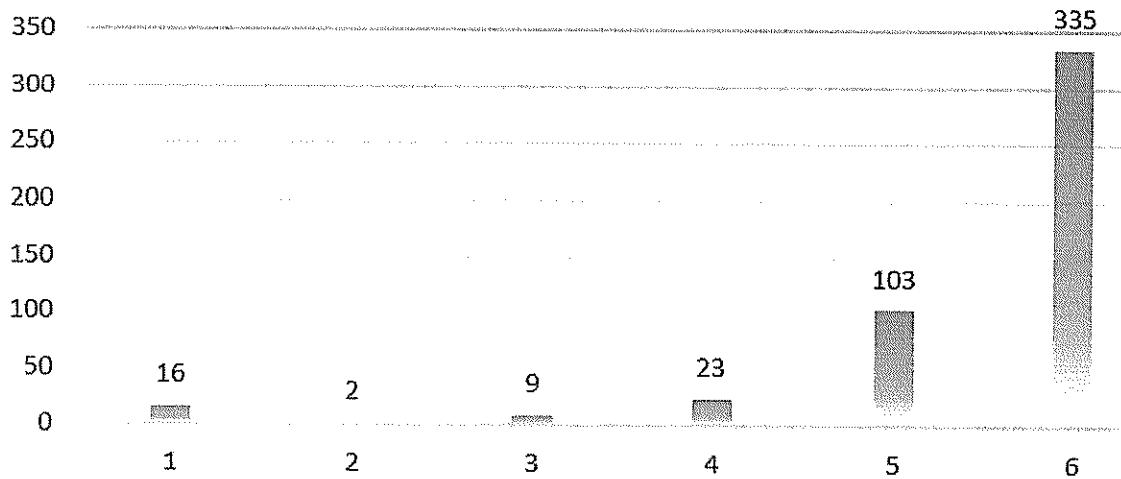
GRAFIK 3.21. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BIAYA TAMBAHAN



7. Bukti transaksi

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

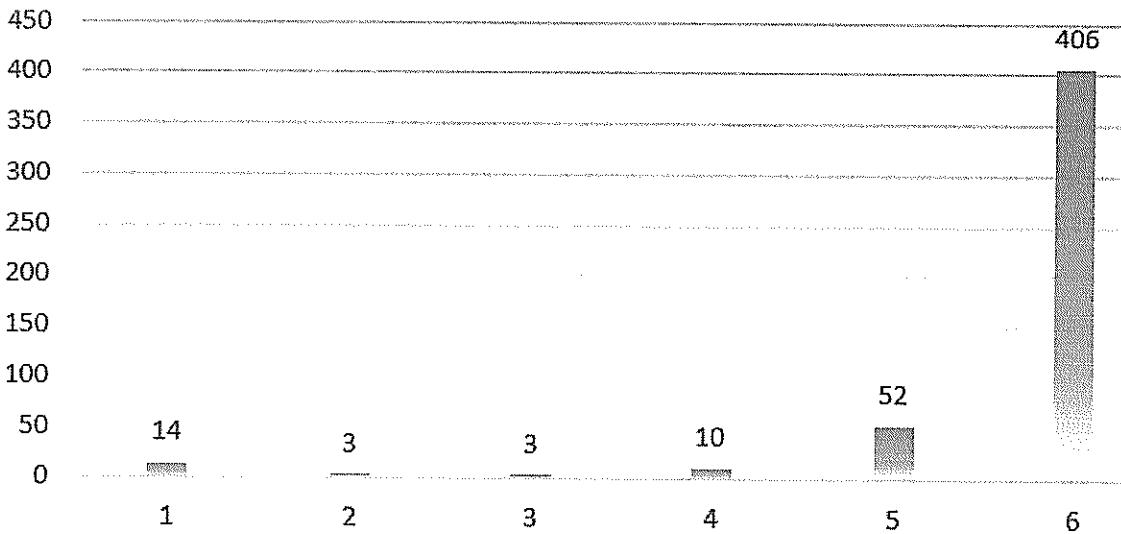
GRAFIK 3.22. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP BUKTI TRANSAKSI



8. Percaloan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

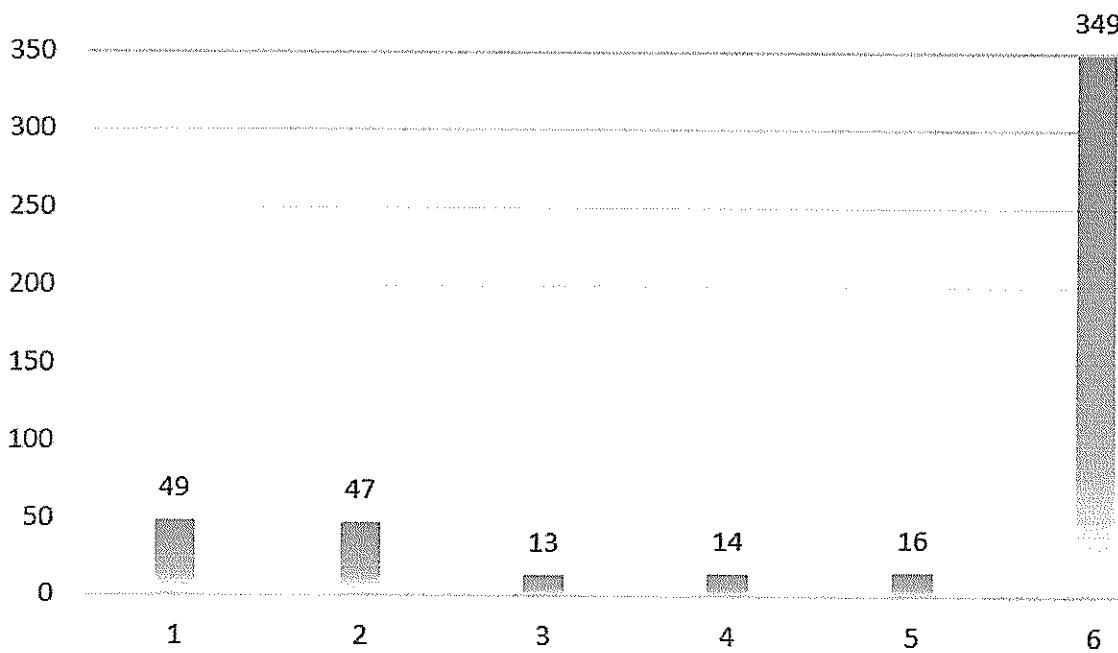
GRAFIK 3.23. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PERCALOAN



9. KKN

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

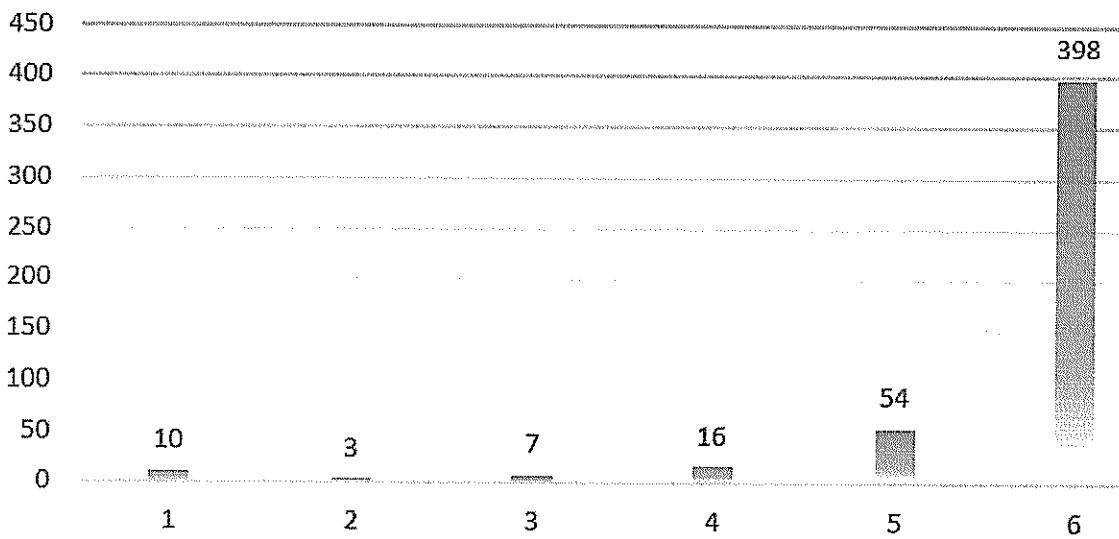
GRAFIK 3.24. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KKN



10. Pengurusan diluar persidangan

Penilaian dalam skala 1 sampai 6 (1 terendah, 6 tertinggi)

GRAFIK 3.25. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP PENGURUSAN DILUAR PERSIDANGAN



3.3. Tingkat Kepuasan Stakeholder

Hasil penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada Tahun 2019 mempunyai kategori Baik untuk Pelayanan Publik, yaitu dengan nilai IKM sebesar 85,89 dan mempunyai kategori Sangat Baik untuk Persepsi Korupsi, yaitu dengan nilai IKM sebesar 89,95.

Berikut adalah tabel nilai persepsi interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit

pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2018 :

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner 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 PADA KATEGORI PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

b. Pelayanan Publik

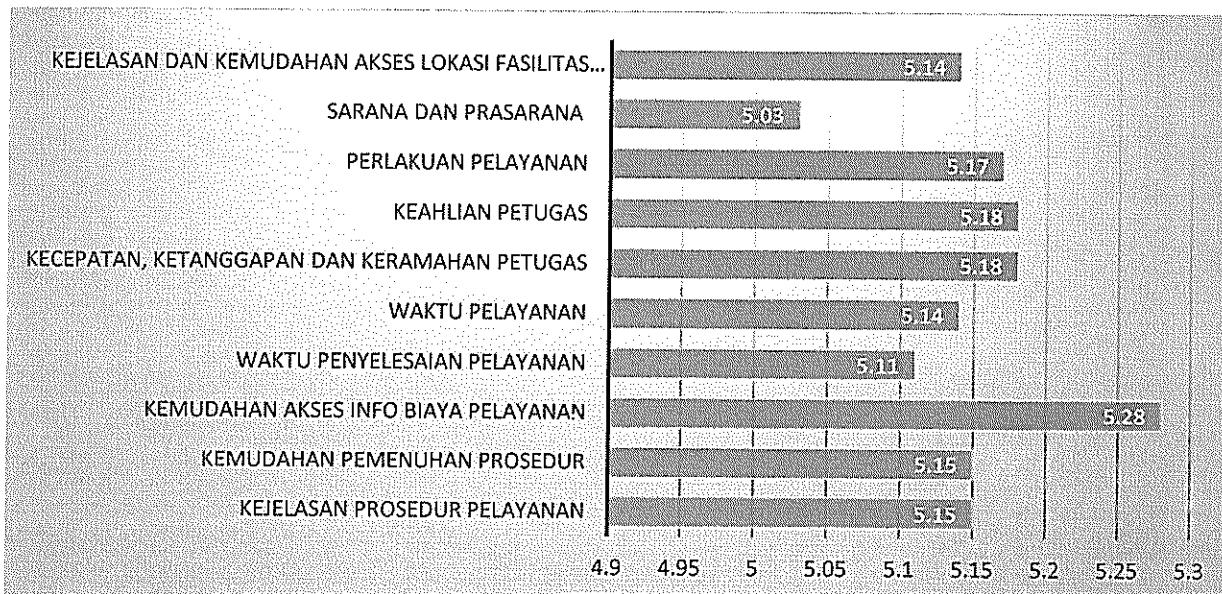
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kejelasan prosedur pelayanan	5,15	Baik
2	Kemudahan pemenuhan prosedur	5,15	Baik
3	Kemudahan akses info biaya pelayanan	5,28	Baik
4	Waktu penyelesaian pelayanan	5,11	Baik
5	Waktu pelayanan	5,14	Baik
6	Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas	5,18	Baik
7	Keahlian petugas	5,18	Baik
8	Perlakuan pelayanan	5,17	Baik
9	Sarana dan Prasarana	5,03	Baik
10	Kejelasan dan kemudahan akses lokasi fasilitas pengaduan	5,14	Baik
Rata-rata tertimbang		5,15	Baik

**TABEL 3.4 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA KATEGORI
PERSEPSI KORUPSI PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

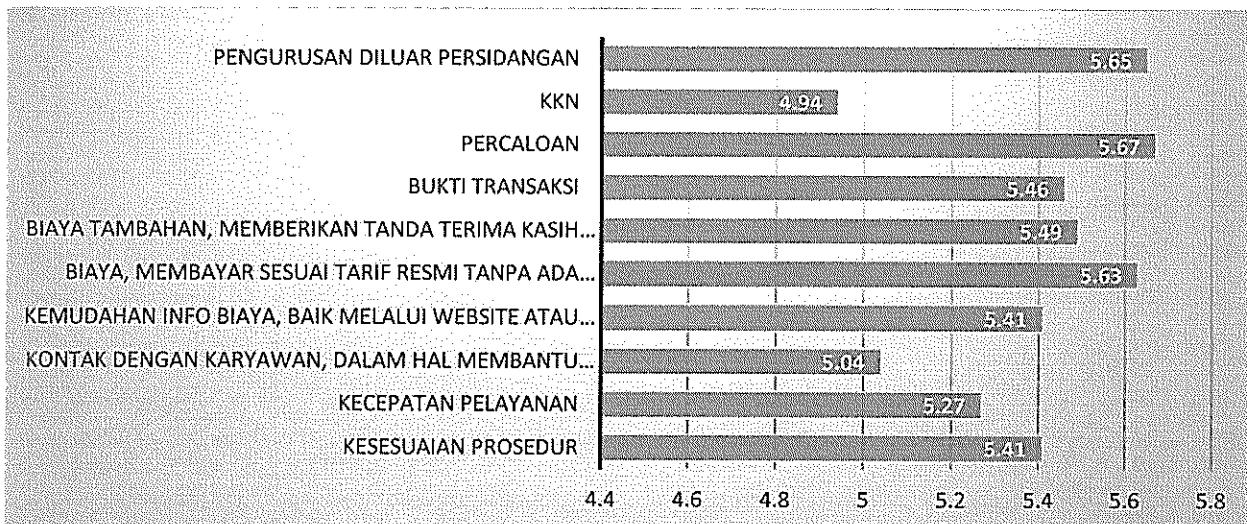
c. Persepsi Korupsi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian prosedur	5,41	Baik
2	Kecepatan pelayanan	5,27	Baik
3	Kontak dengan karyawan, dalam hal membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara	5,04	Baik
4	Kemudahan info biaya, baik melalui website atau pun petugas layanan	5,41	Baik
5	Biaya, membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan	5,63	Sangat Baik
6	Biaya tambahan, memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima	5,49	Baik
7	Bukti transaksi	5,46	Baik
8	Percaloan	5,67	Sangat Baik
9	KKN	4,94	Baik
10	Pengurusan diluar persidangan	5,65	Baik
Rata-rata tertimbang		5,40	Baik

**GRAFIK 3.26 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**



Tabel 3.3 dan Grafik 3.26 menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan sudah baik.

**GRAFIK 3.27 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**


Tabel 3.4 dan Grafik 3.27 menunjukkan bahwa 8 (delapan) unsur pelayanan sudah baik dan 2 (dua) unsur pelayanan memiliki kinerja yang sangat baik.

3.4. Kesimpulan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

Berdasarkan hasil pengukuran Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada periode Tahun 2019, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM Pelayanan Publik Nilai IKM Persepsi Korupsi	85,89 89,95
2.	Kategori	Baik (Pelayanan Publik) Sangat Baik (Persepsi Korupsi)
3.	Unsur Terendah Pelayanan Publik Unsur Terendah Persepsi Korupsi	U9 = Sarana dan Prasarana U3 = Kontak dengan karyawan
4.	Unsur Tertinggi Pelayanan Publik Unsur Tertinggi Persepsi Korupsi	U3 = Kemudahan akses info biaya pelayanan U8 = Percaloan
5.	Prioritas Perbaikan	tidak ada

3.5. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk Stakeholder, maka masukan/opini/pendapat Stakeholder sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari

Stakeholder dengan harapan aspirasi dari Stakeholder dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini Stakeholder dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh Stakeholder.

Berikut adalah beberapa masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Padang, masukan yang lain yang tidak dimasukkan adalah masukan yang mirip dengan masukan berikut ini:

Korespondensi :

1. Agar adanya komunikasi antar instansi
2. Agar komunikasi PTA dengan satker-satker di wilayah PTA Padang lebih intens lagi
3. Agar lebih ditingkatkan lagi kemudahan berkomunikasi

Pelayanan :

4. Agar dapat ditingkatkan dalam segala aspek
5. Agar dapat lebih baik lagi ↑
6. percepat proses banding
7. Agar lebih disempurnakan aplikasi penunjang dalam melayani masyarakat
8. Agar lebih Meningkatkan Pemberian Informasi
9. pelayanan kepada masyarakat harus diberikan dengan sebaik baiknya
10. Agar pelayanan kepada stakeholder internal lebih ditingkatkan lagi
11. agar petugas lebih profesional
12. Agar PTA meningkatkan kualitas layanannya
13. Agar selalu diupdate data pengadilan yang telah mengirim laporan melalui sebuah aplikasi
14. agar waktu pelayanan lebih dipercepat lagi
15. Aplikasi dpt mempermudah pekerjaan
16. Aplikasi lebih sering lagi di sosialisasikan
17. Be a humble and respect.. propesional..
18. bekerjalah dengan tulus karena semuanya ada nilainya di sisi Allah
19. Datang dan lihatlah keadaan satker baru
20. Di tingkatkan Forum komunikasi Panitera se- Indonesia agar Tabayun lancar dan terkendali.
21. Istiqomah dalam bertugas
22. kalau bisa memberi fasilitas air minum dan permen untuk tamu.
23. kebersihan ditingkatkan
24. Baca SKP dan sosialisasikan SOP
25. Keramahan dalam pelayanan lebih ditingkatkan
26. kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas !!
27. lebih ditingkatkan pelayanan dan pemerataan dan berlaku adil dalam Instansi

28. Lebih sukses lagi ptsp nya
29. lebih transparan
30. membudayakan 3S dan 5 R
31. Mempertahankn yg sdh baik n meningkatkn yg msh krg
32. Menempatkan petugas yang sesuai,siap melayani dan petugas tidak merangkap
33. Mengabdilah pada negara
34. meningkatkan kinerja yang baik antar semua pegawai yang ada di pta
35. Mohon Peningkatan Keramahan dan Kesopanan dalam Memberikan Pelayanan
36. Pelayanan tanpa perbedaan
37. Peningkatan layanan via website
38. petugas di bagian kepaniteraan kurang memadai, harap ada tambahan petugas
39. Promosi jabatan seseorang harus objektif dan dipertimbangkan skil, keinginan, dan keluarganya.
penyampaian info di web terlalu telat, sering sore hari,
40. Sebaiknya setiap pegawai harus di cek lagi keahliannya_karna banyak yang hanya makan gaji buta
41. Segala harus sesuai SOP
42. Semoga pelayanan publik bisa ditingkatkan lagi melalui aplikasi yang menarik dan membantu memudahkan
43. Untuk mempermudah layanan terhadap masyarakat harus ada tambahan informasi dan kebijakan dari pimpinan
44. untuk mencapai hasil WBK dan WBBM sebaiknya penempatan pegawai harus sesuai dengan keahliannya/profesional serta kondisi yang kondusif
45. Usulan pengadaan sarpras hendaknya benar2 dari satker sesuai kebutuhan
46. website harap diperkaya dengan muatan lokal seputar PTA dan PA-PA se-Sumbar
e-court :
47. Agar ada regulasi dalam masalah e court karena tidak semua satker berada pada wilayah yang kondusif

SIPP :

48. Ketika mengupload anonim putusan di SIPP, data yang keluar di sipp tidak singkron dengan data yg keluar di direktori putusan mahkamah agung

Biaya perkara :

49. Agar biaya perkara di turunkan
50. Semoga biaya perkara beserta PNBP bisa diminimalisirkan, dan semoga ada aplikasi khusus untuk keuangan sendiri beserta bisa mencetak laporan secara otomatis/tidak sulit.

LKjIP :

51. Agar diadakan pelatihan untuk penyusunan LKjIP karena adanya pergantian Kasubbag PTIP

Kenaikan pangkat :

52. Agar kedepan pengurusan kenaikan pangkat lebih cepat, SK kenaikan pangkat telah terbit sebelum TMT

53. Kejelasan Informasi tentang kenaikan pangkat yang mentok

Pensiun :

54. Agar tidak ada keterlambatan penerimaan SK pensiun

Kepegawaian :

55. harus ada jenjang karier yg jelas

56. selalu taat pada atasan

57. Banyak pegawai yang rangkap

Baperjakat :

58. Hasil baperjakat dari daerah mohon dipertimbangkan

Sarpras :

59. agar kedepan sarana dan prasarana di tingkatkan lagi

60. Pelayanan telah baik, yang perlu ditingkatkan sarana dan prasarana kantor pengadilan tinggi agama padang ↑

Laporan :

61. Agar penyampaian laporan lebih dipermudah

Pembinaan :

62. Agar PTA lebih aktif melakukan pembinaan pada PA sewilayah PTA Padang

63. Diberikan sosialisasi tentang peningkatan kinerja agar target-target dapat tercapai disetiap satker

Perkara :

64. agar tetap menyelesaikan perkara sesuai dengan aturan yang ada

65. Di permudah akses untuk mengetahui perkara dan meringankan biaya perkara

66. di tingkatkan pelayanan dan pembuatan pelaporan perkara

67. Kedepannya ada kejelasan sejauh mana berkas tersebut diproses

68. Menjaga agar penyelesaian perkara dengan cepat dan biaya ringan

69. Transparansi tentang perkara sangat dibutuhkan oleh masyarakat pencari keadilan dan semoga hal ini dapat terpelihara dengan sebaik- baiknya

KKN :

70. Agar tidak ada lagi nepotisme

Persuratan :

71. Agar usulan baperjakat dari satker dapat segera ditindaklanjuti dan dikirimkan kembali tanda terima berkas oleh PTA

LHKPN :

72. Motivasi para jabatan untuk melaporkan LHKPN lebih ditingkatkan lagi

Diklat :

73. Diklat untuk pegawai tidak merata, hanya itu-itu saja orangnya

PPPK/ P3K :

74. Lebih memudahkan informasi terkait P3K

PTSP :

75. Mengadakan bimtek untuk petugas PTSP (pelayanan terpadu satu pintu)
76. Petugas pelayanan impormasi dan pengaduan perlu disiplin kehadiran di tempat pelayanan serta kelengkapan sarana pelayanan masih kurang dari ketentuan yang berlaku sekarang dan perlu disempurna untuk masa akan datang.
77. sebaiknya petugas selalu di tempat dalam jam pelayanan.

KESIMPULAN & SARAN

IV



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

Telp : 0751 7054806.

e-mail : admin@pta-padang.go.id

Website : pta-padang.go.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

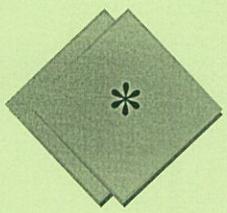
1. Hasil penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Padang Tahun 2019 menunjukkan kategori Baik untuk Pelayanan Publik dengan nilai 85,89 dan Sangat Baik untuk Persepsi Korupsi dengan nilai 89,95
2. Hasil pengolahan Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi memberikan informasi bahwa :
 - Unsur pelayanan tertinggi dari Survei Pelayanan Publik adalah U3 (Kemudahan Akses info biaya pelayanan)
 - Unsur pelayanan tertinggi dari Persepsi Korupsi adalah U8 (Percaloan)

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei tahun 2019 :

1. Walaupun secara umum semua unsur dalam kondisi 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.

LAMPIRAN



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

Telp : 0751 7054806.

e-mail : admin@pta-padang.go.id

Website : pta-padang.go.id

1. A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z ANABAC AD

2. Yang Diselenggarakan dengan e-survey dari tanggal 22 April-15 Mei 2019

PELAYANAN PUBLIK															
PERSEpsi KONSEP															
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1. Tanggapan Responden Terhadap Survei Pelayanan Publik dan Perspektif Konsep															
2. Yang Diselenggarakan dengan e-survey dari tanggal 22 April-15 Mei 2019															
3.															
Timestamp	Usia	Jenis	Pendidikan	Nama Instansi	Pegawai	Bapak/Layanan	Jenis Layanan	Jenis Layanan	Untuk persinyalan	1 Kepala 2 Kep.3 Kep.4 Vis.5 Wil.6 Kep.7 Kep.8 per 9 Sar 10 K1 Kep.2 Kep.3 Kep.4 Kep.5 per 6 Bat 8 Bat 9 Bat 10 Per	Saran				
4/23/2019 18:45:51	32 P	S1	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Layanan Pihaka			Pengijinan perijng	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 5 1 6	6 Perbaikan				
154									bukan						
155	4/23/2019 18:54:03	25 L	SMA	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Layanan Pihaka		Pengijinan perijng	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 1 6 6	6 Tingkatkan				
156	4/23/2019 19:08:45	34 P	S2	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		Pengijinan terhadap kongejun	5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6	6 Apabila diperlukan				
157	4/23/2019 19:42:53	39 L	S1	PA/Tuju	Instansi	Teknis	Perijng banting		Pengijinan berdasarkan	5 5 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6	6 Sesegera sembari bakti				
158	4/23/2019 20:19:16	1987 L	S1	PA/Marilah	Instansi	Kepatuhan	Laporan Perjana		Laporan Perjana	5 5 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	6 Tingkatkan koordinasi				
159	4/23/2019 6:02:05	38 L	S1	PA/Marilah	Instansi	Teknis	Laporan Perjana		Informasi dan Pengijinan	5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 4 4 4 5 4 5 4 5 6	6 Diperlukan akses untuk memperbaiki perijana dan meningkatkan bisaya				
160	4/23/2019 7:22:55:57	39 L	S2	PA/Marilah	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		Promosi dan mutasi	4 4 3 4 5 3 4 3 4 5 5 6 4 5 6 5 5 5 3	6 Keharmonisan				
161									Pengijinan berdasarkan	6 6 6 6 6 6 5 6 6 5 6 5 6 6 6 6 6 6 2	6 Kompetisi				
162	4/23/2019 9:40:03	38 P	S2	PA/Pem. Ranjang	Instansi	Kepatuhan	Laporan Kejayaan		Pengijinan dan SPJ	5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2	5 Stabilitas dan respon.				
163	4/23/2019 9:53:02	59 L	S1	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Perijng banting		Pengijinan Barisan Berjodong	5 5 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1	6 Lebih mengintensifkan tugas				
164	4/23/2019 8:11:20	34 P	S1	PA/Stunting	Instansi	Kepatuhan	RKA/L		Pengijinan Berpasur	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6	6 Sesegera pada Padang atau bukan begitu deqency				
165	4/23/2019 8:17:59	45 L	S1	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		RKA/L	5 5 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	6 Sesegera harus selesai SCG				
166	4/23/2019 8:31:34	28 L	S1	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		Bijaya pihaka dalam pengetahuan	5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 6	6 Sesegera dalam melaksanakan sumut untuk halus ada intrusa atau keluhan dari pihaka				
167	4/23/2019 8:34:35	41 P	S2	PA/Pesng Perijng	Instansi	Kepatuhan	Informasi dan Pengijinan		Bijaya pihaka dalam pengetahuan	5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 6	6 Untuk mempermudah layanan lembaga dan mengurangi biaya ada tambahan				
168	4/23/2019 8:44:17	28 L	S1	PA/Tuju	Instansi	Teknis	Rukuh bangung		dapatkan						
169									Komunikasi yang sesuai						
170	4/23/2019 9:08:24	41 L	S1	PA/Tuju	Instansi	Kepatuhan	Laporan Kejayaan		Pengijinan dan SPJ	3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 5 6 5 5 6 5	5 Lebih mempermudah layanan kepada para pelanggan				
171	4/23/2019 9:10:49	45 L	S2	PA/Pesng	Instansi	Kepatuhan	LHGN		Pengijinan Barisan Berjodong	4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 2	6 Tingkat das				
172	4/23/2019 9:11:39	49 L	S1	PA/Lubuk Singki	Instansi	Kepatuhan	Laporan Perjana		Bijaya pihaka	5 5 6 6 6 6 5 6 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6	6 Komunikasi yang baik				
173									Laporan Kejayaan	5 5 6 6 6 6 5 6 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6	6 Komunikasi TH dengan tinggi pertama hingga dijangkau oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas setiap hari				
174	4/23/2019 9:25:52	38 L	SMA	PA/Pesng	Instansi	Kepatuhan	BLN		Pengijinan bersamaan	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6	6 Komunikasi dengan tinggi pertama hingga setiap hari				
175	4/23/2019 10:25:52	57 L	S1	PA/Tuju	Instansi	Kepatuhan	Laporan Perjana		Proses pengijinan BLN	5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	6 Tingkat das				
176	4/23/2019 10:23:47	24 P	S1	PA/Pesng	Instansi	Teknis	Pemohonan		Pemohonan	5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	6 Dipertahankan				
177									informasi PTSP	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6	6 Pelajari dan disampaikan lagi				
178	4/23/2019 10:28:55	39 P	S1	PA/Pesng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		informasi tentang PTSP	4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 6	6 Melakukan pelatihan PTSP dan Pengijinan Esport dalam Bina				
179	4/23/2019 10:41:50	28 L	S1	PA/Tuju	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		informasi tentang PTSP	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6	6 Melakukan pelatihan pengijinan perijana dengan cepat dan bijaya tinggi				
180	4/23/2019 10:48:56	26 L	SMA	PA/Pesng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		Bijaya pihaka	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6	6 Melakukan pelatihan pengijinan perijana dengan cepat dan bijaya tinggi				
181	4/23/2019 11:03:50	41 P	SMP	PA/Pesng	Instansi	Kepatuhan	Bijaya pihaka		Bijaya pihaka	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6	6 Melakukan pelatihan pengijinan perijana dengan cepat dan bijaya tinggi				
182	4/23/2019 11:13:45	31 L	SMA	PA/Pesng	Instansi	Teknis	Bijaya pihaka		INFORMASI PERJAYAH	5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	6 DITINGKATKAN UGJI PELAYANAN AGAR MASYARAKATI LEH				

SENANG

