

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN AGAMA GRESIK

PERIODE TAHUN 2020

Pengadilan Agama Gresik
Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 45 Gresik
Telp.031-3991193 Fax . 031-3981685
Website pa-gresik.go.id Email pagresik@gamil.com

PENDAHULUAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. 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 Nomr : 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. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bermegara, 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 Pelayanan Publik 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.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar penyusunan Survey 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 (PROPERNA).
- 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Gresik**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Gresik**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Gresik**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Pelayana Publik ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
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 dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Gresik.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data Survey Pelayanan Publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

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

6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Gresik.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Pelayanan Publik ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Gresik maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan yang meliputi :

1. Kejelasan Prosedur Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
5. Kedisiplinan petugas
6. Ketanggapan Petugas Pelayanan
7. Kemampuan petugas pelayanan
8. Perilaku Petugas Pelayanan
9. Kualitas sarana dan prasarana
10. Penanganan pengaduan pengguna layanan

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Pelayanan Publik** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
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 Agama Gresik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Gresik 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 Agama Gresik.
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 Agama Gresik.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Gresik, 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 Agama Gresik.
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 Agama Gresik.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 10 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 10 unsur/indikator.

Adapun 10 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Kejelasan Prosedur Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur Pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Biaya / tariff** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat

4. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Kedisiplinan** yaitu waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja;
6. **Ketanggapan Petugas Pelayanan**, yaitu Petugas pelayanan yang cepat dan tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan;
7. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
8. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.
10. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Pelayanan Publik

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi meliputi:

a. Penyusunan kuisioner

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 dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Pelayanan Publik

Bentuk jawaban untuk menentukan Survey Pelayanan Publik melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan

Agama Gresik mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk nilai **terendah** diberi nilai 1, sampai dengan nilai **Tertinggi** diberi nilai 6.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (terendah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 6 (tertinggi) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsinya. 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 Agama Gresik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Gresik.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Gresik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah

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

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

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Gresik pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Gresik dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

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

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Gresik.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Gresik.

c. Pengolahan Data

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

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

Untuk memperoleh nilai SPP/SPK unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

d. Analisa Data

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

Nilai Survey Pelayanan Publik :

| 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 |

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survey Pengadilan Agama Gresik. Tim Survey Pelayanan Publik akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Gresik kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilakukan Survey Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Gresik. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Gresik yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY PELAYANAN PUBLIK:

3.1 Profil Organisasi

| | | |
|-----------------|---|--|
| Nama Instansi | : | Pengadilan Agama Gresik |
| Alamat | : | Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 45 Gresik |
| No. Telp/Fax | : | 031-3991193 / 031-3981685 |
| Waktu Pelayanan | : | 07.30 – 16.00 WIB |
| Jenis Pelayanan | : | Pelayanan Pengadilan Agama Gresik, meliputi : |
| | | 1. Perkawinan |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Izin nikah• Hadhanah• Wali adhal• Cerai talak• Itsbat nikah• Cerai gugat• Izin poligami• Hak bekas istri• Harta bersama• Asal – usul anak• Dispensasi nikah• Pembatalan nikah• Penguasaan anak |

- Pengesahan anak
- Pencegahan nikah
- Nafkah anak oleh ibu
- Ganti rugi terhadap wali
- Penolakan kawin campur
- Pencabutan kekuasaan wali
- Pencabutan kekuasaan orang tua
- Penunjukan orang lain sebagai wali

2. Ekonomi Syari'ah

- Bank syari'ah
- Bisnis syari'ah
- Asuransi syari'ah
- Sekuritas syari'ah
- Pegadaian syari'ah
- Reasuransi syari'ah
- Reksadana syari'ah
- Pembiayaan syari'ah
- Lembaga keuangan mikro syari'ah
- Dana pension lembaga keuangan syari'ah
- Obligasi syari'ah dan surat berharga berjangka menengah syari'ah

3. Waris

- Gugat waris
- Penetapan ahli waris

4. Infaq

5. Hibah

6. Wakaf

7. Wasiat

8. Zakat

9. Shadaqah, dll

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Nomor : W13-A17/193 /KU.04.2/SK/3/2019

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

Visi Misi :

"Terwujudnya Pengadilan Agama Gresik Yang Agung".

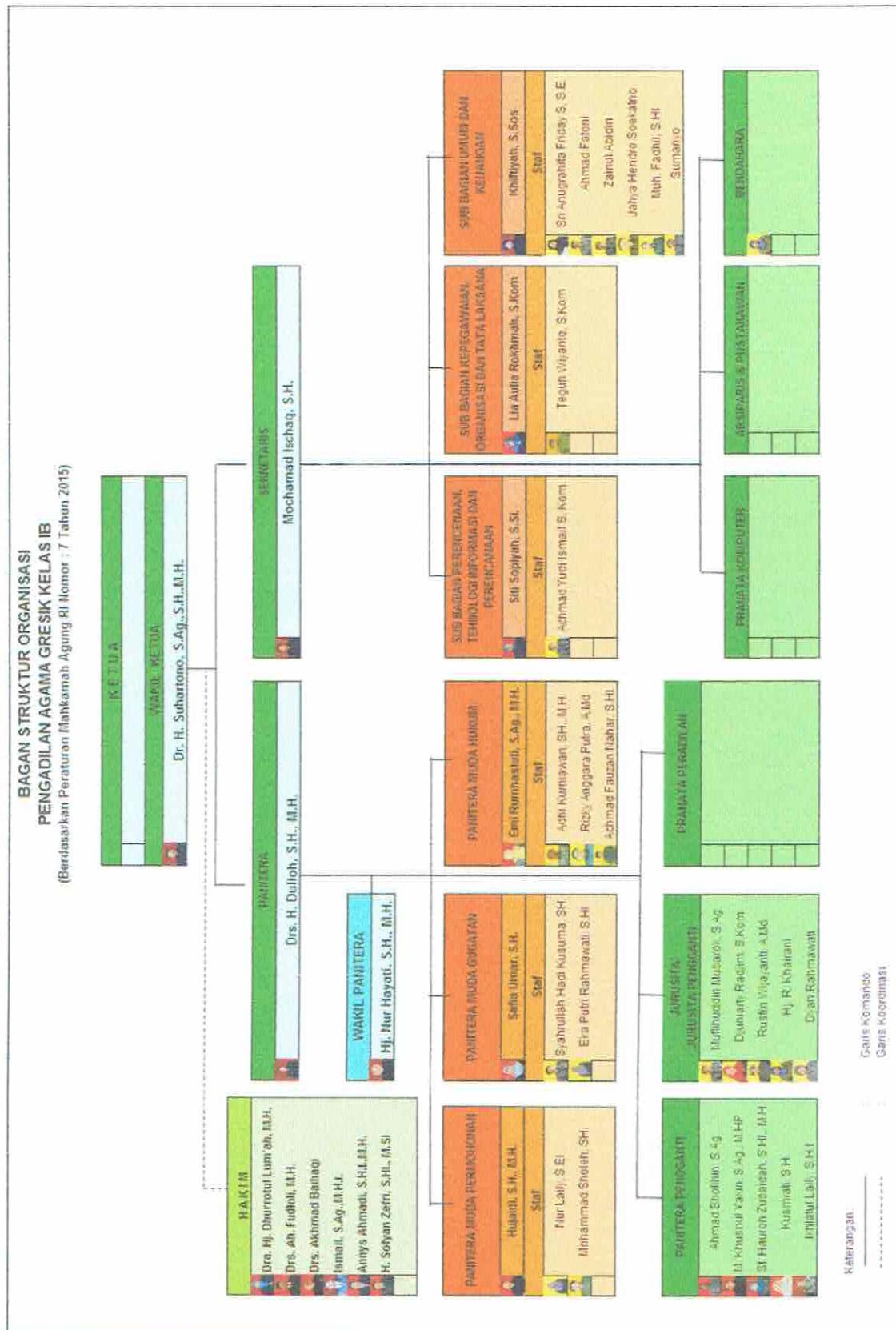
Misi :

1. Menjaga kemandirian aparatur Pengadilan Agama ;
2. Meningkatkan kualitas hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan;
3. Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Meningkatkan pengawasan dan pembinaan;

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi



3.2. Profil Responden

3.2.1 Karakteristik Responden

**TABEL 3.1 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

| No | Karakteristik | Dominasi | |
|----|---------------------|----------------|----------------|
| | | Keterangan | Persentase (%) |
| 1. | Umur | 30-39 tahun | 33.00 |
| 2. | Jenis Kelamin | Perempuan | 51.00 |
| No | Karakteristik | Dominasi | |
| | | Keterangan | Persentase (%) |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SMA | 41.00 |
| 4. | Pekerjaan | Pegawai Swasta | 40.00 |

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

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Gresik pada **Tahun 2020** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPP adalah **3,77**.

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 SKM | NILAI INTERVAL KONVERSİ 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 |

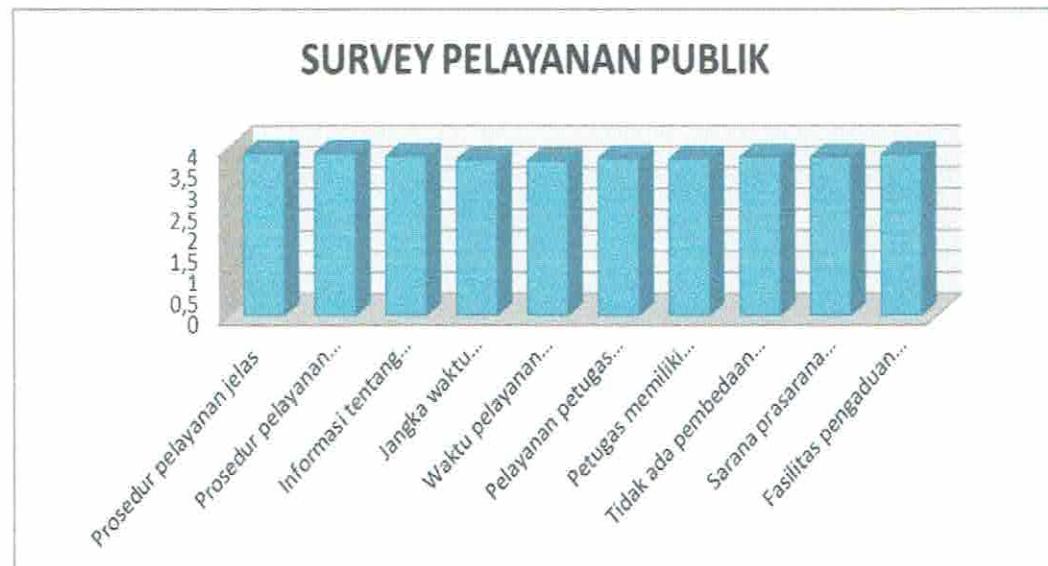
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.2 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|-----------------------------|--|-----------------------|--------------------|
| 1 | Kejelasan Prosedur Pelayanan | 3.85 | Sangat baik |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan | 3.86 | Sangat baik |
| 3 | Informasi Biaya Pelayanan | 3.78 | Sangat baik |
| 4 | Kesesuaian Waktu Pelayanan | 3.69 | Sangat baik |
| 5 | Kesesuaian Jam pelayanan dan Jam Kerja | 3.67 | Sangat baik |
| 6 | Kecepatan Pelayanan | 3.73 | Sangat baik |
| 7 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3.72 | Sangat baik |
| 8 | Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan | 3.76 | Sangat baik |
| 9 | Sarana Pelayanan Publik | 3.76 | Sangat baik |
| 10 | Fasilitas Pengaduan jelas dan mudah | 3.82 | Sangat baik |
| Rata-rata tertimbang | | 3,77 | Sangat Baik |

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA GRESIK**

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik pada periode Tahun 2020, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

**TABEL 3.3 NILAI INDEKS PELAYANAN PUBLIK
PENGADILAN AGAMA GRESIK**

| No. | Kesimpulan | Keterangan |
|-----|---------------------|---|
| 1. | Nilai IPP | 94,13 |
| 2. | Kategori | Sangat Baik |
| 3. | Unsur Terendah | U5 : Waktu pelayanan disesuaikan dengan jam kerja |
| 4. | Unsur Tertinggi | U2 : Prosedur Pelayanan mudah dipenuhi |
| 5. | Prioritas Perbaikan | - |

3.5. Opini Responden

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

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

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Gresik :

1. Petugas pelayanannya ramah dan sopan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Gresik.

Tabel 3.4 Saran terhadap Pengadilan Agama Gresik

| No. | Opini/Pendapat Responden |
|-----|--|
| 1 | Tempat parkir diharapkan diperbaiki dengan memberi atap dan diperluas |
| 2 | Ruang Tunggu masih terasa panas, mohon pendingin ruangan yang ada bisa ditambah lagi |

KESIMPULAN & SARAN

IV



PENGADILAN AGAMA GRESIK

Telp : 031-3991193

E-mail : pagresik@gmail.com

Website : pa-gresik.go.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Gresik maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil Survey Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Gresik Tahun 2020 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPP **3.77** atau konversi IPP **94.13**.

Hasil pengolahan survey pelayanan publik memberikan informasi bahwa :

Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U5 : Prosedur Pelayanan mudah dipenuhi

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2020 :

1. Perlunya pelatihan/ training service excellence atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan saja tetapi juga sikap dalam memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.
2. Survei Pelayanan Publik dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara

internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

3. Untuk menjaga Pelayanan Publik, disarankan Sistem Zona Integritas Pengadilan Agama Gresik terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

