

# LAPORAN



## EVALUASI Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi

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

**PERIODE KE-4 TAHUN 2022**

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

Website [pta-padang.go.id](http://pta-padang.go.id) | e-mail [admin@pta-padang.go.id](mailto:admin@pta-padang.go.id)



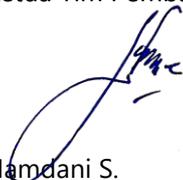
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya 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 stakeholder dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Pengadilan Tinggi Agama Padang melakukan Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi dari tanggal 23 sampai dengan 29 Desember 2022 melalui *e-survey*. 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, 30 Desember 2022  
Ketua Tim Pembangunan ZI PTA Padang



Hamdani S.

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
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
<b>Bab 2 Teknis Pelaksanaan</b>	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Evaluasi Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi .....	II-3
<b>Bab III Profil dan Pembahasan:</b>	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden .....	III-4
3.3 Tingkat Kepuasan Stakeholder .....	III-18
3.4 Kesimpulan Hasil Evaluasi Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi .....	III-20
<b>Bab IV Kesimpulan dan Saran</b>	
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 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 (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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
- 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.

## 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 90 tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah** terdapat 2 kategori yang masing-masing kategori terdiri dari 9 unsur/indikator penilaian untuk kepuasan stakeholder dan 10 unsur/indikator penilaian untuk anti korupsi.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Stakeholder, yang meliputi :

- Pelayanan Publik
  1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
  2. Kemudahan pemenuhan prosedur
  3. Waktu penyelesaian pelayanan
  4. Kesesuaian biaya pelayanan
  5. Kesesuaian produk pelayanan
  6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
  7. Perilaku petugas dalam pelayanan
  8. Penanganan Pengaduan
  9. Sarana dan prasarana
- Persepsi Korupsi
  1. Manipulasi Peraturan
  2. Penyalahgunaan Jabatan
  3. Menjual Pengaruh
  4. Transaksi Biaya
  5. Biaya Tambahan
  6. Hadiah

7. Transparansi Biaya
8. Percaloan
9. Perbuatan Curang
10. Transaksi Rahasia

## 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 stakeholder dan persepsi korupsi pegawai Pengadilan Tinggi Agama Padang dan stakeholder 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 9 indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran yang meliputi :

- Pelayanan Publik
  1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
  2. Kemudahan pemenuhan prosedur
  3. Waktu penyelesaian pelayanan
  4. Kesesuaian biaya pelayanan
  5. Kesesuaian produk pelayanan
  6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
  7. Perilaku petugas dalam pelayanan
  8. Penanganan Pengaduan
  9. Sarana dan prasarana

### B. Persepsi Korupsi

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

1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan Jabatan
3. Menjual Pengaruh
4. Transaksi Biaya
5. Biaya Tambahan
6. Hadiah
7. Transparansi Biaya

8. Percaloan
9. Perbuatan Curang
10. Transaksi Rahasia

## 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 kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan 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 kuisisioner 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/sangat setuju sampai dengan sangat tidak baik/sangat tidak setuju.

Untuk kategori **sangat tidak baik/sangat tidak setuju** diberi nilai **persepsi 1**, **tidak baik/tidak setuju** diberi nilai **persepsi 2**, **kurang baik/ kurang setuju** diberi nilai **persepsi 3**, **agak baik/agak setuju** diberi nilai **persepsi 4**,

**baik/setuju** diberi nilai **persepsi 5**, **sangat baik/sangat setuju** diberi nilai **persepsi 6**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (sangat tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sama sekali tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 3 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 4 (agak mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 5 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia sudah up to date tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 6 (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 468.

Kemudian dilihat pada table sampel Morgan dan Krejcie, untuk populasi berjumlah 460, sampelnya berjumlah 210. Sedangkan jumlah responden berjumlah 468, karena sudah memenuhi tabel sampel Morgan dan Krejcie, data ini diolah dengan menggunakan sampel berjumlah 314 dalam membuat laporan.

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di tempat masing-masing secara online menggunakan *e-survey*, mulai tanggal 23 Desember sampai dengan tanggal 29 Desember 2022.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah pegawai PTA Padang dan pegawai pengadilan agama dilingkungan Pengadilan Tinggi Agama Padang.

**d. Penyusunan Jadwal**

No	Waktu	Jadwal
1	Menyusun instrumen survey	22 Desember 2022
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	22 Desember 2022
3	Menentukan responden	22 Desember 2022
4	Melaksanakan survey	23-29 Desember 2022
5	Mengolah hasil survey	29-30 Desember 2022
6	Menyajikan dan melaporkan hasil	30 Desember 2022

**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.

**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 9 unsur pelayanan untuk pelayanan publik dan 10 unsur untuk persepsi korupsi yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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 :

$$(\text{IPK/ IKM Unit Pelayanan} \div 6) \times 10$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan publik dan 10 unsur dalam anti korupsi, 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:

<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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.

## BAB III

# PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada periode ke-4 tahun 2022 yakni di bulan Desember, 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	:	<b>Pengadilan Tinggi Agama Padang</b>
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"><li>1. Layanan Administrasi Kepaniteraan</li><li>2. Layanan Administrasi Kesekretariatan</li><li>3. Layanan Perkara Banding</li><li>4. Layanan Perkara Banding</li><li>5. Layanan Informasi</li><li>6. Layanan Teknologi Informasi</li><li>7. Pengamanan</li><li>8. Satpam</li><li>9. Tim IT</li><li>10. Usul Kenaikan Pangkat</li><li>11. Arsip</li></ol>
Biaya Pelayanan	:	gratis

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah pegawai PA : 468 pegawai (314 jumlah responden)

dilingkungan PTA Padang

Visi Misi : Visi :

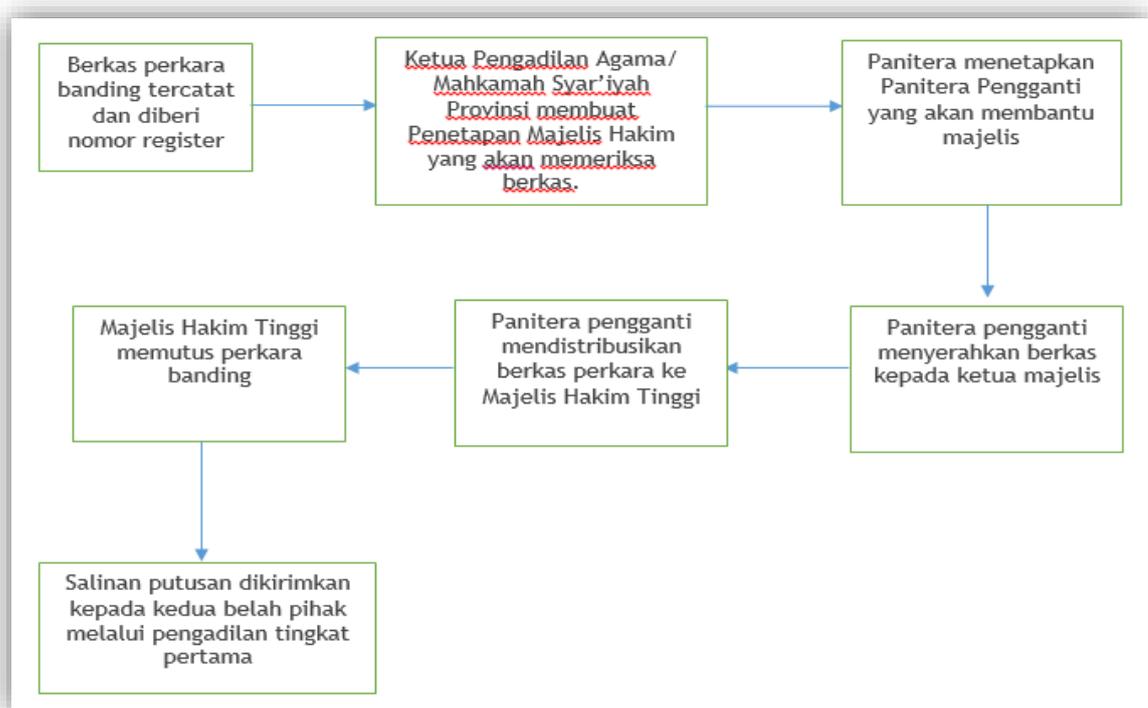
“Terwujudnya Pengadilan Tinggi Agama Padang yang agung”.

Misi :

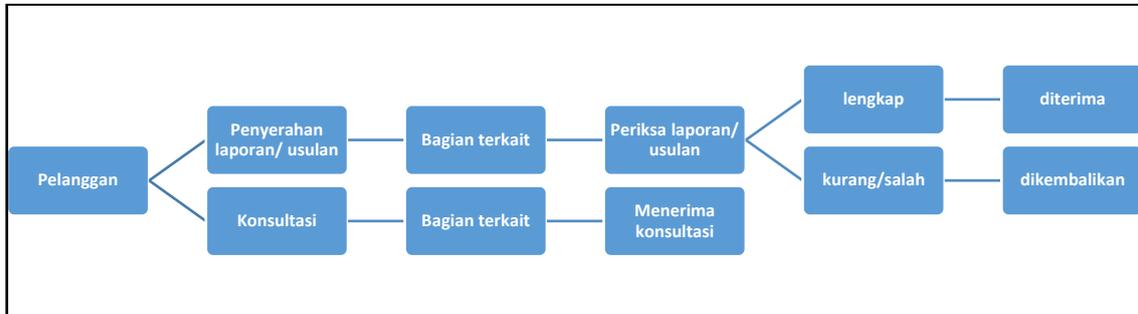
1. Menjaga kemandirian Pengadilan Tinggi Agama Padang;
2. Memberikan pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Tinggi Agama Padang;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Tinggi Agama Padang;

**Alur Pelayanan :**

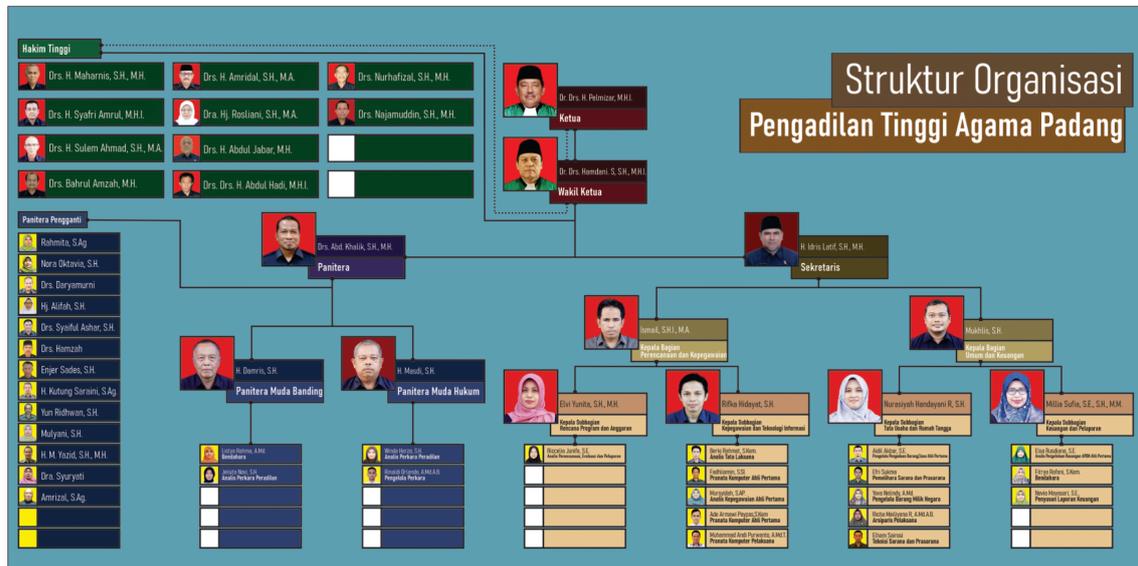
### 1. Bisnis Proses Administrasi Kepaniteraan



2. Bisnis Proses Administrasi Kesekretariatan



Struktur Organisasi :



## 3.2. Profil Responden

### 3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Tinggi Agama Padang memberikan pelayanan pada survey periode ke-4 tahun 2022, sebagian besar responden adalah responden yang meminta pelayanan kesekretariatan kepada bagian kesekretariatan yaitu sebesar **39,81%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN  
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG  
BERDASARKAN BAGIAN LAYANAN**

Jenis Layanan	Persentase (%)
Arsip	0.32
Layanan Administrasi Kepaniteraan	27.07
Layanan Administrasi Kesekretariatan	39.81
Layanan Informasi	18.47
Layanan Pengiriman Berkas Banding	4.78
Layanan Teknologi Informasi	0.32
Pengamanan	0.32
Satpam	0.32
Tim IT	0.32
Usul Kenaikan Pangkat	0.32
Layanan Perkara Banding	7.96
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

### 3.2.2 Karakteristik Responden

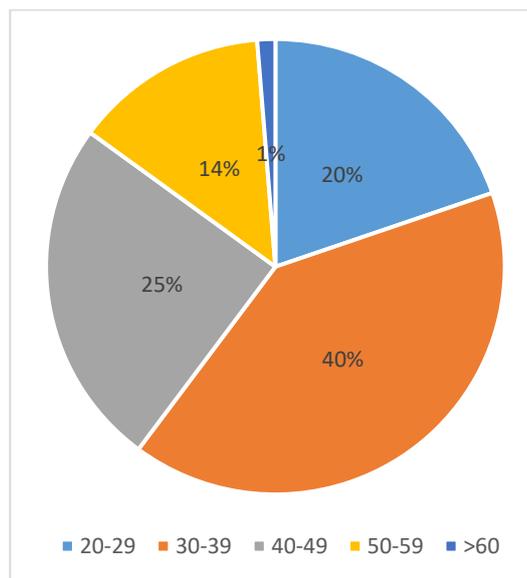
**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase ( % )
1.	Usia	30-39 tahun	40,45
2.	Jenis Kelamin	Perempuan	53, 82
3.	Pendidikan Terakhir	S1	59,24

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.

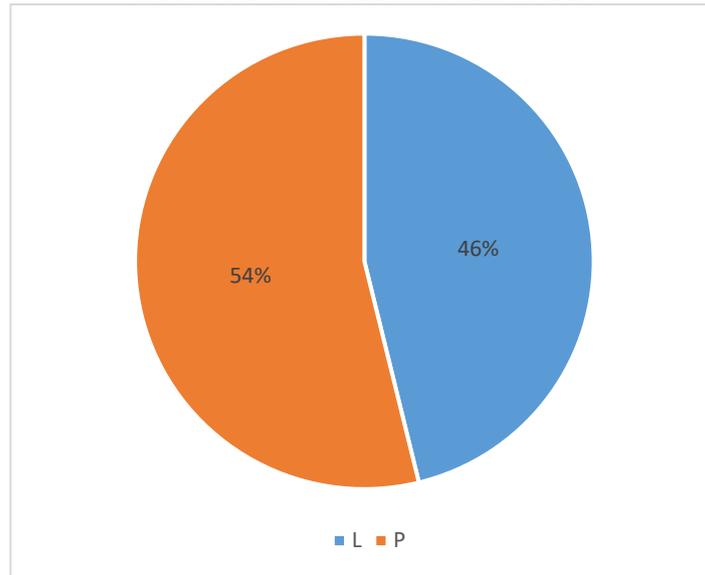
Secara lengkap, karakteristik responden dapat dilihat pada grafik atau diagram berikut:

**GRAFIK 3.1. KELOMPOK USIA RESPONDEN**



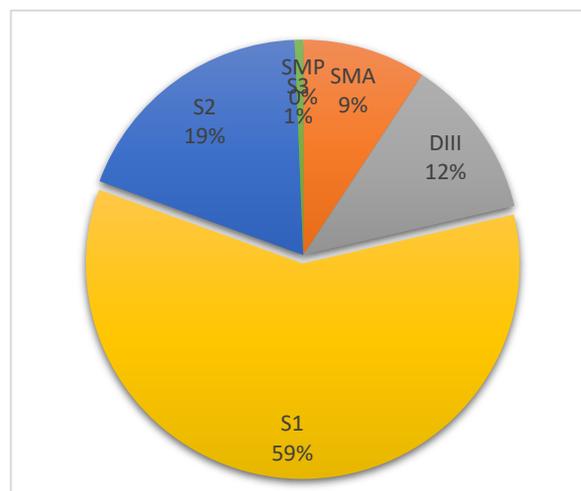
Jumlah responden yang mendominasi survey adalah kelompok usia antara 30-39 tahun, yaitu sebanyak 40%, diikuti oleh responden dengan kelompok usia 40-49 tahun. Ini mengindikasikan bahwa pengadilan agama dilingkungan PTA Padang tidak ada mempekerjakan anak di bawah umur. Usia responden termuda adalah 23 tahun.

GRAFIK 3.2. JENIS KELAMIN RESPONDEN



Jumlah responden perempuan lebih dominan dengan jumlah 169 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 145. 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 186 orang. Bahkan persentasenya juga mendominasi seluruh responden, yaitu 59,24%. Selanjutnya dengan persentase 18,79%, 12,10%, 9,24%, dan 0,64% adalah responden dengan tingkat pendidikan S2, DIII, SMA, dan S3 dengan jumlah berurutan 59, 38, 29 dan 2 orang. Responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 0. Disamping itu, karena pegawai pengadilan agama dilingkungan PTA Padang sangat minim yang berpendidikan S3, PTA Padang mesti memotivasi pejabat terutama hakim untuk melanjutkan pendidikan agar yang berpendidikan S3 semakin banyak. Dalam hal ini, perlu juga dilakukan kerjasama pengadilan dengan universitas.

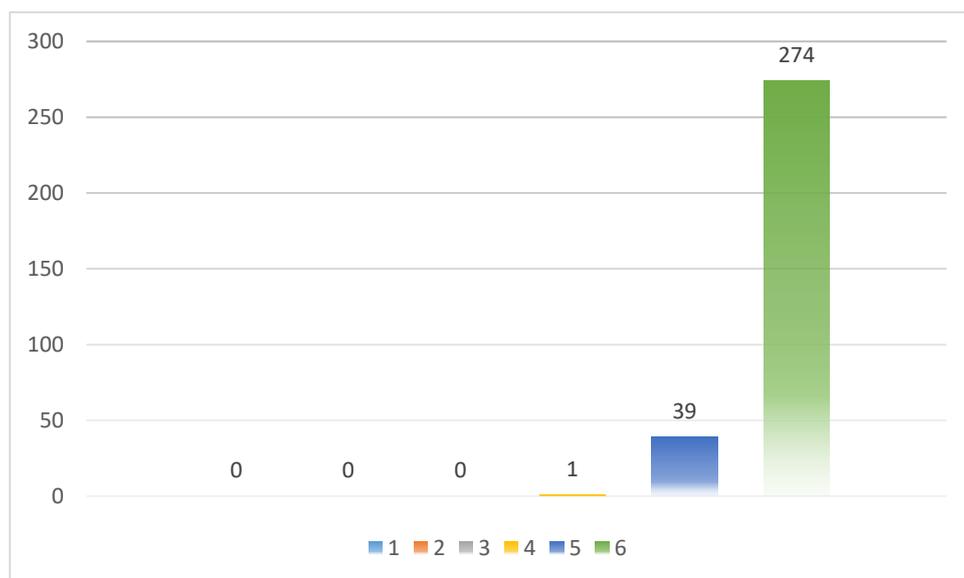
Untuk masing-masing pertanyaan yang mencakup unsur pelayanan, berikut penilaian yang diberikan responden terhadap setiap poinnya baik pelayanan publik maupun persepsi korupsi:

### Pelayanan Publik

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,87)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

**GRAFIK 3.5. KEJELASAN PROSEDUR PELAYANAN**

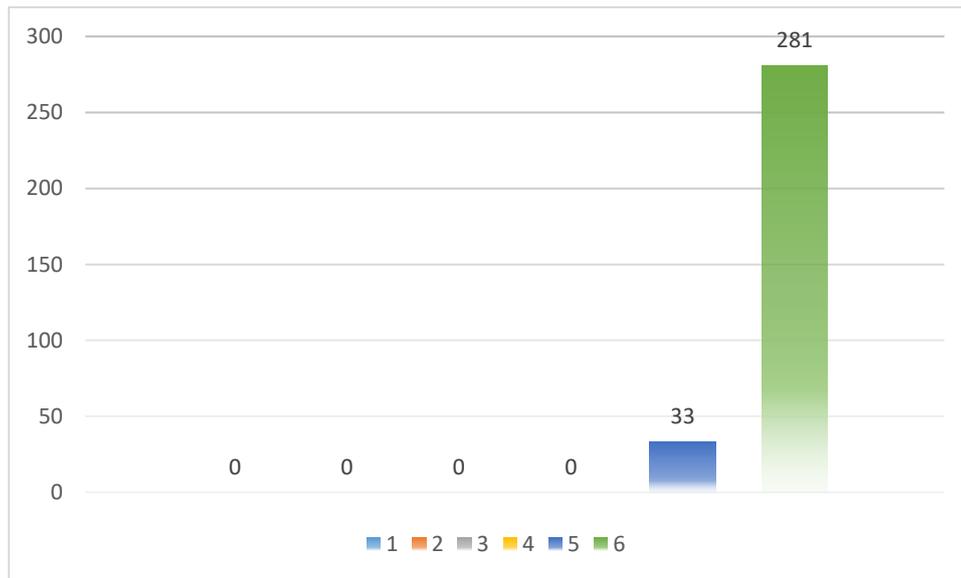


Kejelasan prosedur pelayanan yang diterima responden dinilai beragam oleh responden. Secara umum prosedur yang diberikan dirasa mencapai harapan dengan nilai terendah 4.

2. Kemudahan pemenuhan prosedur (nilai unsur pelayanan 5,89)

Pertanyaan: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

GRAFIK 3.6 KEMUDAHAN PEMENUHAN PROSEDUR

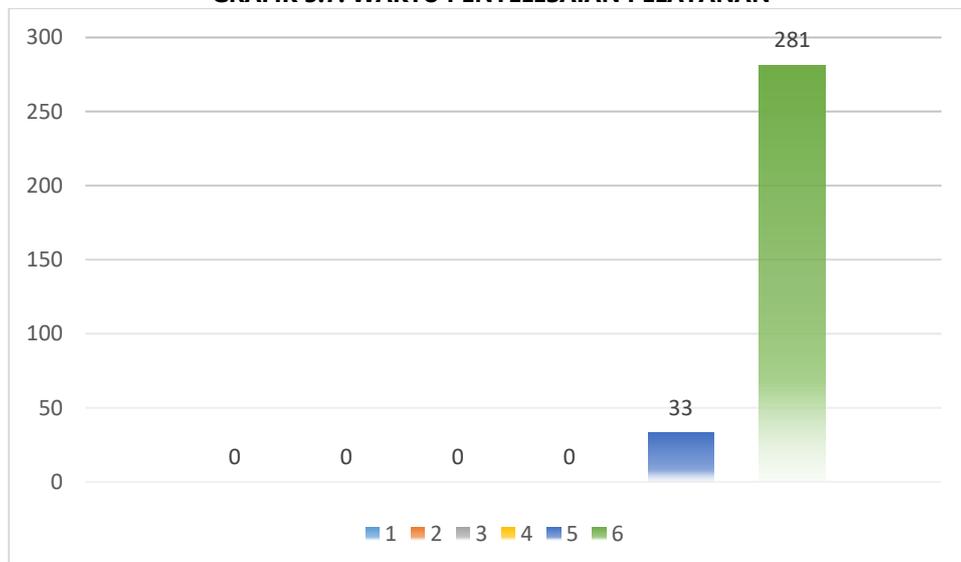


Pemenuhan prosedur pelayanan disetiap unit pada umumnya mudah, ditandai dengan mayoritas responden atau sebanyak 314 (100%) responden menilai dengan skala diatas 4.

3. Waktu penyelesaian pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,89)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. ?

GRAFIK 3.7. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

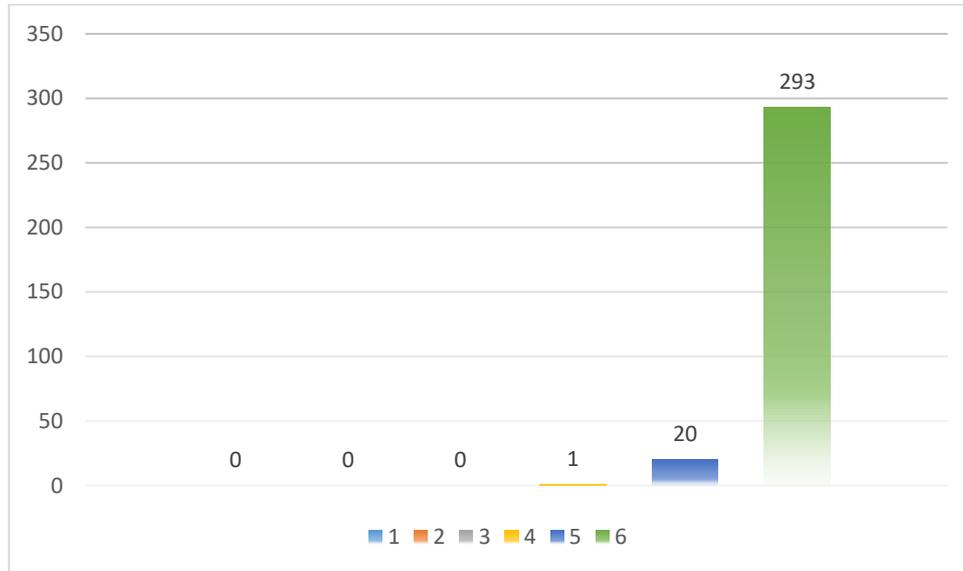


Pemenuhan prosedur pelayanan disetiap unit pada umumnya mudah, ditandai dengan mayoritas responden atau sebanyak 314 (100%) responden menilai dengan skala diatas 4

## 4. Kesesuaian biaya pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,92)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. ?

**GRAFIK 3.8. KESESUAIAN BIAYA PELAYANAN**

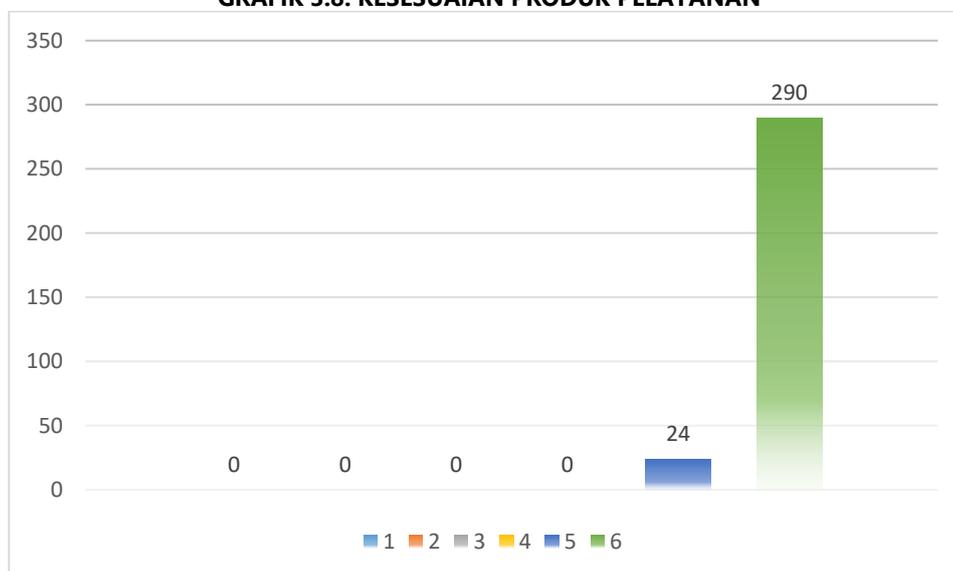


Kesesuaian biaya pelayanan pada umumnya sudah sesuai, ditandai dengan mayoritas responden sebanyak 314 (100%) responden menilai dengan skala diatas 3.

## 5. Kesesuaian produk pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,92)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. ?

**GRAFIK 3.8. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN**

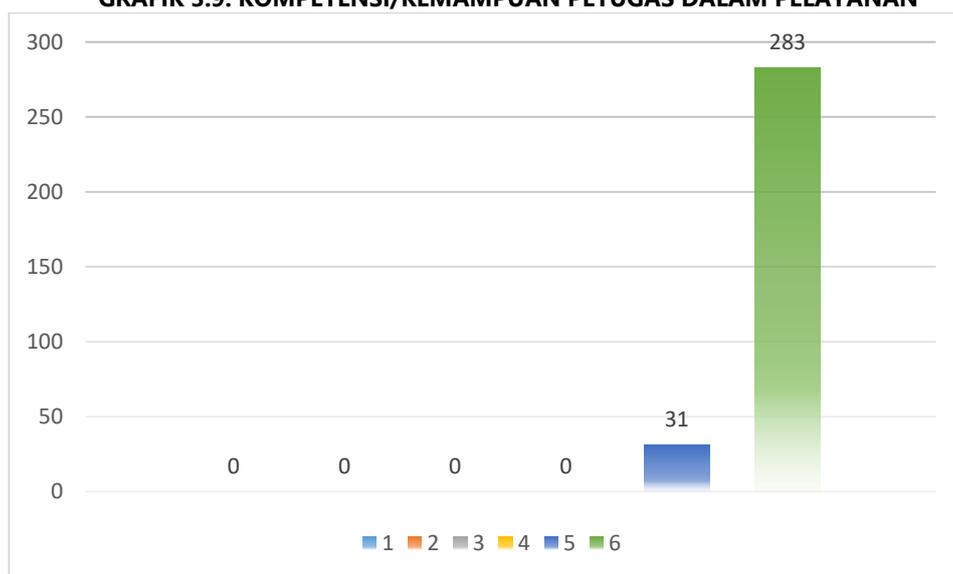


Secara keseluruhan responden (100%) menilai Kesesuaian produk pelayanan telah sesuai dengan nilai diatas 4. Bisa diasumsikan seluruh responden mendapatkan produk pelayanan yang diterima.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,90)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. ?

**GRAFIK 3.9. KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN**

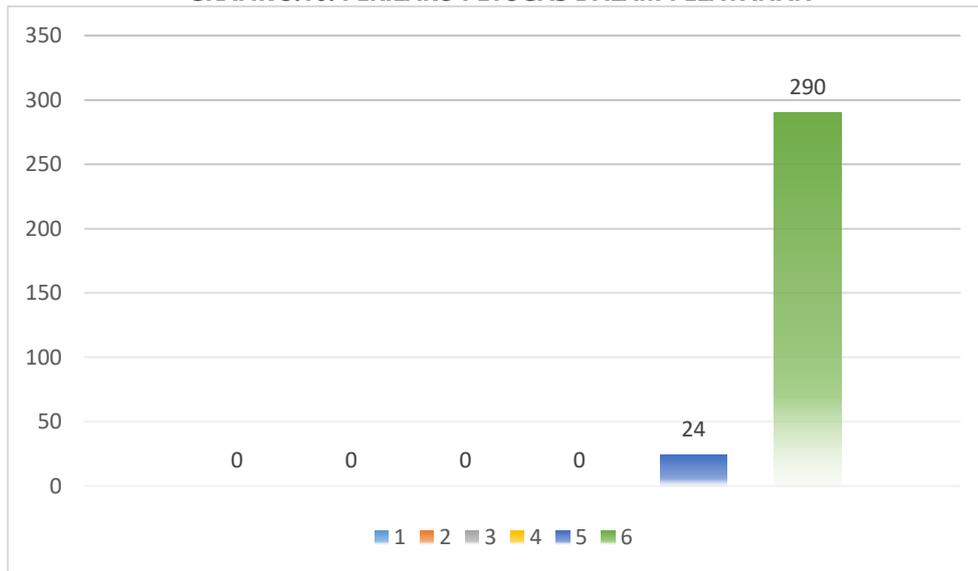


Secara keseluruhan responden (100%) menilai Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan sangat berkompeten dengan nilai diatas 4.

7. Perilaku petugas dalam pelayanan (nilai unsur pelayanan 5,92)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dalam pelayanan. ?

GRAFIK 3.10. PERILAKU PETUGAS DALAM PELAYANAN

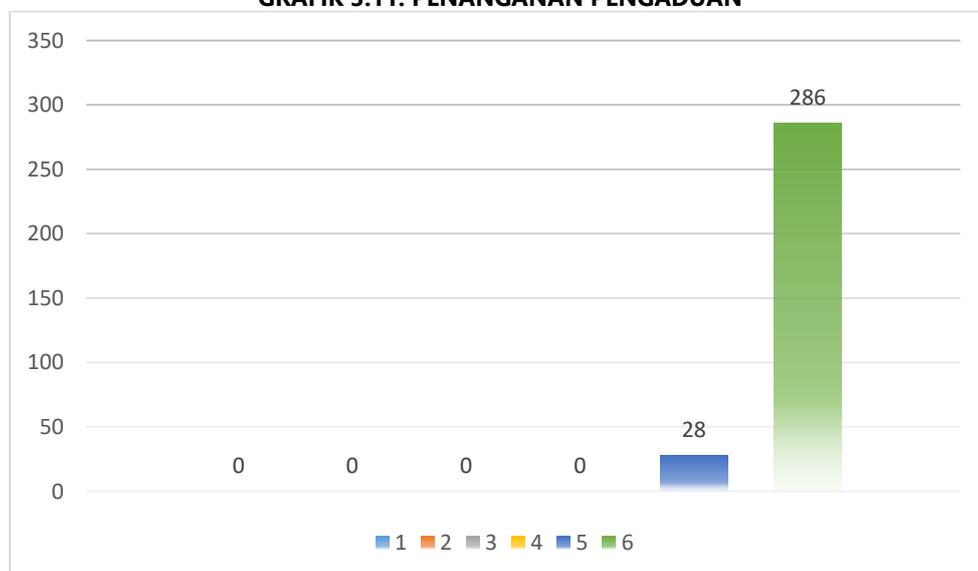


Secara keseluruhan responden (100%) menilai Perilaku petugas dalam pelayanan sangat baik dan sopan dengan penilaian diatas 4. Secara positif, penilaian ini dapat ditangkap perilaku petugas pelayanan sangat ramah ketika memberikan pelayanan kepada stakeholder atau para pencari keadilan.

8. Penanganan Pengaduan (nilai unsur pelayanan 5,91)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. ?

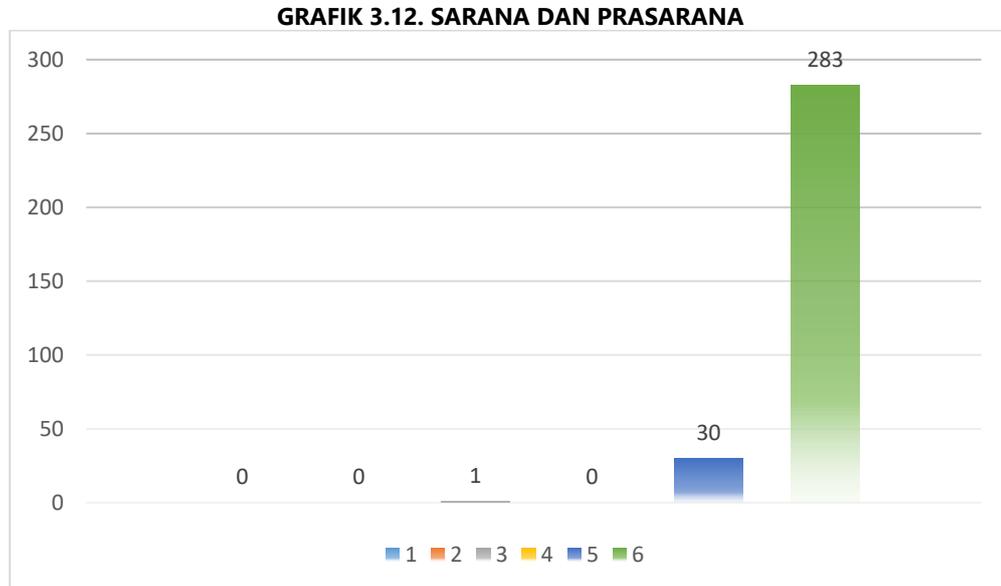
GRAFIK 3.11. PENANGANAN PENGADUAN



Mayoritas responden (100%) menilai penanganan pengaduan PTA Padang telah baik dengan skala diatas 4.

9. Sarana dan prasarana (nilai unsur pelayanan 5,89)

Pertanyaan: Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. ?



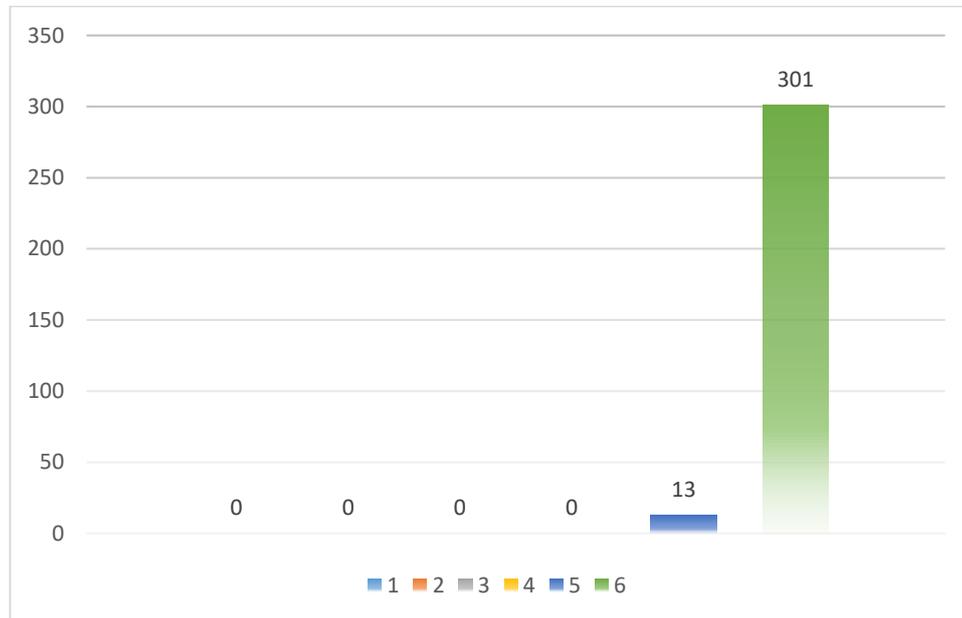
Mayoritas responden (99,68%) menilai sarana dan prasarana pada angka 6. Sedangkan 1 responden menilai 3. Artinya secara keseluruhan sarana dan prasarana telah memadai tetapi perlu ditingkatkan lagi, karena terdapat 1 responden menilai angka 3.

## Persepsi Korupsi

### 1. Manipulasi Peraturan

Pertanyaan: Apakah pelayanan oleh petugas sesuai prosedur dan ketentuan dan tidak dipersulit untuk maksud tertentu ?

**GRAFIK 3.13. MANIPULASI PERATURAN**

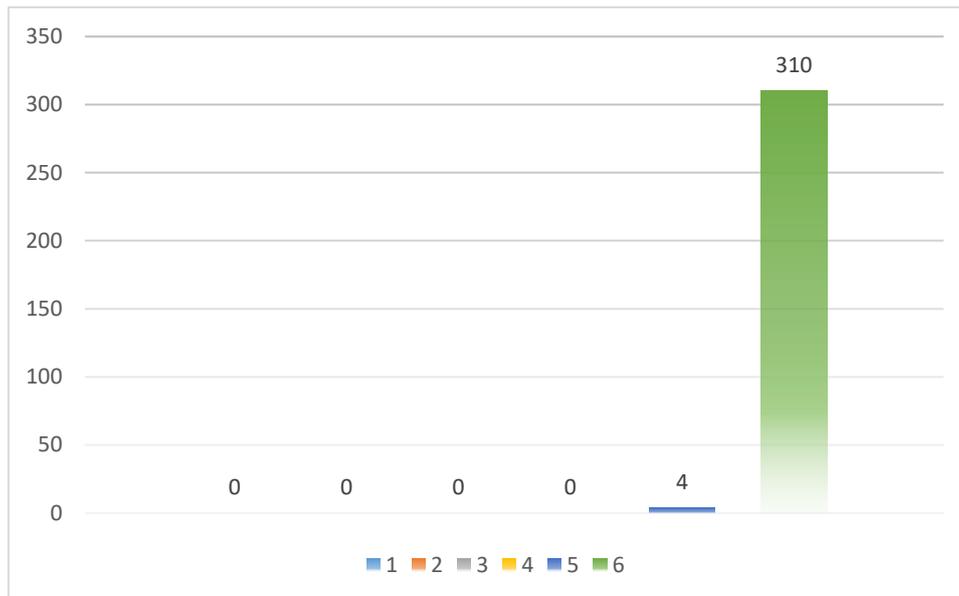


Hanya 13 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6 untuk manipulasi peraturan di PTA Padang. Secara keseluruhan responden menilai petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur.

### 2. Penyalahgunaan Jabatan

Pertanyaan: Apakah dalam memperoleh layanan pengadilan secara cepat dan mudah selalu diberikan tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?

GRAFIK 3.14. PENYALAHGUNAAN JABATAN

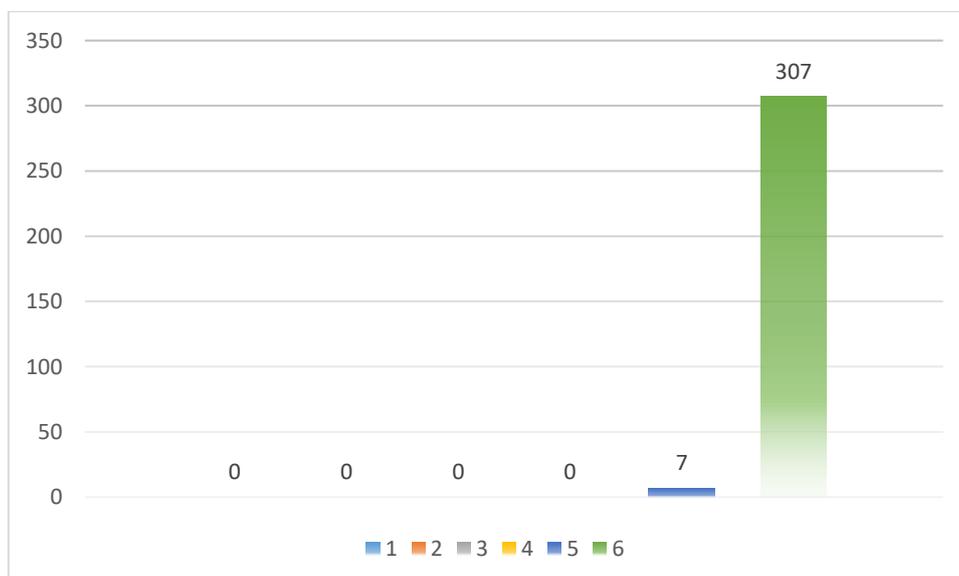


Hanya 4 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6 untuk Penyalahgunaan Jabatan di PTA Padang. Secara keseluruhan responden menilai petugas tidak melakukan penyalahgunaan jabatan dalam memberikan pelayanan.

### 3. Menjual Pengaruh

Pertanyaan: Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara ?

GRAFIK 3.15. MENJUAL PENGARUH

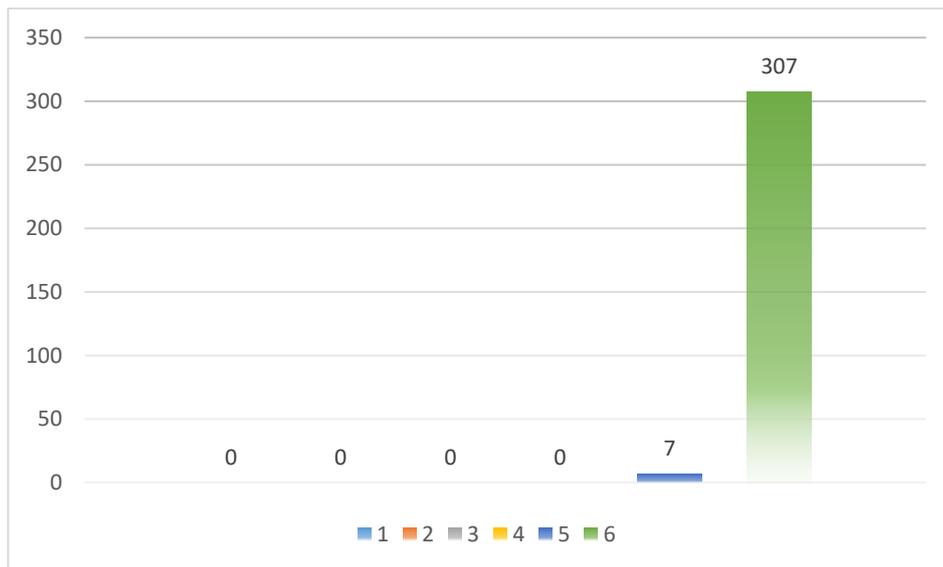


Hanya 7 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6 untuk Menjual Pengaruh di PTA Padang. Secara keseluruhan responden menilai pegawai PTA Padang tidak menjual pengaruh dalam memberikan pelayanan.

#### 4. Transaksi Biaya

Pertanyaan: Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan ?

**GRAFIK 3.16. TRANSAKSI BIAYA**

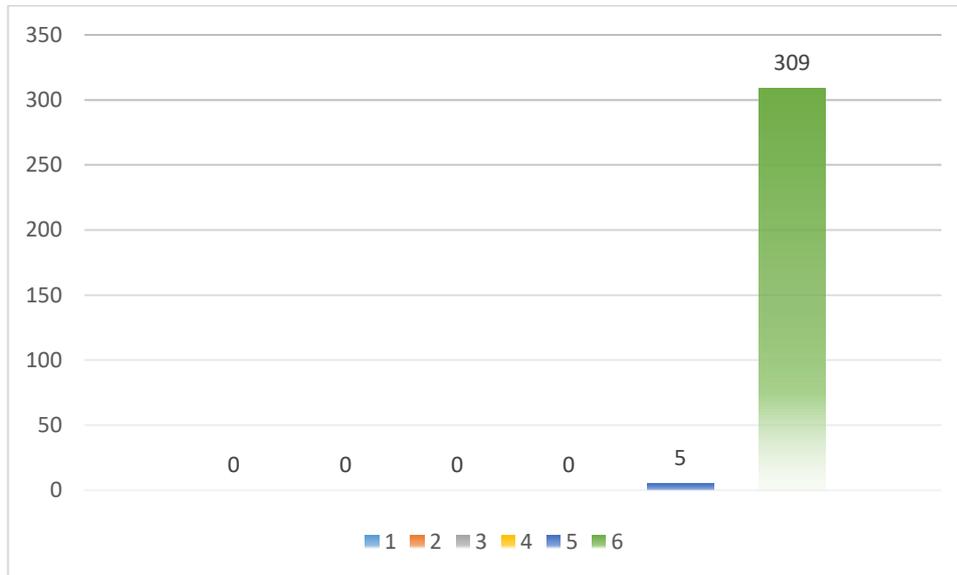


Hanya 7 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6 untuk transaksi biaya di PTA Padang. Dengan mayoritas responden memberikan penilaian 6 (97,78%) maka dapat disimpulkan info tentang tarif biaya adalah sangat mudah.

## 5. Biaya Tambahan

Pertanyaan: Apakah selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan ?

**GRAFIK 3.17. BIAYA TAMBAHAN**

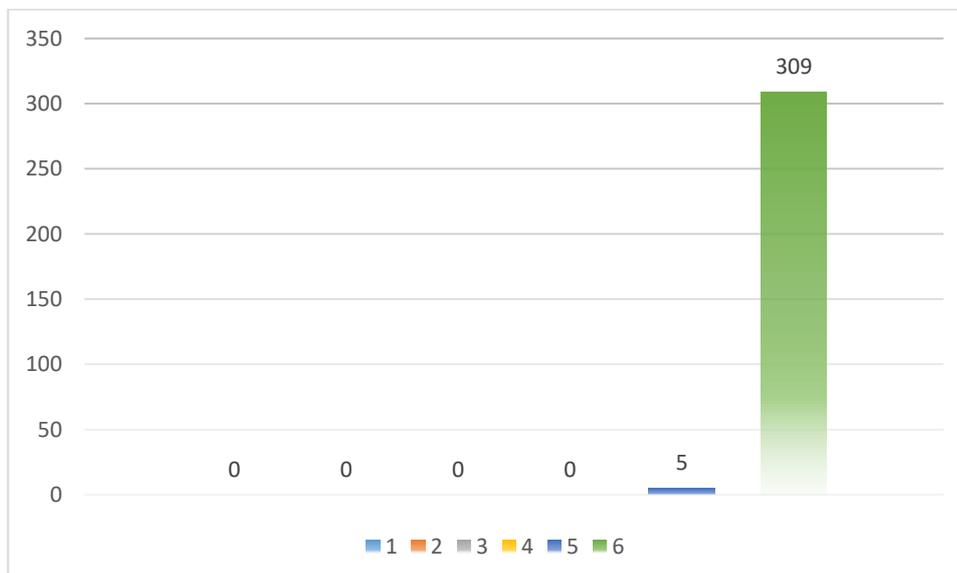


Hanya 5 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6 untuk biaya tambahan di PTA Padang. Secara keseluruhan, responden menilai tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan yang diberikan PTA Padang. Dengan demikian dapat disimpulkan memang tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan.

## 6. Hadiah

Pertanyaan: Memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak diminta)?

**GRAFIK 3.18. HADIAH**

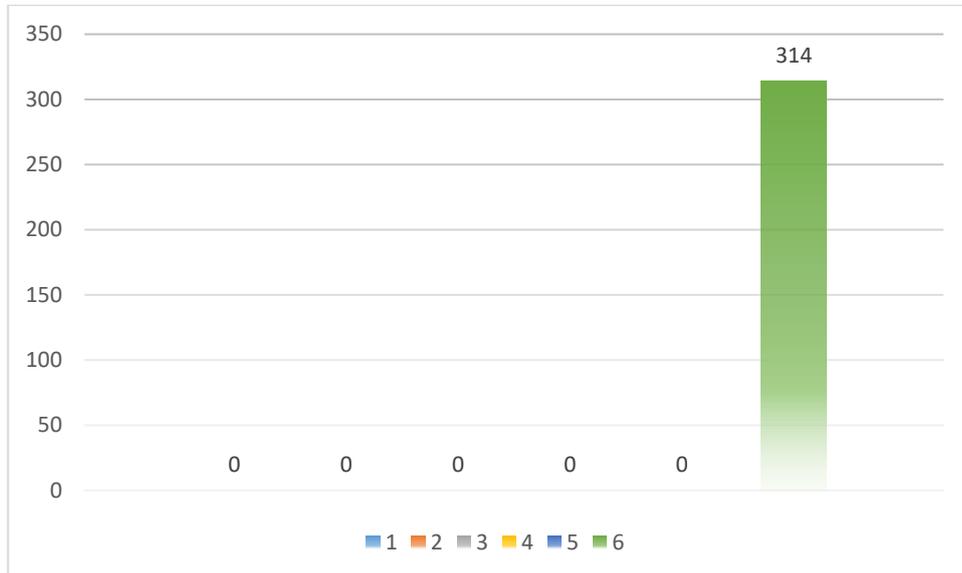


Hanya 5 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6. Berarti petugas yang memberikan layanan kepada stakeholder tidak menerima tanda terima kasih atas layanan yang diterima.

#### 7. Transparansi Biaya

Pertanyaan: Menerima bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan ?

**GRAFIK 3.19. TRANSPARANSI BIAYA**

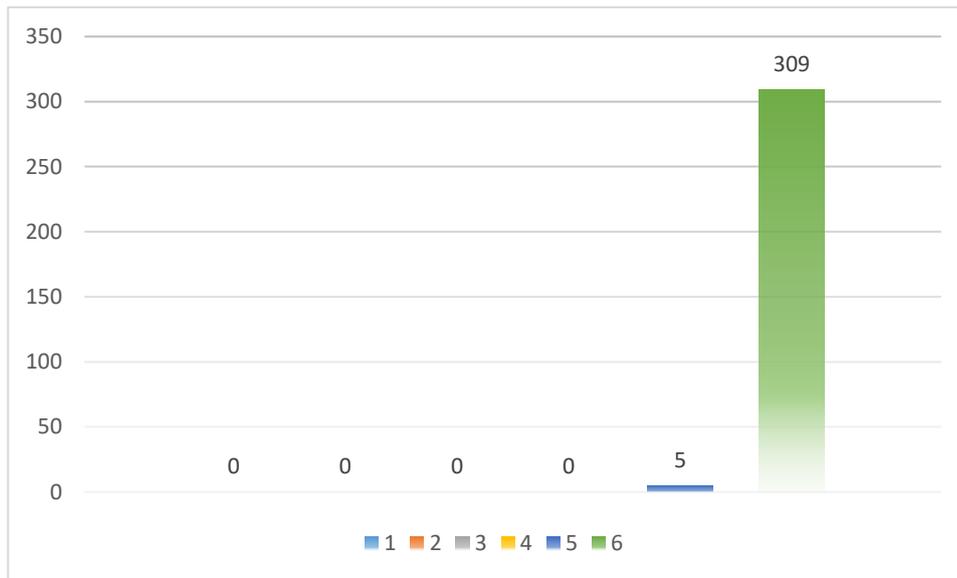


Seluruh responden memberikan penilaian 6. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang memberikan layanan selalu memberikan bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan.

#### 8. Percaloan

Pertanyaan: Pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di pengadilan?

GRAFIK 3.20. PERCALOAN

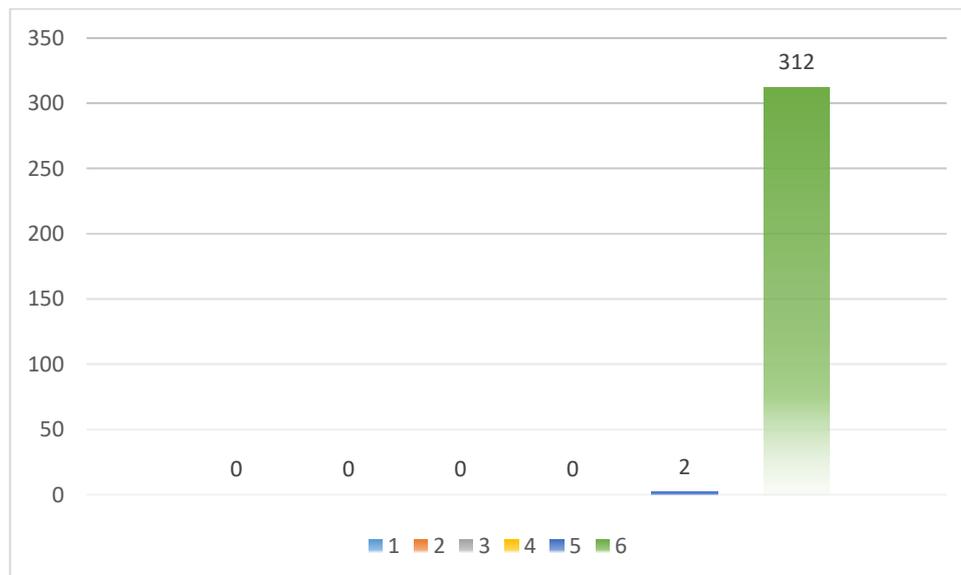


Hanya 5 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat percaloan di PTA Padang.

#### 9. Perbuatan Curang

Pertanyaan: Pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN di pengadilan ?

GRAFIK 3.21. PERBUATAN CURANG

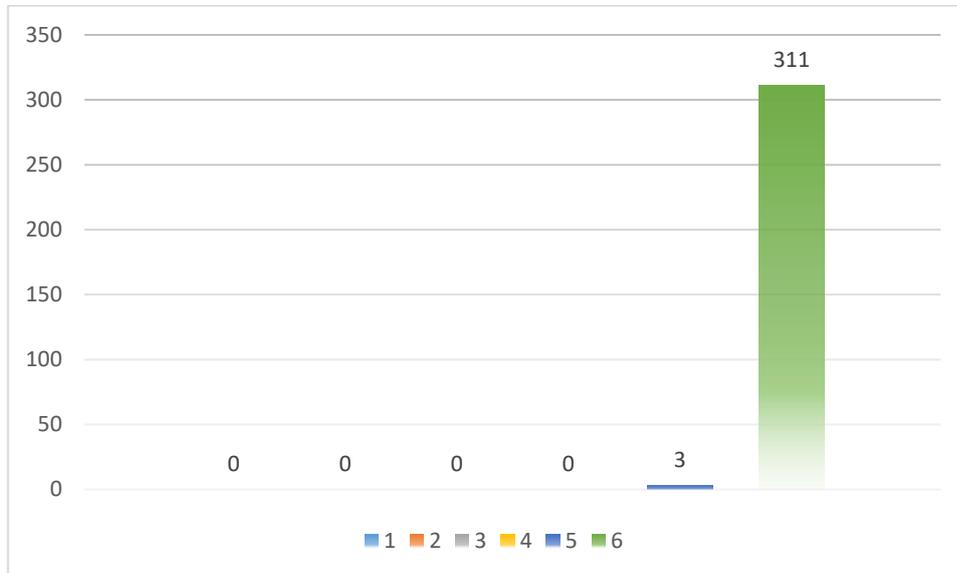


Hanya 2 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6, tetapi 5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbuatan curang dalam memberikan pelayanan di PTA Padang.

## 10. Transaksi Rahasia

Pertanyaan: Pernah mengurus perkara melalui Hakim/Panitera/Staff pengadilan diluar persidangan ?

GRAFIK 3.22. TRANSAKSI RAHASIA



Hanya 3 dari 314 responden yang tidak memberikan penilaian 6. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat transaksi rahasia dalam memberikan pelayanan di PTA Padang. Adapun yang tidak memberikan nilai 6, mereka memberikan nilai 5.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Stakeholder

Hasil penyusunan Evaluasi Pelayanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Padang pada periode ke-4 tahun 2022 mempunyai kategori :

1. Sangat Baik untuk evaluasi pelayanan publik dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,94 atau konversi IKM sebesar 98,41.
2. Sangat Baik untuk evaluasi persepsi anti korupsi dengan nilai rata-rata tertimbang 3,99 atau konversi IPAK sebesar 99,73.

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

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam 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 3.30 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN  
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,91	Sangat Baik
2	Kemudahan pemenuhan prosedur	3,93	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,93	Sangat Baik
4	Kesesuaian biaya pelayanan	3,95	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,95	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,93	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,95	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,94	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,93	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,94</b>	<b>Sangat Baik</b>

Tabel 3.30 menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan sudah sangat baik dan unsur yang paling tinggi adalah Kesesuaian biaya pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan serta Perilaku petugas dalam pelayanan, semuanya bernilai 3,95

**TABEL 3.31 NILAI RATA-RATA UNSUR PERSEPSI KORUPSI  
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

No.	Unsur Persepsi Korupsi	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Manipulasi Peraturan	3,97	Sangat Baik
2	Penyalahgunaan Jabatan	3,99	Sangat Baik
3	Menjual Pengaruh	3,99	Sangat Baik
4	Transaksi Biaya	3,99	Sangat Baik
5	Biaya Tambahan	3,99	Sangat Baik
6	Hadiah	3,99	Sangat Baik
7	Transparansi Biaya	4,00	Sangat Baik
8	Percaloan	3,99	Sangat Baik
9	Perbuatan Curang	4,00	Sangat Baik
10	Transaksi Rahasia	3,99	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,99</b>	<b>Sangat Baik</b>

Tabel 3.31 menunjukkan bahwa 10 unsur pelayanan sudah sangat baik dan unsur yang paling tinggi adalah Transparansi Biaya, dan Perbuatan Curang.

### 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 ke-4 tahun 2022, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM (Kategori)	98,41 (Sangat Baik)
2.	Nilai IPK (Kategori)	99,73 (Sangat Baik)

## 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 pada periode ke-4 tahun 2022 menunjukkan kategori Sangat Baik untuk Pelayanan Publik dengan nilai 98,41 dan Sangat Baik untuk Persepsi Korupsi dengan nilai 99,73.
2. Hasil pengolahan Survei Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi memberikan informasi bahwa :
  - Unsur pelayanan tertinggi dari Survei Pelayanan Publik adalah U4 Kesesuaian biaya pelayanan, U5 Kesesuaian produk pelayanan, dan U7 Perilaku petugas dalam pelayanan
  - Unsur pelayanan tertinggi dari Persepsi Korupsi adalah U7 (Transparansi Biaya), U9 (Perbuatan Curang)

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei periode ke-4 tahun 2022 :

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.
3. Ada saran agar:
  - 1) Sidang keliling diadakan tiap bulan dalam setahun

- 2) Dilakukan pengisian kekosongan jabatan
- 3) Lebih cepat dalam menanggapi permasalahan terkait laporan laporan



