

LAPORAN IPK TRIWULAN I

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

PENGADILAN AGAMA BANGGAI

20
23



***Jalan Jogogu Zakaria, Dusun Tinakin Darat, Desa Lampa, Kec. Banggai,
Kab. Banggai Laut, Sulawesi Tengah 94891***

DAFTAR ISI

Daftar isi.....	i
-----------------	---

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Peraturan Perundang-undangan.....	I-2
1.3. Maksud Dan Tujuan.....	I-2
1.4. Sasaran.....	I-3
1.5. Ruang Lingkup.....	I-3
1.6. Manfaat.....	I-3
1.7. Unsur /Indikator Penilaian.....	I-3

Bab II Teknis Pelaksanaan

2.1. Pengertian.....	II-1
2.1.1 Pengertian Umum.....	II-1
2.1.2 Unsur Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan.....	II-2
2.2. Metodologi Penyusunan Kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama.....	II-3

Bab III Profil dan Pembahasan

3.1. Profil Organisasi.....	III-1
3.2. Profil Responden.....	III-4
3.2.1. Pelayanan.....	III-4
3.2.2. Karakteristik Responden.....	III-5
3.3. Tingkat Persepsi Korupsi Penerima Layanan.....	III-5
3.4. Kesimpulan Hasil Survey Persepsi Korupsi.....	III-7

Bab IV Kesimpulan Dan Saran

4.1. Kesimpulan.....	IV-1
4.2. Saran.....	IV-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Korupsi atau rasuah (bahasa Latin: corruptio dari kata kerja corrumpere yang bermakna busuk, rusak, menggoyahkan, memutarbalik, menyogok) adalah tindakan pejabat publik, baik politisi maupun pegawai negeri, serta pihak lain yang terlibat dalam tindakan itu yang secara tidak wajar dan tidak legal menyalahgunakan kepercayaan publik yang dikuasakan kepada mereka untuk mendapatkan keuntungan sepihak.

Dari sudut pandang hukum, tindak pidana korupsi secara garis besar memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

Perbuatan melawan hukum,
Penyalahgunaan kewenangan, kesempatan, atau sarana,
Memperkaya diri sendiri, orang lain, atau korporasi, dan
Merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

Jenis tindak pidana korupsi di antaranya, namun bukan semuanya, adalah :

Memberi atau menerima haillah atau janji (penyuapan),
Penggelapan dalam jabatan,
Pemerasan dalam jabatan,
Ikut serta dalam pengadaan (bagi pegawai negeri/ penyelenggara negara),
Menerima gratifikasi (bagi pegawai negeri/penyelenggara negara).

Jeremy Pope dalam bukunya *Confronting Corruption: The Element of National Integrity System*, menjelaskan bahwa korupsi merupakan permasalahan global yang harus menjadi keprihatinan semua pribadi orang. Praktik korupsi biasanya hampir sarna dengan dengan konsep pemerintahan totaliter, "diktator" yang meletakkan kekuasaan di tangan segelintir orang. Namun, tidak berarti dalam sistem sosial-politik yang demokratis tidak ada korupsi bahkan bisa hampir lebih parah praktek korupsinya, jikalau kehidupan sosial-politiknya tolerasi bahkan memberikan ruang terhadap praktek korupsi tumbuh subur. Korupsi juga tindakan pelanggaran hak asasi manusia.

Pemerintah menetapkan indikator utama keberhasilan Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) diukur menggunakan CPI dan National Integrity System (NIS). CPI dan NIS merupakan indikator global yang paling sering digunakan untuk menilai keberhasilan upaya pemberantasan korupsi di dunia.

Penyusunan Survey Persepsi Korupsi yang diterapkan kepada penerima layanan (pencari keadilan) terhadap yang memberikan layanan yaitu Pengadilan Agama Banggai merupakan suatu langkah untuk menilai keberhasilan upaya pemberantasan korupsi.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan persepsi korupsi adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2000 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas UU Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

Undang-Undang No. 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Persepsi Korupsi terhadap **Pengadilan Agama Banggai**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat penerima layanan tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Banggai**.

Tujuan survey persepsi korupsi ini untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari penerima layanan di Pengadilan Agama Banggai sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan

secara berkesinambungan serta mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang bebas korupsi. Sasaran survey ini adalah terselenggaranya pelayanan yang bersih, akuntabel dan transparan.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai ini adalah terselenggaranya pelayanan yang bersih, akuntabel dan transparan.

1.5 Ruang Lingkup

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

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data survey persepsi korupsi secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banggai secara periodik.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam hal pelayanan yang bersih, akuntabel dan transparan.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Adapun unsur/indikator yang ditetapkan oleh Pengadilan Agama Banggai sebagai acuan pengukuran Survey Persepsi Korupsi pada Pengadilan Agama Banggai, yang meliputi :

1. Pelayanan tanpa manipulasi
2. Pelayanan tanpa penyalahgunaan jabatan
3. Pelayanan yang bersih dan sesuai
4. Pelayanan yang mudah dan transparan
5. Pelayanan tanpa pungli

6. Pelayanan tanpa tanda terima (hadiah)
7. Pelayanan secara transparan
8. Pelayanan tanpa percaloan
9. Pelayanan tanpa korupsi
10. Pelayanan tanpa transaksi rahasia

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan Terhadap Pengadilan Agama Banggai** adalah data dan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan publik Pengadilan Agama Banggai yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan pada Pengadilan Agama Banggai.
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 Banggai yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Banggai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, satuan kerja, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Satuan Kerja sebagai variabel penyusunan Survey Persepsi Korupsi Pengadilan Tingkat Pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Pengadilan Agama Banggai.
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah

menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Banggai.

2.1.2 Unsur Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan

A. Pengertian 10 Unsur Utama Persepsi Korupsi

Adapun 5 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan, yang meliputi :

1. **Pelayanan tanpa manipulasi**, Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan dan tidak mempersulit untuk maksud tertentu
2. **Pelayanan tanpa penyalahgunaan jabatan**, Petugas pelayanan secara cepat dan mudah selalu memberikan tanpa ada penawaran apalagi meminta imbalan tertentu
3. **Pelayanan yang bersih dan sesuai**, Petugas tidak pernah menghubungi pihak untuk membantu dalam kepengurusan surat/berkas perkara
4. **Pelayanan mudah dan transparan**, Petugas selalu memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang tariff/biaya baik melalui website atau pun petugas layanan
5. **Pelayanan tanpa pungli**, Petugas tidak pernah memintakan biaya tambahan selain dari biaya perkara
6. **Pelayanan tanpa tanda terima (Hadiah)**, Petugas tidak pernah menerima tanda terima kasih atau hadiah meskipun tidak diminta
7. **Pelayanan secara transparan**, Petugas selalu memberikan bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan
8. **Pelayanan tanpa percaloan**, Petugas tidak pernah melakukan praktek percaloan dalam pengurusan layanan di pengadilan
9. **Pelayanan tanpa korupsi**, Petugas tidak pernah melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme pada layanan pengadilan

10. **Pelayanan tanpa transaksi rahasia**, Petugas tidak menerima kepengurusan perkara melalui Hakim/ Panitera/Staf Pengadilan di luar persidangan

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan

2.2.1 Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan meliputi :

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian II : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Persepsi Korupsi

Bentuk jawaban untuk menentukan survey melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Banggai dengan kategori selalu ada sampai dengan tidak ada dan mulai dari sangat kurang sampai dengan sangat baik.

Untuk kategori **sangat kurang** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang** diberi nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Untuk kategori **selalu ada** diberi nilai **persepsi 1**, **pernah ada** diberi nilai **persepsi 2**, **kadang-kadang ada** diberi nilai **persepsi 3**, **tidak ada** diberi nilai **persepsi 4**.

c. Penetapan responden dan lokasi

Jumlah responden

Responden dipilih secara tak acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan Pengadilan Agama Banggai. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan mulai dari bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

Tgl. Revisi		Tgl. Efektif												
02/01/2023		02/01/2023												
JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT														
NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN												
		Plan/D oing	Januari				Februari				Maret			
			W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
1	Penyusunan Kuisloner	R												
		P												
2	Penetapan Sampel dan responden	R												
		P												
3	Pelaksanaan Survey	R												
		P												
4	Pengolahan hasil survey	R												
		P												
5	Penyajian dan pembuatan Laporan hasil Survey	R												
		P												

e. Pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam survei persepsi ini adalah survei langsung menggunakan kuisioner. Responden adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Agama Banggai. Responden demikian dianggap memiliki ilmu yang cukup untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner, peduli terhadap perkembangan politik, ekonomi, hukum dan sosial, sering mengikuti perkembangan informasi melalui media termasuk memiliki ketertarikan dengan perkembangan pemberantasan korupsi.

f. Pengolahan Data

Nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan terhadap misal 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

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

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

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

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

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

g. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	NILAI LAYANAN	KUALITAS LAYANAN
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	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

h. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai. Tim Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Agama Banggai kepada Penerima Layanan.

BAB III**PROFIL DAN PEMBAHASAN**

Pada triwulan I tahun 2023 dilakukan Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai. Survey ini mendapat respon positif dan diharapkan adanya perbaikan kualitas pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Banggai yang telah dihimpun oleh surveyor:

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	: Pengadilan Agama Banggai
Alamat	: Jl. Jogugu Zakaria Telp.(0462) 21544 Fax.(0462) 2705706 Website : www.pa-banggai.go.id E-mail : pa.banggai@yahoo.co.id
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 15.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Pelayanan Pengadilan Agama Banggai, meliputi : 1. Perkawinan - 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 pensiun 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 Ketua Pengadilan Agama Banggai No. W19-A8/188/HK.05/2/2023 Tanggal 6 Februari 2023.

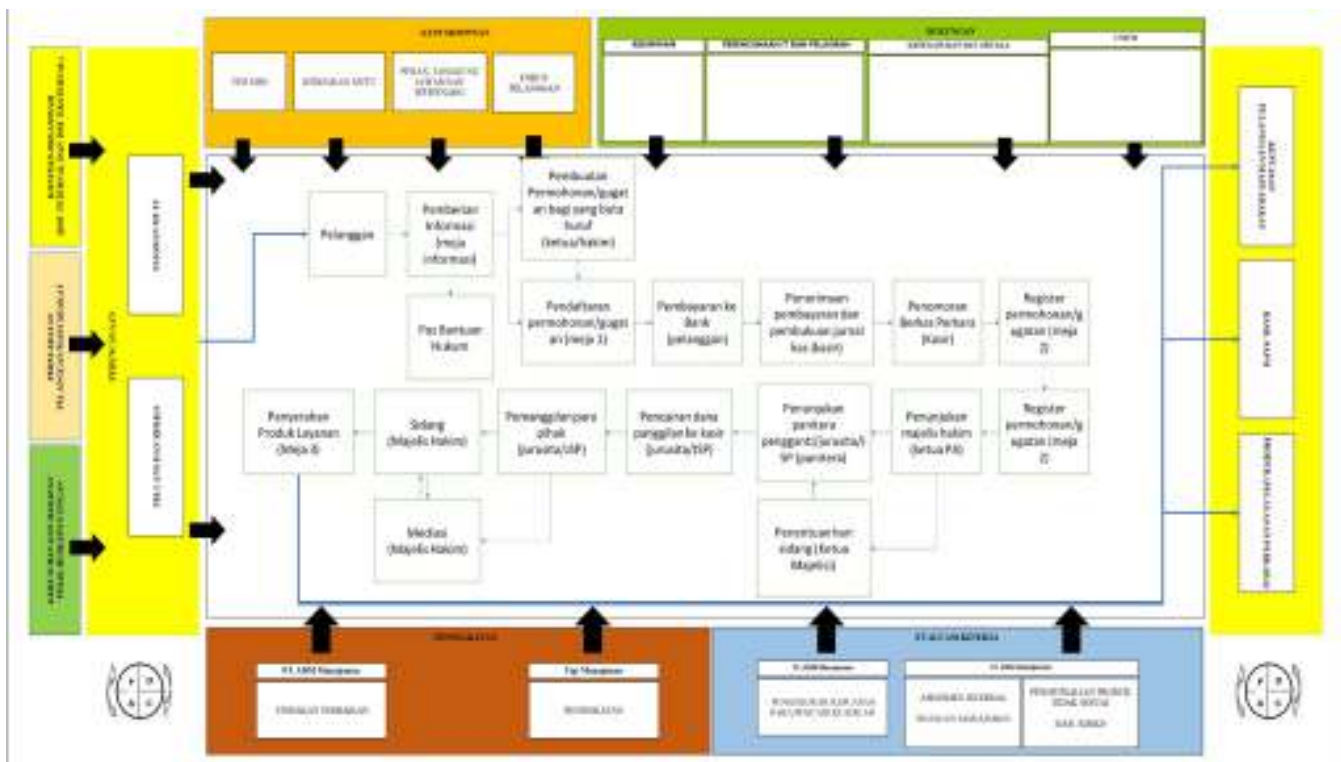
Persyaratan Administrasi: Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 10 - 50 orang/hari

Misi :

1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.
3. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien.
4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien.
5. Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Banggai melakukan survey persepsi korupsi penerima layanan terhadap pelayanan Pengadilan Agama Banggai triwulan I tahun 2023, responden adalah orang, satuan kerja, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banggai dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 JUMLAH PENERIMA LAYANAN BULAN
OKTOBER 2022 SAMPAI BULAN DESEMBER 2022
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	3	9,09%
2. Pegawai Swasta	3	9,09%
3. Wiraswasta/Usahawan	10	30,30%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Petani	5	15,15%

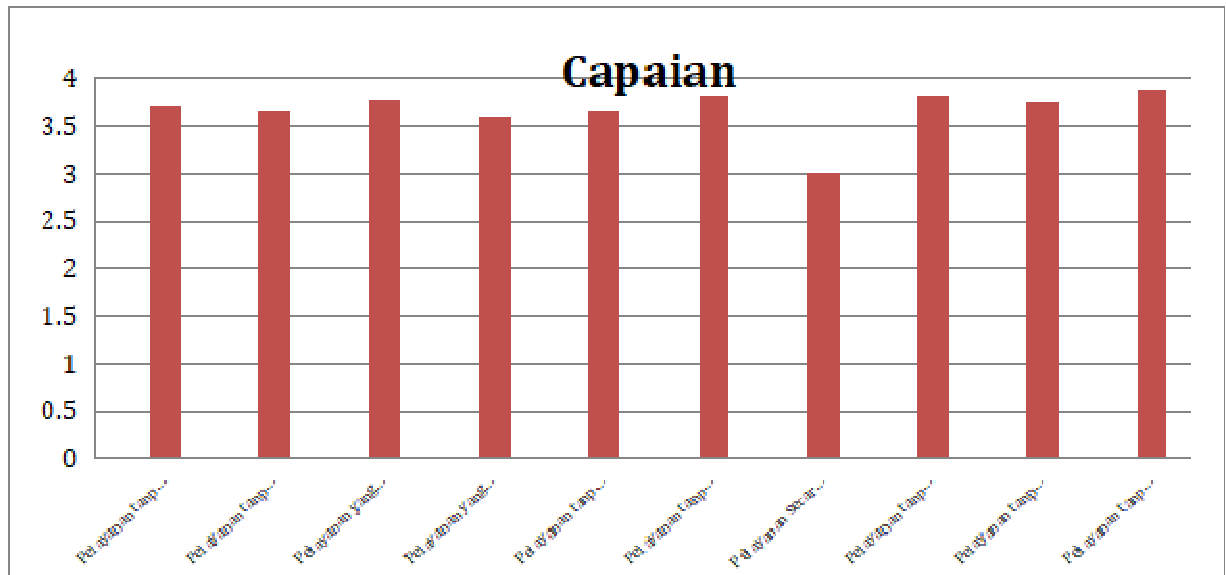
**TABEL 3.3 NILAI INTERVAL PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Survey	Nilai Interval Konversi Survey	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
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	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

**TABEL 3.4 NILAI RATA-RATA UNSUR PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Layanan
1	Pelayanan tanpa manipulasi	3,73	Sangat Baik
2	Pelayanan tanpa penyalahgunaan jabatan	3,67	Sangat Baik
3	Pelayanan yang bersih dan sesuai	3,79	Sangat Baik
4	Pelayanan yang mudah dan transparan	3,61	Sangat Baik
5	Pelayanan tanpa pungli	3,67	Sangat Baik
6	Pelayanan tanpa tanda terima (hadiah)	3,38	Sangat Baik
7	Pelayanan secara transparan	3,00	Sangat Baik
8	Pelayanan tanpa percaloan	3,82	Sangat Baik
9	Pelayanan tanpa korupsi	3,76	Sangat Baik
10	Pelayanan tanpa transaksi rahasia	3,88	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,67	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan



**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PERSEPSI KORUPSI
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 10 unsur pelayanan yang dinilai oleh penerima layanan kesemuanya memiliki kualitas sangat baik.

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Persepsi Korupsi

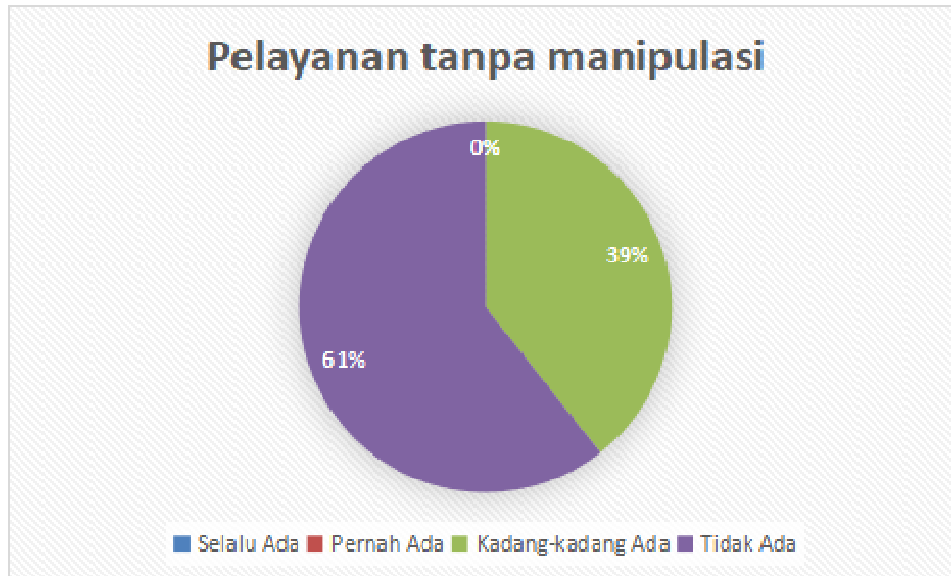
Berdasarkan hasil pengukuran Survey Persepsi Korupsi yang dilaksanakan pada Penerima Layanan pada Pengadilan Agama Banggai pada periode Triwulan I Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- Hasil Resume Survey Persepsi Korupsi Pengadilan Agama Banggai.

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai Survey	91,82
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U7: Pelayanan secara transparan
4.	Unsur Tertinggi	U10:Pelayanan tanpa transaksi rahasia
5.	Prioritas Perbaikan	U7: Pelayanan secara transparan

a. Unsur pelayanan tanpa manipulasi

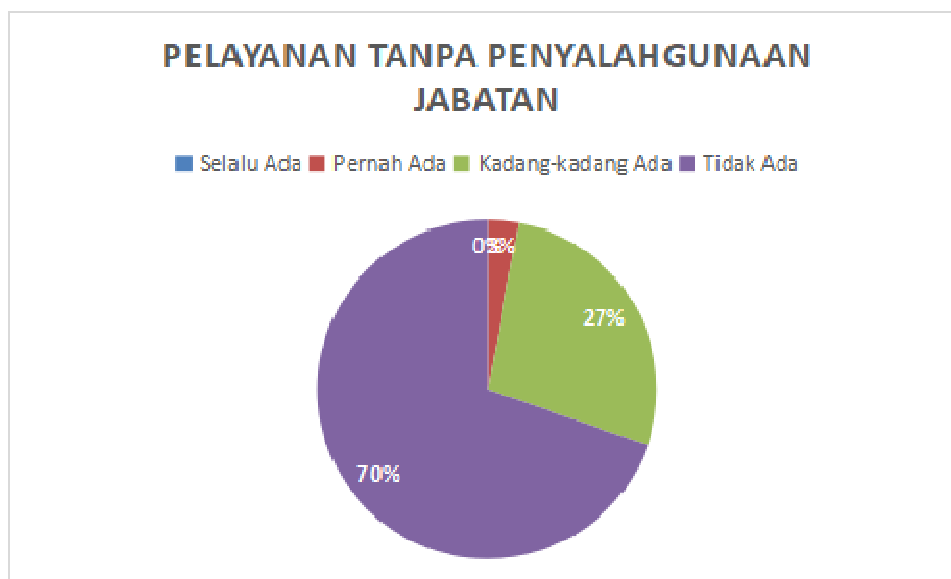
Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan dan tidak mempersulit untuk maksud tertentu:



Berdasarkan pendapat responden bahwa tidak ada Petugas mempersulit atau memanipulasi peraturan untuk maksud tertentu.

b. Unsur pelayanan tanpa penyalahgunaan jabatan

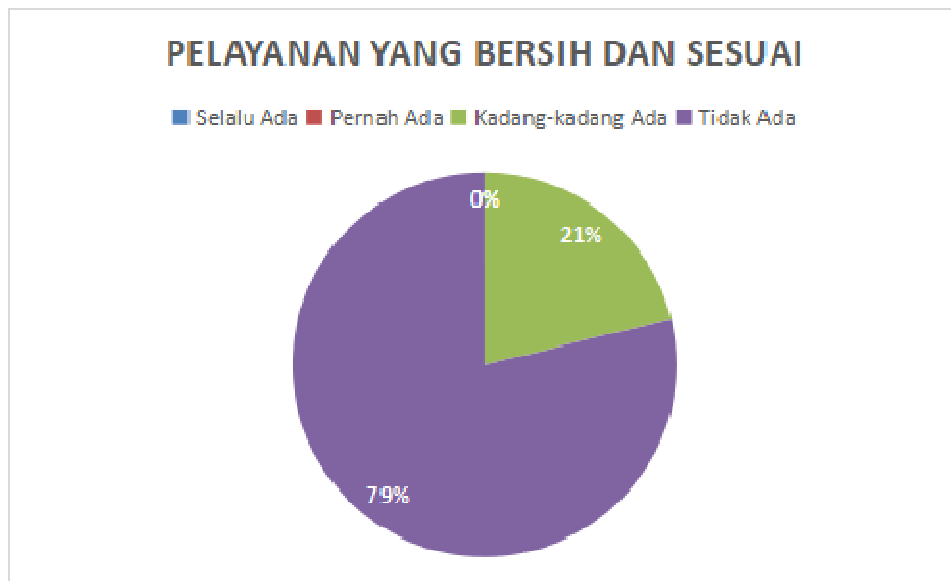
Petugas pelayanan secara cepat dan mudah selalu memberikan tanpa ada penawaran apalagi meminta imbalan tertentu dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa tidak pernah ada Petugas yang karena jabatannya tertentu meminta imbalan untuk mempermudah pelayanan.

c. Unsur pelayanan yang bersih dan sesuai

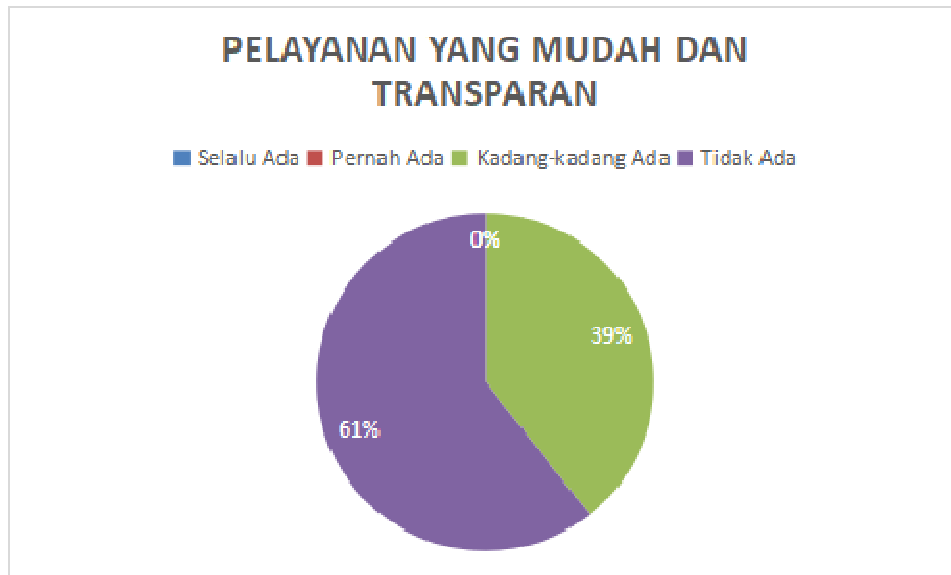
Petugas tidak pernah menghubungi pihak untuk membantu dalam kepengurusan surat/berkas perkara dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa tidak petugas yang menghubungi atau meminta diri untuk membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara.

d. Unsur pelayanan yang mudah dan transparan

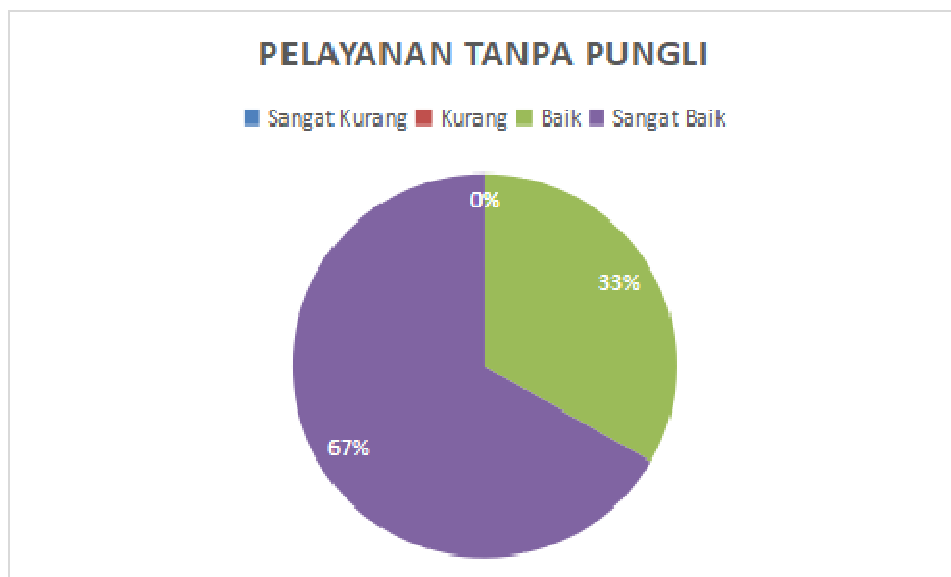
Petugas selalu memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang tariff/biaya baik melalui website atau pun petugas layanan dapat dilihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pendapat responden bahwa petugas pelayanan selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan

e. Unsur pelayanan tanpa pungli

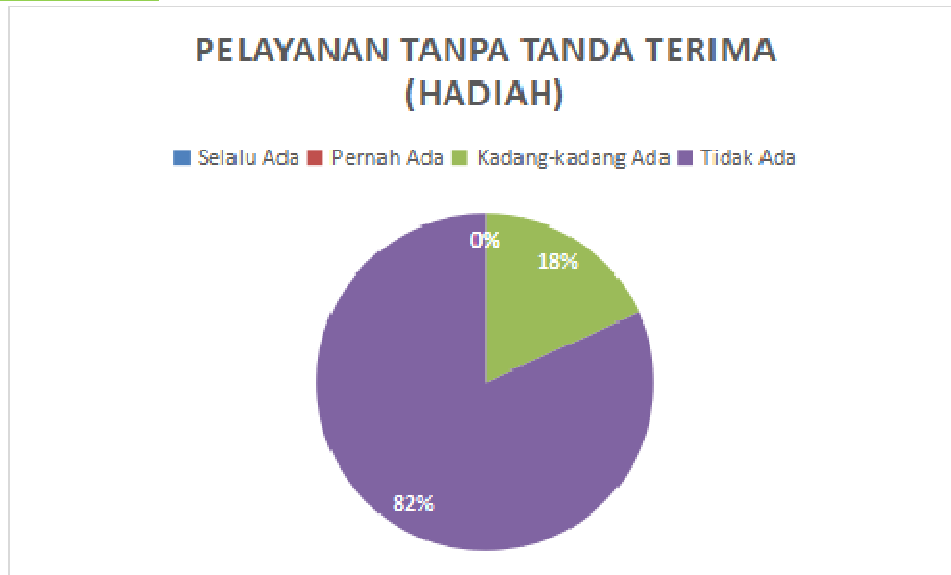
Petugas tidak pernah memintah biaya tambahan selain dari biaya perkara dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa petugas pelayanan tidak meminta biaya tambahan atau pungli kepada penerima layanan.

f. Unsur pelayanan tanpa tanda terima (hadiah)

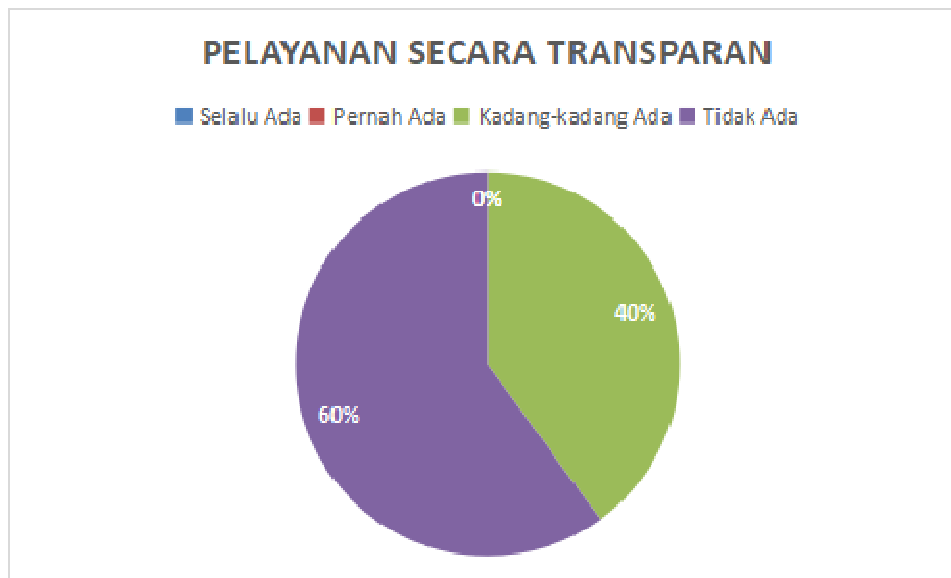
Petugas layanan tidak bersedia menerima tanda terima kasih atas layanan yang diberikan meskipun tidak diminta:



Berdasarkan pendapat responden bahwa tidak pernah ada Petugas yang menerima tanda terima kasih (hadiah) atas layanan yang diberikan.

g. Unsur pelayanan secara transparan

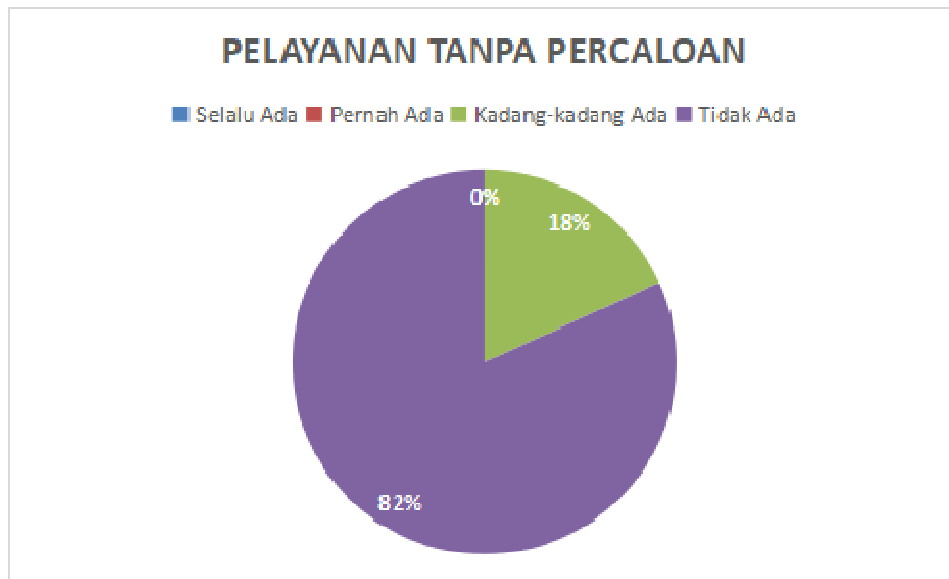
Petugas pelayanan selalu memberikan bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa dalam pelayanan transaksi pelayanan selalu diberikan bukti yang sah.

h. Unsur pelayanan percaloan

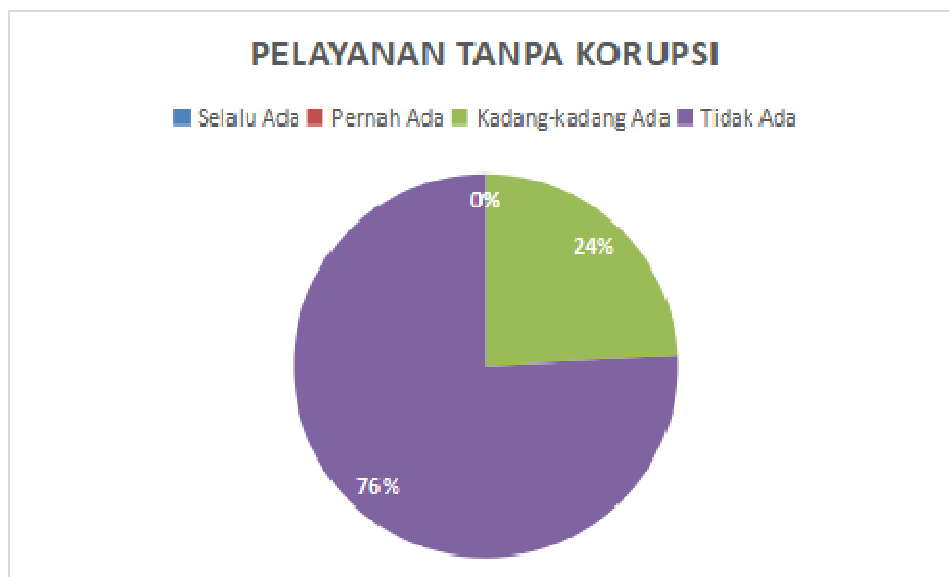
Petugas tidak pernah melakukan praktek percaloan dalam pengurusan layanan di pengadilan dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa tidak pernah melakukan praktek percaloan.

i. Unsur tanpa korupsi

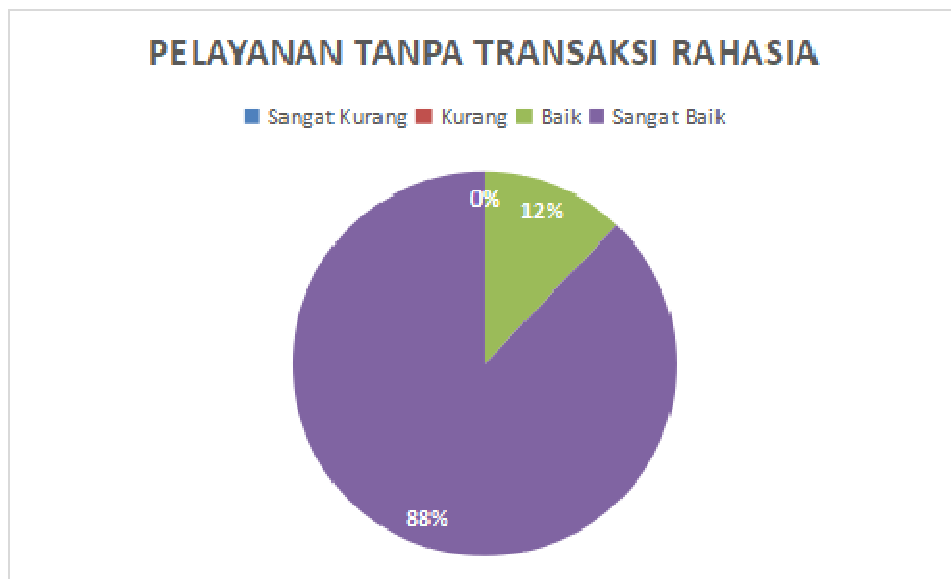
Petugas tidak pernah melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme pada layanan pengadilan dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa petugas pelayanan tidak pernah melakukan praktek korupsi

j. Unsur pelayanan tanpa transaksi rahasia

Petugas tidak menerima kepengurusan perkara melalui Hakim/ Panitera/Staf Pengadilan di luar persidangan dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan pendapat responden bahwa petugas pelayanan tidak menerima kepengurusan perkara di luar persidangan.

Kualitas Unit Pelayanan mendapat predikat **SANGAT BAIK** yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang survey adalah **3,67** atau konversi survey sebesar **91,82**.

- Hasil dari nilai unsur persepsi korupsi terdapat nilai unsur yang harus diprioritaskan perbaikan :
U7: Pelayanan secara transparan
- Terdapat nilai unsur yang rendah yaitu **U7 : Pelayanan secara transparan** dengan nilai 3,00.
- Berdasarkan hasil survey tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang menurut persepsi penerima layanan sudah semestinya namun harus ditingkatkan. Pengadilan Agama Banggai dapat mewujudkannya dengan memberikan bimbingan kepada Petugas Layanan agar lebih bersifat proaktif dan menerapkan Sistem Layanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) serta 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin) dalam memberikan pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei persepsi korupsi penerima layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan survey persepsi korupsi penerima layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IPK **3,67** atau konversi IPK **91,82**.
2. Hasil pengolahan Kualitas Pelayanan bagi Penerima Layanan memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
U10: Pelayanan tanpa transaksi rahasia

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Triwulan IV Tahun 2023 :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data terdapat unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
U7: Pelayanan secara transparan
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas layanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan untuk menerapkan Sistem Pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin).

3. Survey Persepsi Korupsi Penerima Layanan terhadap Pengadilan Agama Banggai dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi penerima layanan terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

SURVEI PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI KORUPSI

- 1). Umur :
- 2). Jenis Kelamin :
- 3). Pendidikan terakhir :
1. SD Kebawah 4. D1/D2/D3/D4
2. SLTP 5. S-1
3. SLTA 6. S-2 ke atas
- 4). Pekerjaan/kegiatan utama *) :
1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 7. Lainnya
2. Pegawai Swasta 5. Petani
3. Wiraswasta/Usahawan 6. Ibu Rumah Tangga
- 5). Nama/instansi/beraktivitas *) :
- 6). Untuk Pihak Siapa Bapak/Ibu menggunakan layanan :

Diri sendiri (pribadi/instansi)
Pihak lain :
- 7). Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan

Perdata
Pemohon/termohon/penggugat/tergugat
Kuasa Hukum/Penasehat Hukum
Saksi
Lainnya :(sebutkan)
- 8). Jenis Layanan/Keperluan :

Gugatan
Permohonan
Upaya hukum (banding/Kasasi/PK)
Lainnya :(sebutkan)

Silahkan memberi tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang dianggap paling tepat menggambarkan sikap Bapak/Ibu/Saudara dengan pilihan nilai terendah (1) sampai dengan nilai tertinggi (5)

No.	Pelayanan Publik	1	2	3	4
		Terendah Tertinggi			
1	Apakah pelayanan oleh petugas Sesuai prosedur dan ketentuan dan tidak dipersulit untuk maksud tertentu? (Manipulasi Peraturan)				
2	Apakah dalam memperoleh Layanan pengadilan secara cepat dan mudah selalu diberikan tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu? (Penyalahgunaan Jabatan)				
3	Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan pengadilan) yang akan membantu dalam Pengurusan surat/berkas perkara?				
4	Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website atau pun petugas layanan? (Transaksi Biaya)				
5	Apakah selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan? (Biaya tambahan)				
6	Memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak dimintai)? (Hadiah)				
7	Menerima bukti transaksi keuangan /pembayaran yang sah setelah Proses pembayaran dilakukan? (Transparasi)				
8	Pernah mengetahui ada praktek Percaloan dalam pengurusan Layanan di pengadilan? (Percaloan)				
9	Pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek Korupsi				
10	Pernah mengurus perkara melalui Hakim / Panitera/ Staff pengadilan di luar persidangan? (transaksi Rahasia)				

Ket :

*)

Opsional



***Jalan Jogogu Zakaria, Dusun Tinakin Darat, Desa Lampa, Kec. Banggai,
Kab. Banggai Laut, Sulawesi Tengah 94891***