



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG
PEKAN SURVEI 22 APRIL SD 3 MEI
TAHUN 2024**

Jalan Raya Mojosari No.77, Kepanjen, Kab. Malang
Jawa Timur 65163
(0341) 399192. (0341) 399194
pa.kab.malang@gmail.com

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



Pekan Survei
22 April sd 3 Mei
2024



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik serta Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran berbangsa, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan

paradigmanya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.



Mengetahui

Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang

Kepanjen, 6 Mei 2024

Ketua Tim Survei

Abd Rouf

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab 1 Kuesioner Survei	
I.1 Kuesioner Survei	I-1
Bab 2 Metodologi Survei	
A. Kriteria Responden	II-1
B. Metode Pencacahan	II-1
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	II-2
Bab III Pengolahan Survei	
A. Analisis Hasil Survei	III-1
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	III-6
Bab IV Data Survei	
A. Data Responden	IV-1
B. Data Dukung Lainnya	IV-6

KUESIONER SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pengukuran Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Penyusunan survey ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023 yang mana untuk Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri atas 8 (delapan) yaitu:

- Pertanyaan I : Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
- Pertanyaan II : Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
- Pertanyaan III : Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan
- Pertanyaan IV : Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
- Pertanyaan V : Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
- Pertanyaan VI : Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
- Pertanyaan VII : Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
- Pertanyaan VIII : Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

METODOLOGI SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB II

METODOLOGI

A. Kriteria Responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Secara garis besar responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang baik pelayanan informasi maupun pelayanan pengambilan produk perkara (Akta Cerai dan Salinan Putusan).

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survey dilakukan berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor : 809/DJA.1/OT1/IV/2024 tanggal 19 April 2024 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan ketentuan responden/penerima layanan *on the spot* minimal 30 responden dan dimulai pada tanggal 22 April sampai dengan 3 Mei 2024

Adapun tahapan pelaksanaan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- Pelaksanaan survey melalui link <https://survei.badilag.net/home/index/42806c865b910e83153c7fc97b474f93/sld> selanjutnya link survey tersebut disampaikan kepada responden.
- Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner dengan nilai 1 sampai dengan 4.
- Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas.

- d. Data responden yang telah terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

C.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Penerima layanan terhadap misal 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

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

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

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

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

C.2 Metode Analisis Data

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

Nilai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) :

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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

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

Rendah/Low

HASIL KERJA/PERFORMANCE

Tinggi/High

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

PENGOLAHAN SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Kelas 1A pada tanggal 22 April sd 3 Mei 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah **4.00** dengan jumlah responden sebanyak 62 (enam puluh dua) responden.

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan sejumlah 62 (enam puluh dua) responden.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Secara garis besar target responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Berikut analisis hasil survey yang telah dilakukan Pengadilan Agama Kabupaten Malang :

1. Aspek Prosedur

Pertanyaan :

Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, prosedur Informasi pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

2. Aspek Persyaratan

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

3. Aspek Penyelesaian

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek penyelesaian ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

4. Aspek Waktu

Pertanyaan :

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak / ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek waktu ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

5. Aspek Biaya

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek biaya ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

6. Aspek Sarana

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek sarana ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

7. Aspek Performa

Pertanyaan :

Petugas pelayanan / system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak / ibu dengan cepat.

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek performa ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

8. Aspek Pengaduan

Pertanyaan :

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

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,98**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

Dari indeks 8 (delapan) indikator tersebut di atas, maka diperoleh **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** Satuan Kerja Pengadilan Pengadilan Agama JKabupaten Malang sebesar **4.00**.

**TABEL 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan akses informasi pelayanan	4,00	Sangat Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian tarif pelayanan	4,00	Sangat Baik
6	Kualitas sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik
7	Kompetensi/kemampuan petugas	4,00	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,98	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	4.00	Sangat Baik

Pada survey ini sebagian besar responden melakukan pengurusan di **Layanan penyerahan produk pengadilan** yaitu sebesar **100%** dari seluruh total responden, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

**TABEL 3.2 PERSENTASE RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 62 RESPONDEN
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Layanan penyerahan produk pengadilan	62	100%
Layanan penyelesaian perkara	0	0%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	0	0%
Total	62	100 %

Catatan : Warna kuning menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat dilihat pada **Tabel 3.3**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Kabupaten Malang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

**TABEL 3.3 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 62 RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	40	65,00%
2.	Pendidikan Terakhir	SMP	22	35,48%
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	41,94%

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **4.00**.

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

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan

masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

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

**TABEL 3.3 RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan
1	Kemudahan akses informasi pelayanan
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan
3	Kemudahan prosedur pelayanan
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
5	Kesesuaian tarif pelayanan
6	Kualitas sarana dan prasarana
7	Kompetensi/kemampuan petugas
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan

B. Tindak Lanjut Survei

Nilai survey persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh merupakan representasi kinerja jangka pendek yang didapat dari seluruh responden. Hal ini, akan dipedomani Pengadilan Agama Kabupaten Malang dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan kepada publik, terutama pada aspek yang mempunyai nilai rendah atas hasil survei yang didapatkan dan akan terus ditingkatkan kedepannya.

DATA SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

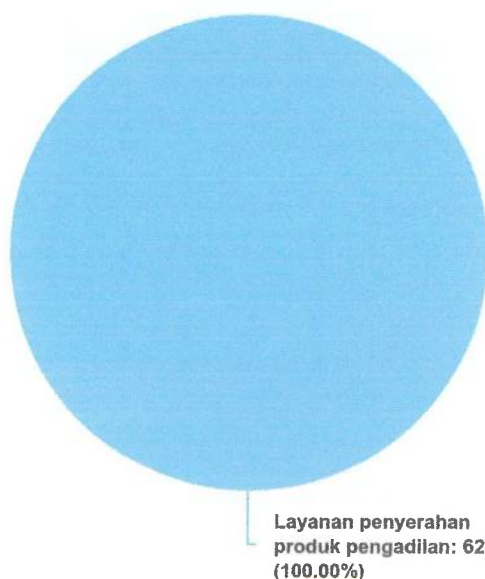
BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

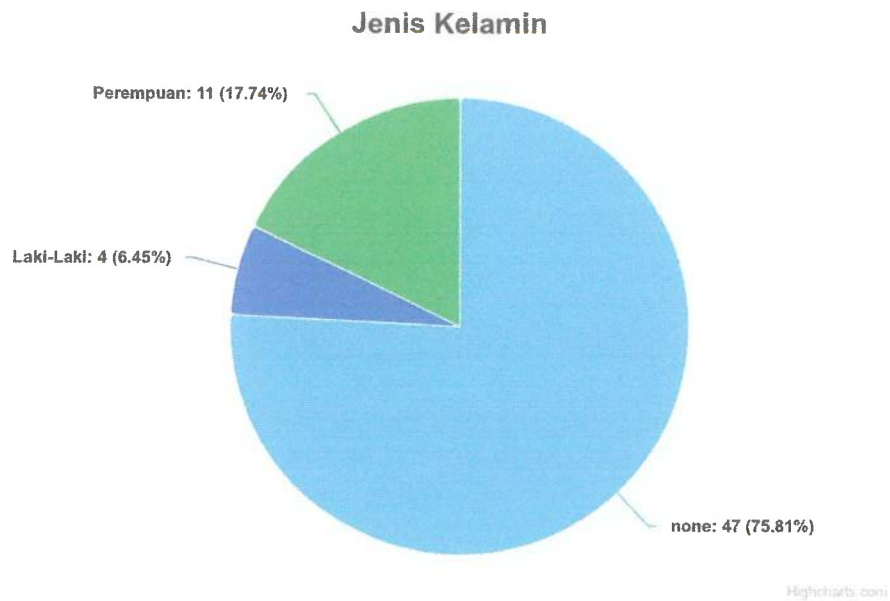
1. Jenis Layanan

Jenis Layanan



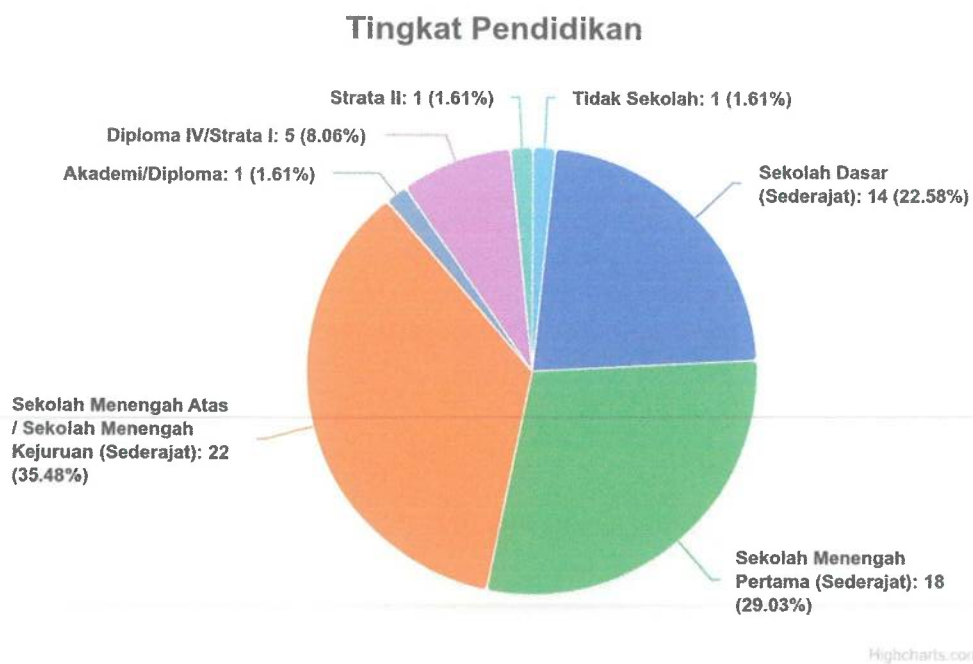
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Layanan produk pengadilan	62	100%	
2.	Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	0	0%	
3.	Layanan penyelesaian perkara	0	0%	
	Jumlah	62	100%	

2. Jenis Kelamin



No.	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Laki-laki	22	35%	
2.	Perempuan	40	65%	
	Jumlah	62	100%	

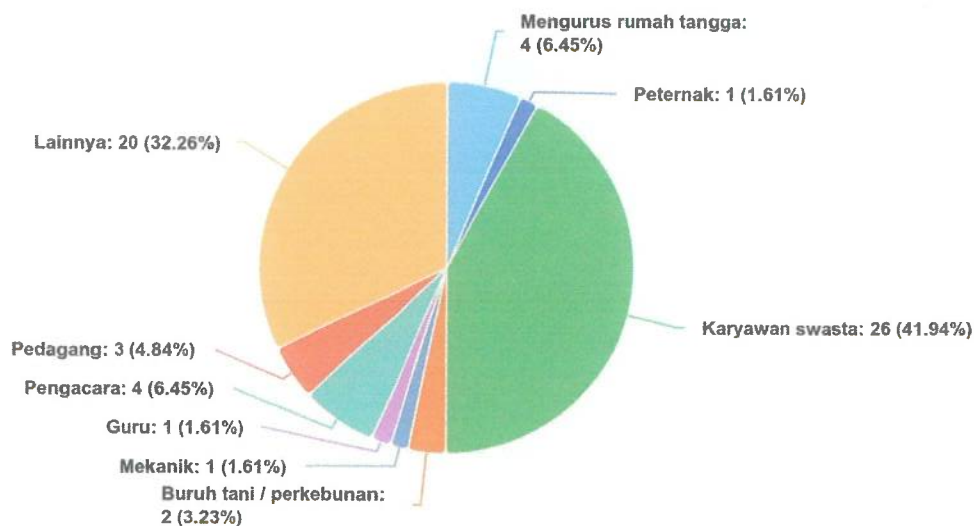
3. Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Tidak Sekolah	1	1,61%	
2.	SD	14	22,58%	
3.	SMP	18	29,03%	
4.	SMA	22	35,48%	
5.	Akademi/Diploma	1	1,61%	
6.	Diploma IV/Srata I	5	8,06%	
7.	Strata II	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

4. Pekerjaan

Pekerjaan



No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Karyawan swasta	26	41,84%	
2.	Pengacara	4	6,45%	
3.	Lainnya	20	32,26%	
4.	Mengurus rumah tangga	4	6,45%	
5.	Mekanik	1	1,61%	
6.	Petani/pekebun	2	3,32%	
7.	Pedagang	3	4,84%	
8.	Peternak	1	1,61%	
9.	Guru	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

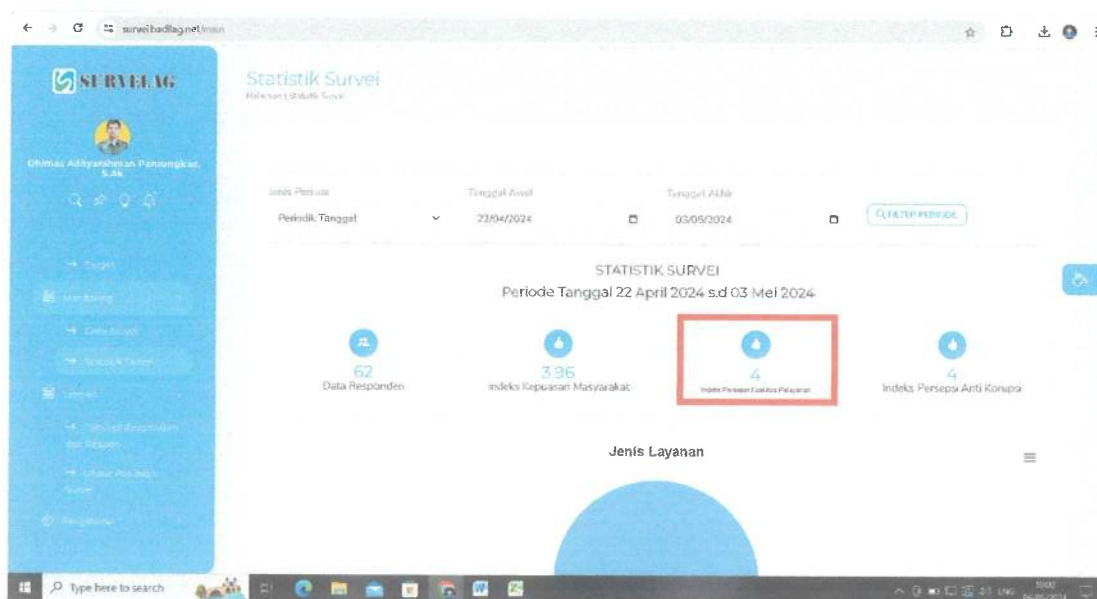
No.	Nama	Nomor HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1.	Sugiyanto	08*****0820	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.	Feni arisandi	08*****7223	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Nur isnaini	08*****3986	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8.	Ririn dwi agustiningsih	08*****9533	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9.	Setyawati ningsih	08*****5705	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10.	Suliyono	08*****7826	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Khamim	08*****5415	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12.	Imam syafi'i	08*****5559	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13.	Wita berlyana putri	08*****1652	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14.	Sunariyah	08*****2656	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15.	Sarmidi	08*****9498	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16.	Rifka indrawati	08*****5313	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17.	Lilis Indrayani	08*****9957	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18.	Rida septiana	08*****6715	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19.	Zakiyatul	08*****1641	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20.	Suhermin anggraini	08*****9819	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	Siti khotimah	08*****1307	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22.	Fredy yudianto	08*****6128	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23.	Dwi neng yuliyanti	08*****3066	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24.	Zakiyatul maulida	08*****1305	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25.	Saruwi	08*****0757	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26.	Rosita	08*****0301	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27.	Zainul	08*****2300	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28.	Masrur	08*****3804	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29.	Adinda	08*****2365	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30.	Talita	08*****7512	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31.	Mia shadana	08*****9620	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32.	Citrawati	08*****1946	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33.	Yuswan	08*****3442	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34.	muliono	01*****7968	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35.	Lutfi	08*****4033	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36.	Anita lestari	08*****2399	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37.	Dewi purnamasari	08*****6699	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
38.	Sunariya	08*****7534	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

39.	Ridwan	08*****7958	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40.	Faridatul hasanah	08*****1550	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41.	Asmaul husna	08*****3042	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42.	Arik susanto	+8*****6843	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43.	Febita andini	08*****8148	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44.	Amanah fiatul	08*****6066	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45.	Lilik Ernawati	08*****6440	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46.	NOFIANTI ARFINA BINTI DA'IM	08*****3114	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	SOLI FEBRIANTO BIN HADIYANTO SAMUDRA PUTRA	08*****4677	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48.	FITROTUL LAILI BINTI ROFII	08*****5902	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49.	DEVI ARISTA BINTI MUKHAMAD	08*****5390	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50.	SUGIARTO BIN ASMAT	08*****8222	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51.	Ilham Bachtiar, S.H	08*****9367	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52.	SUKO PRASETIYO BIN SUWANTO	08*****7639	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53.	MOHAMMAD ARIFUL HUDA, S.H.	08*****2744	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54.	SALIM ALIFIN, S.H., M.H	08*****7179	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55.	Sriminarsih binti Musidi	08*****3216	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56.	Moh Farid bin Wakidi	08*****8755	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57.	ELLA TRI LESTARI BINTI HARTONO	08*****0511	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
58.	ROHIMAH BINTI WARSUN	08*****7793	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59.	Novita Indasari binti Kusrandi	08*****9811	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
60.	Ahmad Ubadi, SH	08*****7578	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61.	KHOTIMAH BINTI HADIRI	08*****4799	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62.	TRI SULISTYO NINGRUM Binti SUBARIONO	08*****1560	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Total Nilai Unsur	248	248	248	248	248	248	248	247
Jumlah Responden	62	62	62	62	62	62	62	62

	Nilai Tertimbang	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125
	Nilai Unsur	4	4	4	4	4	4	4	3,98
	Nilai SPKP	4,00							

B. Data Dukung Lainnya





**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG
PEKAN SURVEI 22 APRIL SD 3 MEI
TAHUN 2024**

Jalan Raya Mojosari No.77, Kepanjen, Kab. Malang
Jawa Timur 65163
(0341) 399192. (0341) 399194
pa.kab.malang@gmail.com

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



Pekan Survei
22 April sd 3 Mei
2024



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

KATA PENGANTAR

Sistem penyelenggaraan pemerintahan disetiap Kementerian/Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, setiap K/L diharuskan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Permenpan dan RB Nomor 60 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Kementerian PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional.

Pengadilan Agama Kabupaten Malang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik, maka penting dilakukan Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pemberian layanan dan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan instrumen pengukuran tingkat pelayanan dan korupsi untuk instansi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh Transparency International Indonesia. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan SKP serta mewujudkan pelaksanaan *good governance*. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan

pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkup Pengadilan Agama Kabupaten Malang..



Mengetahui

Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang

Kepanjen, 6 Mei 2024

Ketua Tim Survei



Abd Rouf

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
 Bab I Kuesioner Survei	
I.1 Kuesioner Survei	I-1
 Bab II Metodologi Survei	
A. Kriteria Responden	II-1
B. Metode Pengumpulan Data	II-1
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	II-2
 Bab III Pengolahan Survei	
A. Analisis Hasil Survei	III-1
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	III-5
 Bab IV Data Survei	
A. Data Responden	IV-1
B. Data Dukung Lainnya	IV-6

KUESIONER SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB I KUESIONER SURVEI

Pengukuran Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mendapatkan informasi tentang persepsi anti korupsi dari pengguna layanan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang

Penyusunan survey ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023 yang mana untuk Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri atas 5 (lima) yaitu:

- Pertanyaan I : Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
- Pertanyaan II : Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
- Pertanyaan III : Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
- Pertanyaan IV : Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini
- Pertanyaan V : Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

METODOLOGI SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB II

METODOLOGI

A. Kriteria Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah para pencari keadilan yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Agama Kabupaten Malang. Responden adalah seluruh para pencari keadilan yang berperkara di Pengadilan Agama Kabupaten Malang. Kriteria responden adalah penerima layanan **on the spot** atau saat selesai menerima layanan dari Petugas Pengadilan Agama Kabupaten Malang minimal berjumlah 30 (tiga puluh) responden.

Penelitian indeks persepsi korupsi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka – angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survey dilakukan berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor : 809/DJA.1/OT1/IV/2024 tanggal 19 April 2024 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan ketentuan responden/penerima layanan **on the spot** minimal 30 responden dan dimulai pada tanggal 22 April sampai dengan 3 Mei 2024

Adapun tahapan pelaksanaan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survey melalui link <https://survei.badilag.net/home/index/42806c865b910e83153c7fc97b474f93/sld> selanjutnya link survey tersebut disampaikan kepada responden.
- b. Isian data terhadap 5 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner dengan nilai 1 sampai dengan 6.
- c. Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas.
- d. Data responden yang telah terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif Kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka – angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi anti korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dan berdasarkan SE Menpan RB nomor : 4 Tahun 2023 nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks pelayanan publik dan indeks persepsi korupsi atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan indeks pelayanan publik dan indeks persepsi korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Kedua, mencari **bobot** rata-rata setiap indikator.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

Untuk memperoleh nilai Survei Persepsi Korupsi unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi tiap unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Persepsi Korupsi yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilaidasar 25- dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Survey Pelayanan Publik / Survey Indeks Persepsi}}{\text{Korupsi Unit Peralatan}} \times 25$$

Skala Indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin **BERSIH DARI KORUPSI**.

Tabel 1. Nilai Persepsi Korupsi

No.	Indeks Persepsi Korupsi	Nama Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

PENGOLAHAN SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Kelas 1A pada tanggal 22 April s.d 3 Mei 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah **4.00** dengan jumlah responden sebanyak 62 (enam puluh dua) responden.

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan sejumlah 62(enam puluh dua) responden.

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

**TABEL 3.1 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 62 RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	40	65,00%
2.	Pendidikan Terakhir	SMP	22	35,48%
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	41.94%

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk meminimalisir penyimpangan terhadap 5 unsur persepsi anti korupsi.

**TABEL 3.2 RUANG LINGKUP UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur / Persepsi
1	Tidak Ada Diskriminasi
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar prosedur/kecurangan pelayanan
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku
4	Tidak ada pungutan liar (pungli)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

Dari ruang lingkup tersebut diatas Pengadilan Agama Kabupaten Malang dihasilkan survey sebagai berikut :

1. Aspek Diskriminasi

Pertanyaan :

Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, Diskriminasi ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**.

2. Aspek Indikasi Kecurangan Pelayanan

Pertanyaan :

Tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan pada unitlayanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, Indikasi Kecurangan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**.

3. Aspek Pemberian Imbalan Diluar Ketentuan Yang Berlaku

Pertanyaan :

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, Pemberian Imbalan Diluar Ketentuan Yang Berlaku ini menunjukkan hasil pada indeks **3.98**

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**.

4. Aspek Praktik Pungutan Liar

Pertanyaan :

Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, Praktik Pungutan Liar ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **BERSIH DARI KORUPSI**.

5. Aspek Praktik Percaloan

Pertanyaan :

Tidak ada percaloan / perantara tidak resmi pada unit layanan ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, **PraktikPercaloan** ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00**.

Dari indeks 5 (lima) indikator tersebut di atas, maka diperoleh **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** Satuan Kerja Pengadilan Pengadilan Agama Kabupaten Malang sebesar **4,00**.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur / Persepsi	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Tidak Ada Diskriminasi	4,00	Sangat Baik
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar prosedur/kecurangan pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku	3,98	Sangat Baik
4	Tidak ada pungutan liar (pungli)	4,00	Sangat Baik
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi	4,00	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	4,00	Sangat Baik

Indeks tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks **4,00** tersebut masuk pada persepsi **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** adalah Nilai Interval Survey Persepsi Korupsi berada pada angka 3.26 – 4,00 yang mengindikasikan **BERSIH DARI KORUPSI**.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IPAK	Nilai Interval Konversi IPAK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	1	Tidak Bersih Dari Korupsi
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	2	Kurang Bersih Dari Korupsi
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	3	Cukup Bersih Dari Korupsi
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	4	Bersih Dari Korupsi

Tabel 3.4. Konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Nilai survey persepsi anti korupsi yang diperoleh merupakan representasi kinerja jangka pendek yang didapat dari seluruh responden. Hal ini, akan dipedomani Pengadilan Agama Kabupaten Malang dalam mengambil kebijakan terkait dengan perilaku anti korupsi. Hasil yang didapatkan akan terus dipertahankan kedepannya.

DATA SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

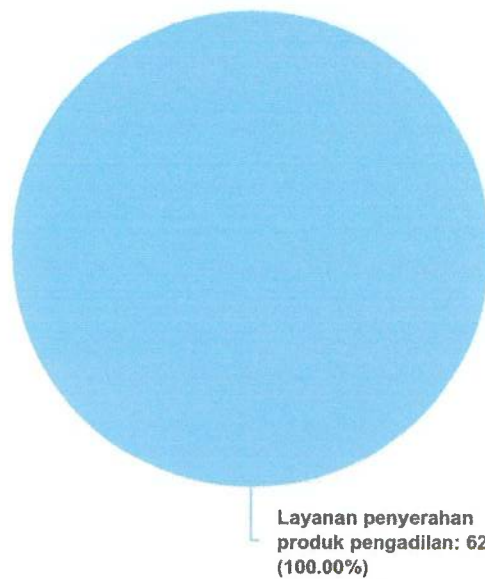
BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

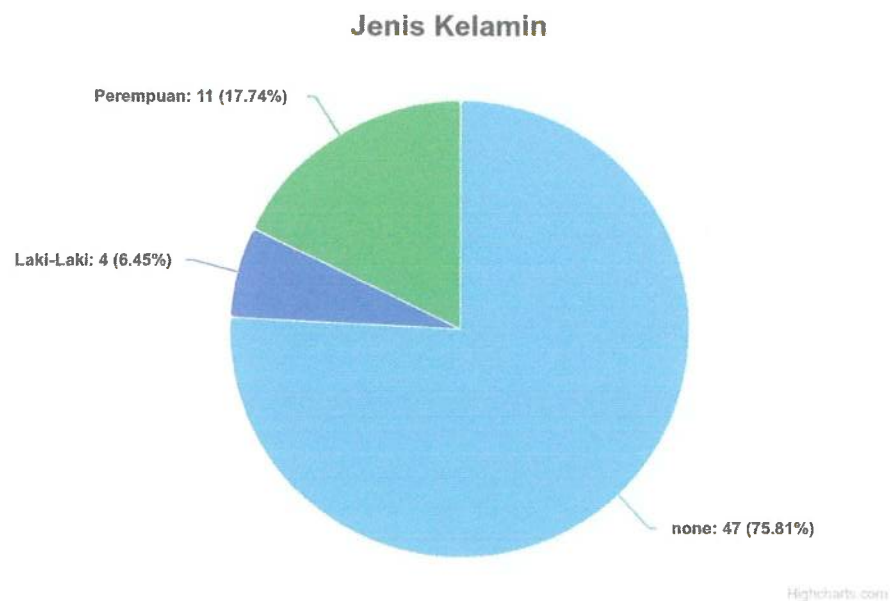
1. Jenis Layanan

Jenis Layanan



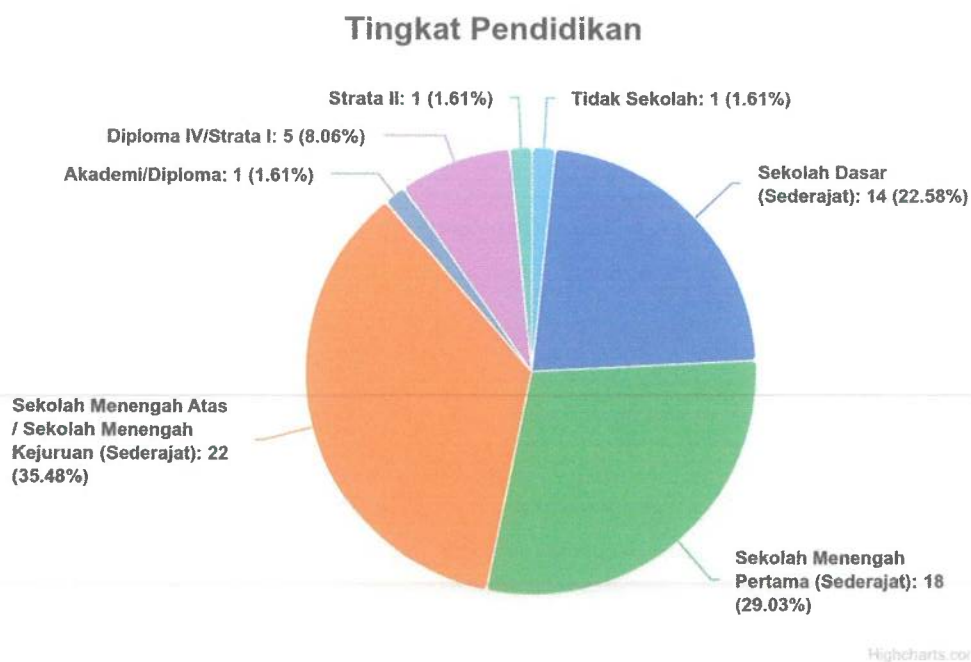
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Layanan produk pengadilan	62	100%	
2.	Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	0	0%	
3.	Layanan penyelesaian perkara	0	0%	
	Jumlah	62	100%	

2. Jenis Kelamin



No.	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Laki-laki	22	35%	
2.	Perempuan	40	65%	
	Jumlah	62	100%	

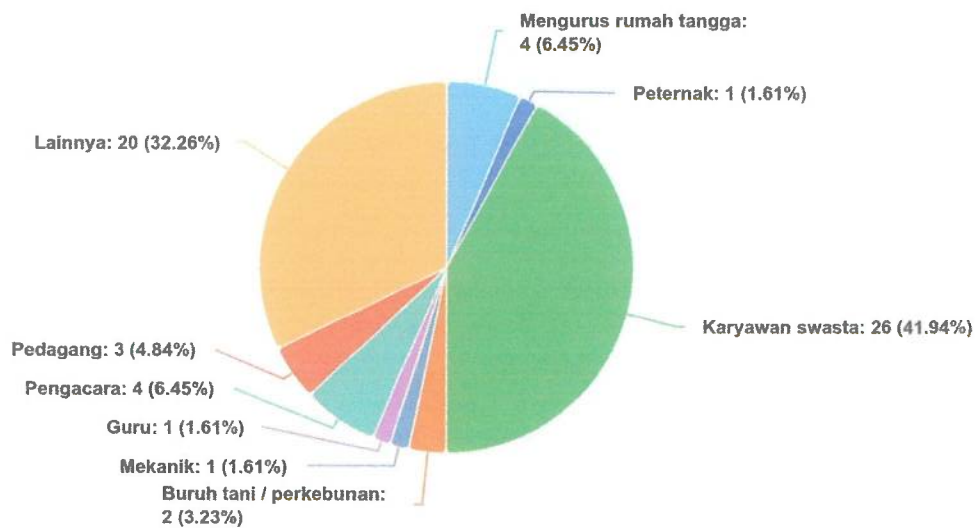
3. Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Tidak Sekolah	1	1,61%	
2.	SD	14	22,58%	
3.	SMP	18	29,03%	
4.	SMA	22	35,48%	
5.	Akademi/Diploma	1	1,61%	
6.	Diploma IV/Srata I	5	8,06%	
7.	Strata II	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

4. Pekerjaan

Pekerjaan



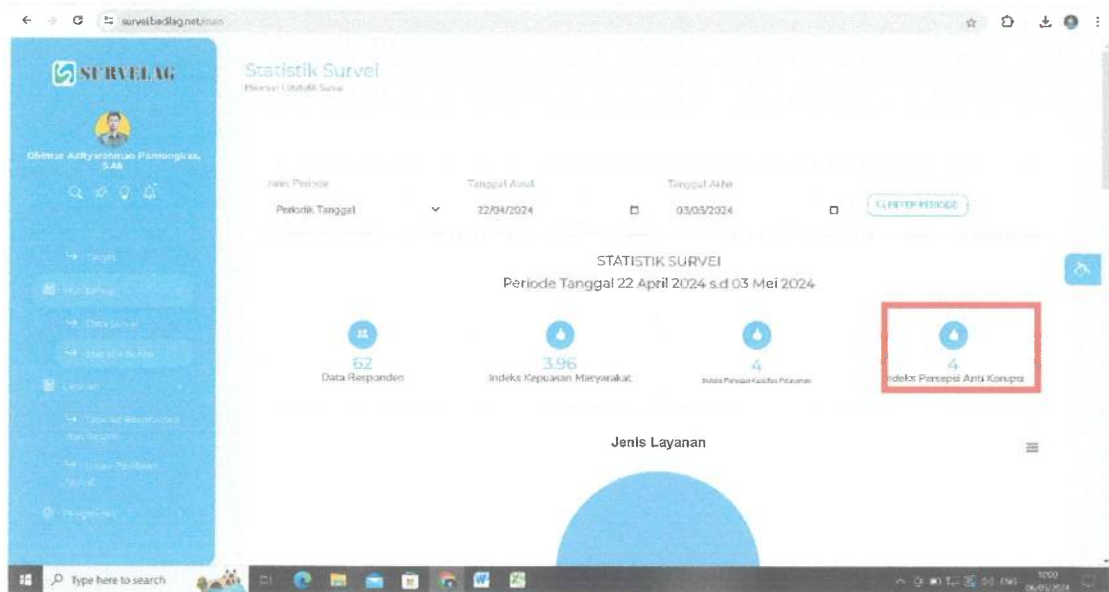
No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Karyawan swasta	26	41,84%	
2.	Pengacara	4	6,45%	
3.	Lainnya	20	32,26%	
4.	Mengurus rumah tangga	4	6,45%	
5.	Mekanik	1	1,61%	
6.	Petani/pekebun	2	3,32%	
7.	Pedagang	3	4,84%	
8.	Peternak	1	1,61%	
9.	Guru	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

No.	Nama	Nomor HP	U1	U2	U3	U4	U5
1.	Sugiyanto	08*****0820	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.	Feni arisandi	08*****7223	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Nur isnaini	08*****3986	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8.	Ririn dwi agustiningsih	08*****9533	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9.	Setyawati ningsih	08*****5705	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10.	Suliyono	08*****7826	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Khamim	08*****5415	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12.	Imam syafi'i	08*****5559	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13.	Wita berlyana putri	08*****1652	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14.	Sunariyah	08*****2656	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15.	Sarmidi	08*****9498	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16.	Rifka indrawati	08*****5313	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17.	Lilis Indrayani	08*****9957	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18.	Rida septiana	08*****6715	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19.	Zakiyatul	08*****1641	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20.	Suhermin anggraini	08*****9819	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	Siti khotimah	08*****1307	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22.	Fredy yudianto	08*****6128	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23.	Dwi neng yuliyanti	08*****3066	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24.	Zakiyatul maulida	08*****1305	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25.	Saruwi	08*****0757	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26.	Rosita	08*****0301	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27.	Zainul	08*****2300	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28.	Masrur	08*****3804	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29.	Adinda	08*****2365	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30.	Talita	08*****7512	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31.	Mia shadana	08*****9620	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32.	Citrawati	08*****1946	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33.	Yuswan	08*****3442	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34.	muliono	01*****7968	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35.	Lutfi	08*****4033	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36.	Anita lestari	08*****2399	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
37.	Dewi purnamasari	08*****6699	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38.	Sunariya	08*****7534	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39.	Ridwan	08*****7958	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40.	Faridatul hasanah	08*****1550	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41.	Asmaul husna	08*****3042	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42.	Arik susanto	+8*****6843	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43.	Febita andini	08*****8148	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44.	Amanah fiatul	08*****6066	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

45.	Lilik Ernawati	08*****6440	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46.	NOFIANTI ARFINA BINTI DA'IM	08*****3114	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	SOLI FEBRIANTO BIN HADIYANTO SAMUDRA PUTRA	08*****4677	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48.	FITROTUL LAILI BINTI ROFII	08*****5902	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49.	DEVI ARISTA BINTI MUKHAMAD	08*****5390	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50.	SUGIARTO BIN ASMAT	08*****8222	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51.	Ilham Bachtiar, S.H	08*****9367	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52.	SUKO PRASETIYO BIN SUWANTO	08*****7639	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53.	MOHAMMAD ARIFUL HUDA, S.H.	08*****2744	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54.	SALIM ALIFIN, S.H., M.H	08*****7179	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55.	Sriminarsih binti Musidi	08*****3216	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56.	Moh Farid bin Wakidi	08*****8755	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57.	ELLA TRI LESTARI BINTI HARTONO	08*****0511	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
58.	ROHIMAH BINTI WARSUN	08*****7793	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59.	Novita Indasari binti Kusnadi	08*****9811	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
60.	Ahmad Ubadi, SH	08*****7578	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61.	KHOTIMAH BINTI HADIRI	08*****4799	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62.	TRI SULISTYO NINGRUM Binti SUBARIONO	08*****1560	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

	Total Nilai Unsur	1816	1816	1818	1818	1817
	Jumlah Responden	303	303	303	303	303
	Nilai Tertimbang	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
	Nilai Unsur	4,00	4,00	3,98	4,00	4,00
	Nilai SPAK	4,00				

B. Data Dukung Lainnya





**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG
PEKAN SURVEI 22 APRIL SD 3 MEI
TAHUN 2024**

Jalan Raya Mojosari No.77, Kepanjen, Kab. Malang
Jawa Timur 65163
(0341) 399192. (0341) 399194
pa.kab.malang@gmail.com

Laporan Hasil Pelaksanaan Kepuasan Masyarakat (SKM)



Pekan Survei
22 April sd 3 Mei
2024



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik serta Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan

paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.



Mengetahui
Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang

Kepanjen, 6 Mei 2024

Ketua Tim Survei

Abd Rouf

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab 1 Kuesioner Survei	
I.1 Kuesioner Survei	I-1
Bab 2 Metodologi Survei	
A. Kriteria Responden	II-1
B. Metode Pencacahan	II-1
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	II-2
Bab III Pengolahan Survei	
A. Analisis Hasil Survei	III-1
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	III-6
Bab IV Data Survei	
A. Data Responden	IV-1
B. Data Dukung Lainnya	IV-6

KUESIONER SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pengukuran Survey Index Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Penyusunan survey ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023 yang mana untuk Survey Index Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri atas 9 (Sembilan) yaitu:

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Pertanyaan I | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya |
| Pertanyaan II | : | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini |
| Pertanyaan III | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan |
| Pertanyaan IV | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan |
| Pertanyaan V | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan |
| Pertanyaan VI | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan |
| Pertanyaan VII | : | Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan |
| Pertanyaan VIII | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana |
| Pertanyaan IX | : | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan |

METODOLOGI SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB II

METODOLOGI

A. Kriteria Responden

Responden dipilih secara acak (purposive sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Secara garis besar responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang baik pelayanan informasi maupun pelayanan pengambilan produk perkara (Akta Cerai dan Salinan Putusan).

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survey dilakukan berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor : 809/DJA.1/OT1/IV/2024 tanggal 19 April 2024 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan ketentuan responden/penerima layanan *on the spot* minimal 30 responden dan dimulai pada tanggal 22 April sampai dengan 3 Mei 2024

Adapun tahapan pelaksanaan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survey melalui link <https://survei.badilag.net/home/index/42806c865b910e83153c7fc97b474f93/sld> selanjutnya link survey tersebut disampaikan kepada responden.
- b. Isian data terhadap 9 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner dengan nilai 1 sampai dengan 4.
- c. Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas.

- d. Data responden yang telah terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

C.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SPKP dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Penerima layanan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

C.2 Metode Analisis Data

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

Nilai Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) :

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

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

KEPENTINGAN/IMPORTANCE

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

Rendah/Low

HASIL KERJA/PERFORMANCE

Tinggi/High

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

PENGOLAHAN SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang Kelas 1A pada tanggal 22 April sd 3 Mei 2024, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **3,96** dengan jumlah responden sebanyak 62 (enam puluh dua) responden.

Jumlah responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan sejumlah 62 (enam puluh dua) responden.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Kabupaten Malang pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Secara garis besar target responden adalah Penerima layanan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Kabupaten Malang dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Kabupaten Malang.

Berikut analisis hasil survey yang telah dilakukan Pengadilan Agama Kabupaten Malang :

1. Aspek Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, Kesesuaian pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

2. Aspek Kemudahan Prosedur

Pertanyaan :

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek kemudahan prosedur ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

3. Aspek Kecepatan Waktu Pelayanan

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek kecepatan waktu pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

4. Aspek Kewajaran Biaya/Tarif

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek Kewajaran biaya/tariff ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

5. Aspek Kesesuaian Produk Pelayanan

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek kesesuaian produk pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,66**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

6. Aspek Kompetensi/Kemampuan Petugas

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek kompetensi/kemampuan petugas ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

7. Aspek Perilaku Petugas

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek perilaku petugas ini menunjukkan hasil pada indeks **4.00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik

8. Aspek Kualitas Sarana dan Prasarana

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek sarana dan prasarana ini menunjukkan hasil pada indeks **4,00**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

9. Aspek Pengaduan

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator, aspek pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks **3,98**.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dengan nilai persepsi **SANGAT BAIK** untuk Kualitas Kinerja Pelayanan Publik.

Dari indeks 9 (sembilan) indikator tersebut di atas, maka diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** Satuan Kerja Pengadilan Pengadilan Agama Kabupaten Malang sebesar **3,96**.

**TABEL 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,00	Sangat Baik
4	Kesesuaian tarif pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan Kemudahan akses informasi pelayanan	3,66	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku petugas	4,00	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana		Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,98	Sangat Baik
	Rata-rata tertimbang	4.00	Sangat Baik

Pada survey ini sebagian besar responden melakukan pengurusan di **Layanan penyerahan produk pengadilan** yaitu sebesar **100%** dari seluruh total responden, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

**TABEL 3.2 PERSENTASE RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 62 RESPONDEN
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Layanan penyerahan produk pengadilan	62	100%
Layanan penyelesaian perkara	0	0%
Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	0	0%
Total	62	100 %

Catatan : Warna kuning menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat dilihat pada **Tabel 3.3**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Kabupaten Malang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Kabupaten Malang dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

**TABEL 3.3 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
DARI JUMLAH KESELURUHAN 62 RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	40	65,00%
2.	Pendidikan Terakhir	SMP	22	35,48%
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	26	41.94%

Hasil penyusunan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Kabupaten Malang mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **3,96**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu

pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

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

**TABEL 3.3 RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

No.	Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan
2	Kemudahan prosedur pelayanan
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4	Kesesuaian tarif pelayanan
5	Kesesuaian produk pelayanan Kemudahan akses informasi pelayanan

6	Kompetensi/kemampuan petugas
7	Perilaku petugas
8	Kualitas sarana dan prasarana
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan

B. Tindak Lanjut Survei

Nilai survey persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh merupakan representasi kinerja jangka pendek yang didapat dari seluruh responden. Hal ini, akan dipedomani Pengadilan Agama Kabupaten Malang dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan kepada publik, terutama pada aspek yang mempunyai nilai rendah atas hasil survei yang didapatkan dan akan terus ditingkatkan kedepannya.

DATA SURVEI



PENGADILAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Raya Mojosari 77 Kepanjen

Telp. 0341-399192 / e-mail : pa.kab.malang@gmail.com

Website : www.pa-malangkab.go.id

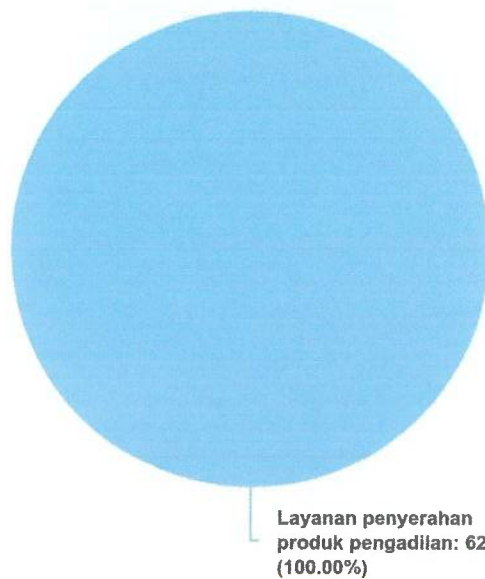
BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

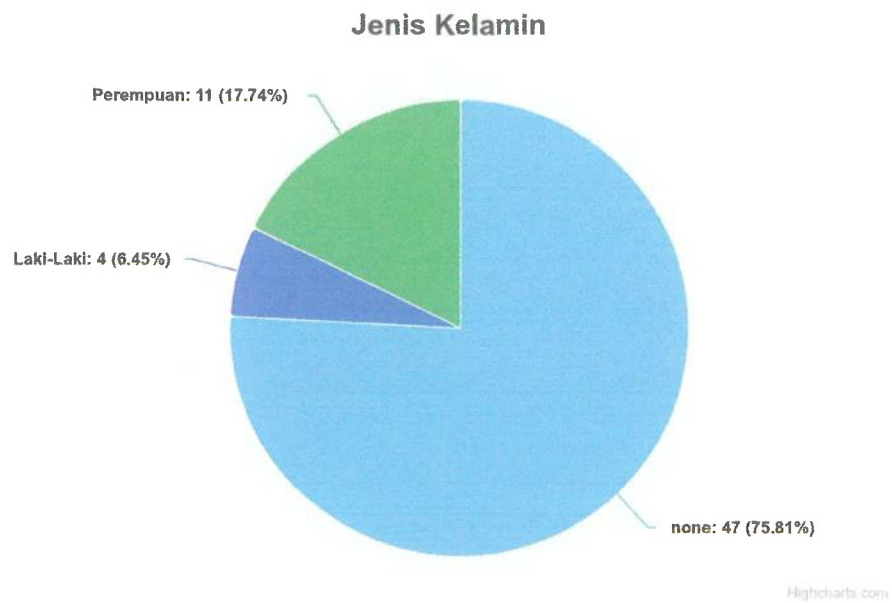
1. Jenis Layanan

Jenis Layanan



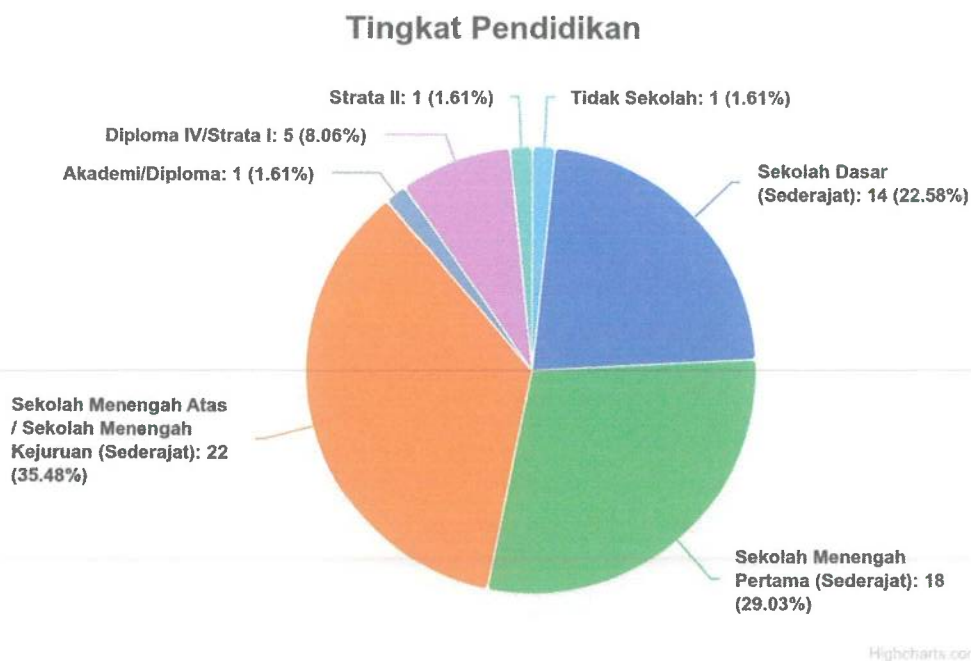
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Layanan produk pengadilan	62	100%	
2.	Layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	0	0%	
3.	Layanan penyelesaian perkara	0	0%	
	Jumlah	62	100%	

2. Jenis Kelamin



No.	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Laki-laki	22	35%	
2.	Perempuan	40	65%	
	Jumlah	62	100%	

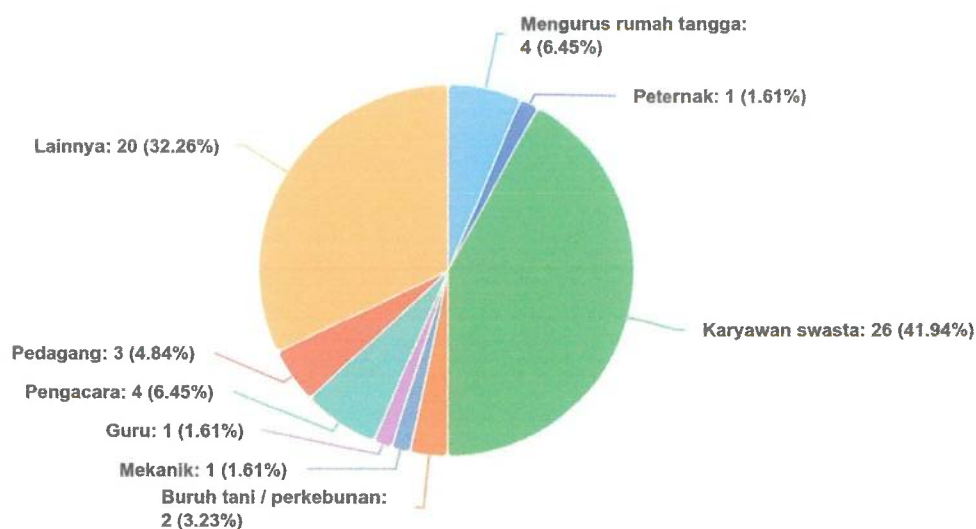
3. Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Tidak Sekolah	1	1,61%	
2.	SD	14	22,58%	
3.	SMP	18	29,03%	
4.	SMA	22	35,48%	
5.	Akademi/Diploma	1	1,61%	
6.	Diploma IV/Srata I	5	8,06%	
7.	Strata II	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

4. Pekerjaan

Pekerjaan



Highcharts.com

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase	Ket
1.	Karyawan swasta	26	41,84%	
2.	Pengacara	4	6,45%	
3.	Lainnya	20	32,26%	
4.	Mengurus rumah tangga	4	6,45%	
5.	Mekanik	1	1,61%	
6.	Petani/pekebun	2	3,32%	
7.	Pedagang	3	4,84%	
8.	Peternak	1	1,61%	
9.	Guru	1	1,61%	
	Jumlah	62	100%	

No.	Nama	Nomor HP	U1	U2	U3	U4	U5	U6		U7	U8
1.	Sugiyanto	08*****0820	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.	Feni arisandi	08*****7223	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6.	Mistivah	08*****0256	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7.	Nur isnaini	08*****3986	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8.	Ririn dwi agustiningsih	08*****9533	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9.	Setyawati ningsih	08*****5705	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10.	Suliyono	08*****7826	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Khamim	08*****5415	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12.	Imam syafi'i	08*****5559	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13.	Wita berlyana putri	08*****1652	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14.	Sunariyah	08*****2656	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15.	Sarmidi	08*****9498	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16.	Rifka indrawati	08*****5313	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17.	Lilis Indrayani	08*****9957	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18.	Rida septiana	08*****6715	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19.	Zakiyatul	08*****1641	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20.	Suhermin anggraini	08*****9819	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21.	Siti khotimah	08*****1307	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22.	Fredy yudianto	08*****6128	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23.	Dwi neng yuliyanti	08*****3066	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24.	Zakiyatul maulida	08*****1305	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25.	Saruwi	08*****0757	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26.	Rosita	08*****0301	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27.	Zainul	08*****2300	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28.	Masrur	08*****3804	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29.	Adinda	08*****2365	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30.	Talita	08*****7512	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31.	Mia shadana	08*****9620	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32.	Citrawati	08*****1946	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33.	Yuswan	08*****3442	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34.	muliono	01*****7968	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35.	Lutfi	08*****4033	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36.	Anita lestari	08*****2399	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37.	Dewi purnamasari	08*****6699	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
38.	Sunariya	08*****7534	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

39.	Ridwan	08*****7958	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
40.	Faridatul hasanah	08*****1550	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41.	Asmaul husna	08*****3042	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42.	Arik susanto	+8*****6843	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43.	Febita andini	08*****8148	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44.	Amanah fiatul	08*****6066	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45.	Lilik Ernawati	08*****6440	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
46.	NOFIANTI ARFINA BINTI DA'IM	08*****3114	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47.	SOLI FEBRIANTO BIN HADIYANTO SAMUDRA PUTRA	08*****4677	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48.	FITROTUL LAILI BINTI ROFII	08*****5902	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49.	DEVI ARISTA BINTI MUKHAMAD	08*****5390	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50.	SUGIARTO BIN ASMAT	08*****8222	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51.	Ilham Bachtiar, S.H	08*****9367	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52.	SUKO PRASETIYO BIN SUWANTO	08*****7639	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53.	MOHAMMAD ARIFUL HUDA, S.H.	08*****2744	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54.	SALIM ALIFIN, S.H., M.H	08*****7179	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55.	Sriminarsih binti Musidi	08*****3216	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56.	Moh Farid bin Wakidi	08*****8755	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57.	ELLA TRI LESTARI BINTI HARTONO	08*****0511	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
58.	ROHIMAH BINTI WARSUN	08*****7793	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59.	Novita Indasari binti Kusnadi	08*****9811	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
60.	Ahmad Ubadi, SH	08*****7578	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61.	KHOTIMAH BINTI HADIRI	08*****4799	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62.	TRI SULISTYO NINGRUM Binti SUBARIONO	08*****1560	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Total Nilai Unsur	248	248	248	248	227	248	248	248	247
Jumlah Responden	62	62	62	62	62	62	62	62	62

	Nilai Tertimbang	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111
	Nilai Unsur	4	4	4	4	3,66	4	4	4,00	3,98
	Nilai IKM		4,00							

B. Data Dukung Lainnya

