



# Supervisi (Sistem Penghitung Survey Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi)

## A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanannya, Pengadilan Agama Banjarnegara sebagai lembaga pemerintah yang bergerak di bidang yudikatif 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 sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) 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.

Selain Survey Kepuasan Masyarakat, sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Pengadilan Agama Banjarnegara berkomitmen terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2017 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter pemerintahan yang bersih dan melayani. Hasil Survei Persepsi Korupsi ini dapat digunakan sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Teknis pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi korupsi di beberapa Pengadilan berbeda-beda. Ada yang menggunakan manual dengan membagikan formulir kepada responden, ada yang online menggunakan aplikasi dan ada juga yang menggunakan Google Form. Pada prinsipnya semua cara tersebut benar asalkan penentuan jumlah responden sesuai kaidah dengan membandingkan perkara yang diterima di Pengadilan dan responden yang disurvei adalah benar mereka yang mendapatkan layanan di Pengadilan Agama Banjarnegara.

Berdasarkan karakteristik masyarakat kabupaten Banjarnegara yang mayoritas tinggal di desa dan berpendidikan rendah membuat upaya membuat survey secara elektronik menjadi cukup

terkendala. Padahal penyelenggaraan survey dengan elektronik akan sangat memudahkan olah data. Itulah kenapa kemudian Pengadilan Agama Banjarnegara berupaya mengatasi hal itu dengan tetap melaksanakan survey secara manual namun menyediakan aplikasi untuk membantu petugas mengolah data hasil survey. Aplikasi itu kemudian diberi nama Supervisi yang merupakan akronim Sistem Penghitung Survey Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi. Melalui aplikasi ini setelah petugas menginput data isian dari responden, sistem akan langsung menghitung hasil survey beserta karakteristik respondennya dan data akan tersaji secara otomatis dan dapat diakses melalui jaringan internet. Ke depan pengembangan aplikasi ini akan diarahkan juga untuk dapat melaksanakan survey secara elektronik sebagai pendamping pelaksanaan survey secara manual.

## B. Fitur Menu Aplikasi Supervisi

Pada prinsipnya publik dapat mengakses aplikasi ini secara bebas melalui internet pada alamat <https://ikm.pa-banjarnegara.go.id/>. Saat membuka halaman tersebut, akan langsung ditampilkan posisi hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang terakhir dilaksanakan. Apabila akan berpindah ingin mengetahui hasil Survey Persepsi Korupsi yang terakhir dapat dengan memilih tombol Data IPK dan informasi akan ditampilkan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Periode: Semester 1 Tahun 2023

Data IKM Data IPK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEMESTER 1 TAHUN 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
92,15	RESPONDEN
3,69	JUMLAH : 306 orang
Sangat Baik	JENIS KELAMIN : L = 163 orang / P = 143 orang
	PENDIDIKAN : SD kebawah = 90 orang
	SLTP = 91 orang
	SLTA = 122 orang
	D1/D2/D3/D4 = 2 orang
	S1 = 1 orang
	PERIODE SURVEY : 01/01/2023 s/d 30/06/2023

KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

Yang ditampilkan pada aplikasi **SUPERVISI** ini tidak hanya sebatas menampilkan hasil penghitungan tapi juga menampilkan karakteristik responden beserta nilai rata-rata per unsur penilaian, baik itu pada Survey Kepuasan Masyarakat maupun Survey Persepsi Korupsi.

The screenshot shows the SUPERVISI application interface. On the left is a navigation menu with 'Beranda' and 'Login'. The main content area is divided into two panels:

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Karakteristik	Jumlah	Persen	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	163	53,27 %
		Perempuan	143	46,73 %
2	Kelompok Umur	<20 Thn	1	0,33 %
		20 - 29 Th	32	10,46 %
		30 - 39 Th	87	28,43 %
		40 - 49 T	118	38,56 %
		> 49 Thn	68	22,22 %
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	90	29,41 %
		SLTP	91	29,74 %
		SLTA	122	39,87 %
		D1/D2/D3/D4	2	0,65 %
		S1	1	0,33 %
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	6	1,96 %
		Pegawai Swasta	26	8,50 %
		Wiraswasta/Usahawan	75	24,51 %
		Pelajar/Mahasiswa	107	34,97 %
		Lainnya	4	1,31 %
		88	28,76 %	

### RATA-RATA IKM PER UNSUR

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,65
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,68
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,65
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,37
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,76
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,70
7	Perilaku petugas pelayanan	3,68
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,78
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92
	Rata-rata Tertimbang	3,69

The screenshot shows the SUPERVISI application interface. On the left is a navigation menu with 'Beranda' and 'Login'. The main content area is divided into two panels:

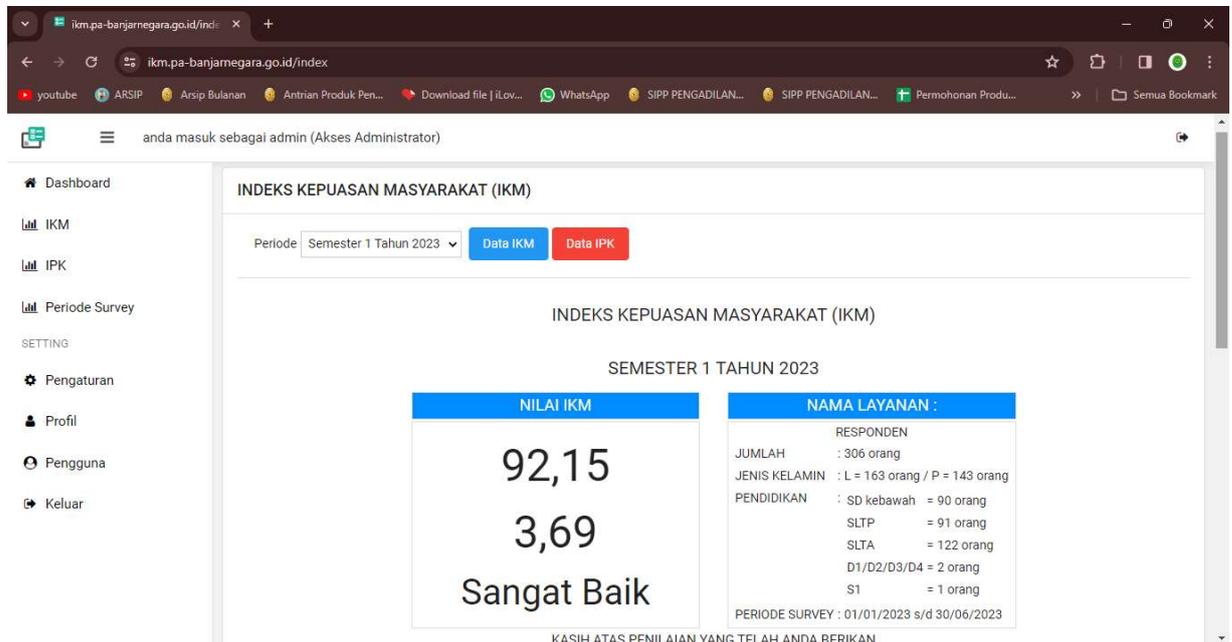
### KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Karakteristik	Jumlah	Persen	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	73	48,67 %
		Perempuan	77	51,33 %
2	Kelompok Umur	<20 Thn	1	0,67 %
		20 - 29 Th	8	5,33 %
		30 - 39 Th	49	32,67 %
		40 - 49 T	58	38,67 %
		> 49 Thn	34	22,67 %
3	Pendidikan Terakhir	SD kebawah	57	38,00 %
		SLTP	36	24,00 %
		SLTA	54	36,00 %
		D1/D2/D3/D4	2	1,33 %
		S1	1	0,67 %
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	5	3,33 %
		Pegawai Swasta	17	11,33 %
		Wiraswasta/Usahawan	18	12,00 %
		Pelajar/Mahasiswa	51	34,00 %
		Lainnya	4	2,67 %
		55	36,67 %	

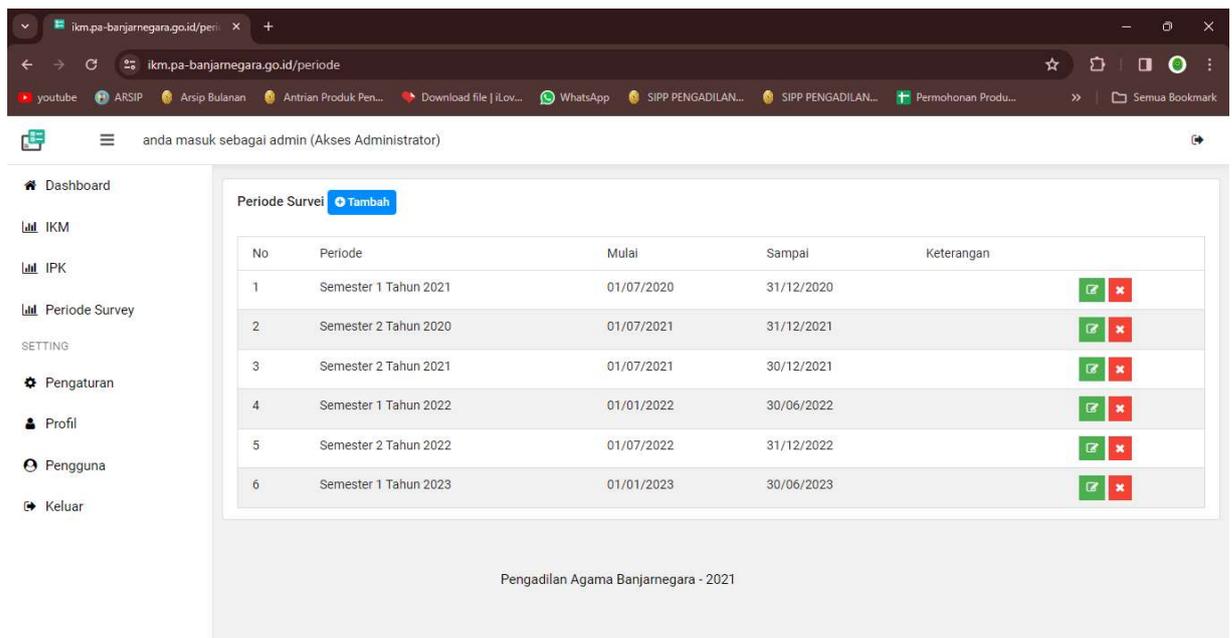
### RATA-RATA IPK PER INDIKATOR

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Indikator Manipulasi Peraturan	3,90
2	Indikator Penyalahgunaan Jabatan	3,90
3	Indikator Menjual Pengaruh	3,87
4	Indikator Transaksi Biaya	3,82
5	Indikator Biaya Tambahan	3,89
6	Indikator Hadiah	3,97
7	Indikator Transparansi Biaya	3,91
8	Indikator Percaloan	3,87
9	Indikator Perbuatan Curang	3,89
10	Indikator Transaksi Rahasia	3,93
	Rata-rata Tertimbang	3,90

Untuk mengelola survey, pengelola survey harus login terlebih dahulu untuk dapat mengakses menu-menu yang diperlukan. Terdapat Menu IKM, IPK, Periode Survey dan Pengaturan.



Langkah pertama untuk mengelola survey adalah memasukkan periode survey melalui Menu Periode Survey. Untuk Pengadilan Agama Banjarnegara survey dilaksanakan s per semester yang dimulai pertama kali saat aplikasi ini digunakan yaitu untuk survey Semester 2 Tahun 2020.



Untuk pengisian data survey kepuasan masyarakat melalui Menu IKM dan untuk survey persepsi korupsi melalui Menu IPK.

ikm.pa-banjarnegara.go.id/ikm

ikm.pa-banjarnegara.go.id/ikm

FORM KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Survey	31/07/2023	Pertanyaan	Jawaban	Harapan
Nomor Responden	1	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai, 2. Kurang sesuai, 3. Sesuai, 4. Sangat sesuai	4	9
Nama Responden	Kurnia Dewi Binti E. Soepradja	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah, 2. Kurang mudah, 3. Mudah, 4. Sangat mudah	4	9
Nomor WA		3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat, 2. Kurang cepat, 3. Cepat, 4. Sangat cepat	4	9
Jenis Pelayanan	1 1. Akta Cerai, 2. Salinan Putusan	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal, 2. Cukup mahal, 3. Murah, 4. Gratis	4	9
Kelompok Umur	5 1. <20 Thn, 2. 20 - 29 Thn, 3. 30 - 39 Thn, 4. 40 - 49 Thn, 5. > 49 Thn	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak ada, 2. Kadang-kadang ada, 3. Sering ada, 4. Selalu ada	4	4
Jenis Kelamin	2 1. Laki-laki, 2. Perempuan	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	4	9
Pendidikan Terakhir	4 1. SD kebawah, 2. SLTP, 3. SLTA			

ikm.pa-banjarnegara.go.id/ipk

ikm.pa-banjarnegara.go.id/ipk

FORM KUISIONER INDEKS PERSEPSI KORUPSI

Tanggal Survey	31/07/2023	Pertanyaan	Jawaban
Nomor Responden	1	1. Pelayanan oleh petugas sesuai prosedur dan ketentuan dan tidak dipersulit untuk maksud tertentu -Manipulasi Peraturan-	6
Nama Responden	Kurnia Dewi Binti E. Soepradja	2. Petugas dalam memberikan layanan pengadilan dilakukan secara cepat dan sederhana tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu -Penyalahgunaan Jabatan-	6
Jenis Pelayanan	1 1. Akta Cerai, 2. Salinan Putusan	3. Tidak pernah dihubungi oleh seseorang (karyawan pengadilan) yang menjanjikan akan membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara dengan meminta imbalan sesuatu -Menjual Pengaruh-	6
Kelompok Umur	5 1. <20 Thn, 2. 20 - 29 Thn, 3. 30 - 39 Thn, 4. 40 - 49 Thn, 5. > 49 Thn	4. Informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan mudah diakses/ diperoleh. -Transaksi Biaya-	6
Jenis Kelamin	2 1. Laki-laki, 2. Perempuan	5. Pembayaran biaya perkara sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan di luar ketentuan -Biaya Tambahan-	6
Pendidikan Terakhir	4 1. SD kebawah, 2. SLTP, 3. SLTA, 4. D1-D2-D3-D4,	6. Petugas dengan tegas menolak setiap pemberian tanda terima kasih atas layanan yang diterima -Hadiah-	6
		7. Menerima bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan -Transparasi Biaya-	6
		8. Tidak pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam penurusan layanan di pengadilan -	6

### C. Manfaat Aplikasi Supervisi

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya inovasi Aplikasi Supervisi adalah:

1. Mendukung percepatan reformasi birokrasi khususnya pada Area VI (Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik).
2. Memudahkan pemenuhan dokumen Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas pada komponen hasil.
3. Arsip laporan hasil survey dapat terdokumentasi dengan lebih baik.
4. Pimpinan dan stakeholder terkait dapat mengetahui secara *realtime* berapa skor hasil survey.
5. Petugas Pencacah Survey dapat lebih mudah mengelola hasil survey.

### D. Harapan

Dengan adanya Supervisi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengolahan data survey kepuasan masyarakat dan survey persepsi korupsi. Dengan data yang terolah dengan efektif dapat mempermudah bagi pimpinan untuk segera membuat tindak lanjut hasil survey bahkan sebelum survey selesai dilaksanakan.