

LAPORAN



**PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA BANYUMAS
PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG
PERIODE II TAHUN 2021**



Pengadilan Agama Banyumas
Jl. Raya Kaliori No. 58 Banyumas
Telp (0281) 796019
Website : www.pa-banyumas.go.id
Email : pabanyumas@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN AGAMA BANYUMAS SEMESTER II TAHUN 2021 (PERIODE JULI - DESEMBER 2021)

Berdasarkan Pemenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Banyumas, Jum'at 31 Desember 2021



KOORDINATOR TIM SURVEY



MOKHAMAD FARID, S.Ag., MH.

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
-------------------------	---

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan.....	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan	I-2
1.4 Sasaran.....	I-3
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4

Bab 2 Teknis Pelaksanaan

2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	II-4

Bab III Profil dan Pembahasan:

3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden	III-6
3.3 Tingkat Kepuasan Pencari Keadilan.....	III-9
3.4 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-11
3.5 Opini Responden.....	III-11

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. 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 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 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.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS).
- 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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Banyumas**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu

gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Banyumas**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Banyumas**, 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 Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banyumas 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 Banyumas.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM 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 Banyumas.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banyumas 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 Banyumas.
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 Banyumas.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 16 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banyumas maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Informasi pelayanan
3. Kecepatan pelayanan
4. Kesesuaian biaya pelayanan
5. Kesesuaian jadwal pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran/masukan
9. Kejelasan petugas pelayanan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** 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 Banyumas yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Banyumas 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 Banyumas .
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 Banyumas.

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

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 16 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Pencari Keadilan** terdapat 16 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banyumas maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

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

1. **Informasi pelayanan**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi pelayanan yang tersedia pada Pengadilan Agama Banyumas ;
2. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu jelas atau tidaknya petugas yang memberikan pelayanan dimasing-masing tahapan pelayanan di Pengadilan Agama (misal : memakai identitas,dll)
3. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Pencari Keadilan;

4. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status Pencari Keadilan yang dilayani;
6. **Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
7. **Keterjangkauan biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan Pencari Keadilan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
8. **Kesesuaian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
9. **Ketersediaan Sarana Pengaduan/Saran**, Yaitu ada atau tidaknya sarana pengaduan atau menyampaikan saran dari penerima layanan kepada Pengadilan Agama Banyumas terhadap pelayanan yang sudah diterima/dirasakan

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 Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- J Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- J 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
- J Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- J 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.
- J Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- J Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Banyumas mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- J Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- J Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- J Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- J Diberi nilai 4 (sangat mudah) 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 persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh).**

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Banyumas, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Banyumas .

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Banyumas. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = (\frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1)} + \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{N})$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

iii. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN								
		Plan/ Doing	Juli - Agustus			September - November			Desember	
1	Penyusunan kuisioner	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								

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 Banyumas .

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

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

Untuk memperoleh nilai SKM 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 SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

- J Menambah unsur yang dianggap relevan

- J Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 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 Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Banyumas. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan 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 Banyumas kepada Pencari Keadilan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2021 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banyumas Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Banyumas yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : **Pengadilan Agama Banyumas**

Alamat : Jl. Raya Kaliori no. 58 Banyumas

No. Telp/Fax : (0281) 796019 / (0281) 796255

Waktu Pelayanan : 08.00 – 15.00 WIB

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Banyumas , 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 Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Banyumas Nomor W11-A29/247/HK.00.8/I/2021 tanggal 7 Januari 2021 tentang Panjar Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Banyumas.

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 50 - 100 orang/hari

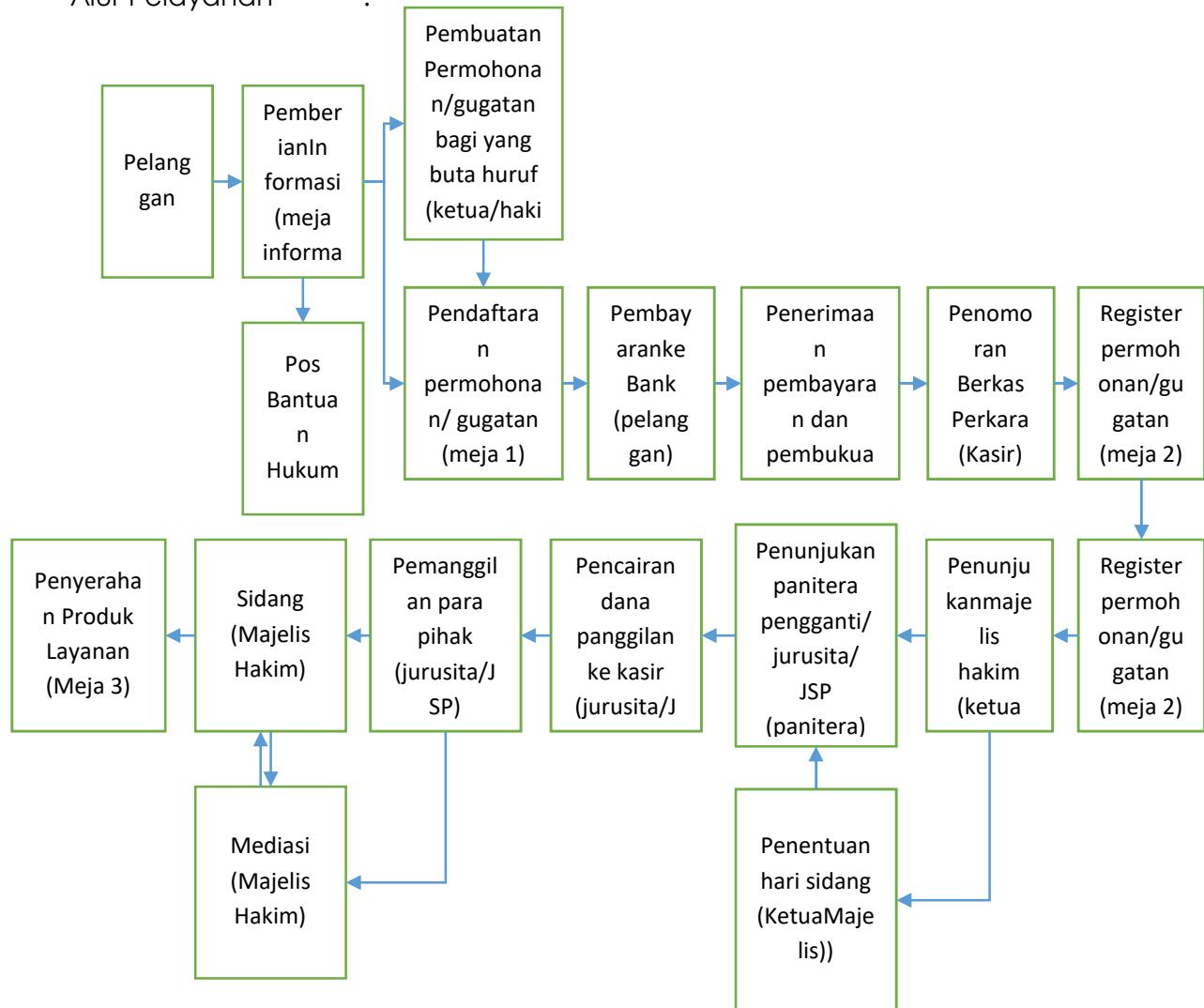
Visi Misi : Visi : “**Terwujudnya Pengadilan Agama Banyumas Yang Agung**”

Misi :

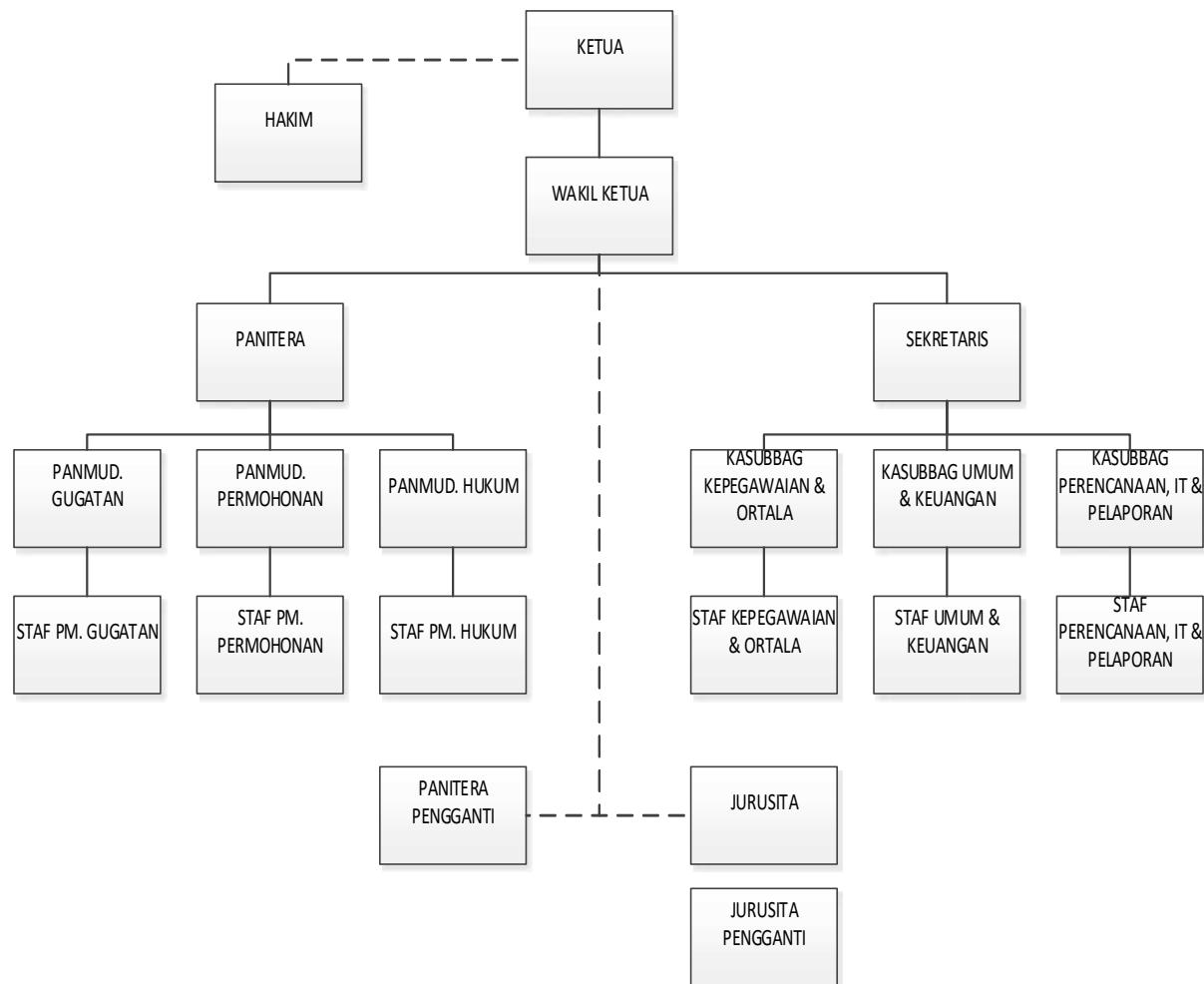
1. Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan;
2. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat;
3. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien;
4. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen 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 Banyumas memberikan pelayanan pada survey tahun 2021, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan akta cerai yaitu sebesar 94,56 % dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA BANYUMAS
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Pelayanan Akta Cerai	94,56
Pelayanan Salinan Putusan	5,44
Total	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

3.2.2.1. Umur Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN UMUR**

Umur	Persentase (%)
< 20 Thn	0.0
20 - 29 Thn	21.15
30 - 39 Thn	36.86
40 - 49 Thn	30.51
> 49 Thn	11.48
TOTAL	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada umur responden

3.2.2.2. Jenis Kelamin Responden

TABEL 3.3 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN

BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Persentase (%)
Laki-laki	48.94
Perempuan	51.06
TOTAL	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada jenis kelamin responden

3.2.2.3. Pendidikan Terakhir Responden

TABEL 3.4 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN

BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan Terakhir	Persentase (%)
SD	9.67
SLTP	32.33
SLTA	50.76
D1/D2/D3/D4	0.60
S1	5.44
S2	1.21
TOTAL	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pendidikan terakhir responden

3.2.2.4. Pekerjaan Responden

**TABEL 3.5 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**

Jenis Pekerjaan	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0.00
Pegawai Swasta	5.14
Wiraswasta/Usahawan	3.63
Pelajar/Mahasiswa	0.00
Lainnya	91.24
TOTAL	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada jenis pekerjaan responden

3.2.2.5. Suku Bangsa Responden

**TABEL 3.6 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN SUKU BANGSA**

Suku Bangsa	Persentase (%)
Jawa	100
Madura	0
Sunda	0
Batak	0
Banjar	0
Lainnya	0
TOTAL	100

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada suku bangsa responden

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Banyumas dapat dilihat pada **Tabel 3.2.** sampai dengan **Tabel 3.6.** Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Banyumas secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Banyumas dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banyumas pada **Tahun 2021** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,81** atau konversi IKM sebesar **95,16**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	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 sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi

keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

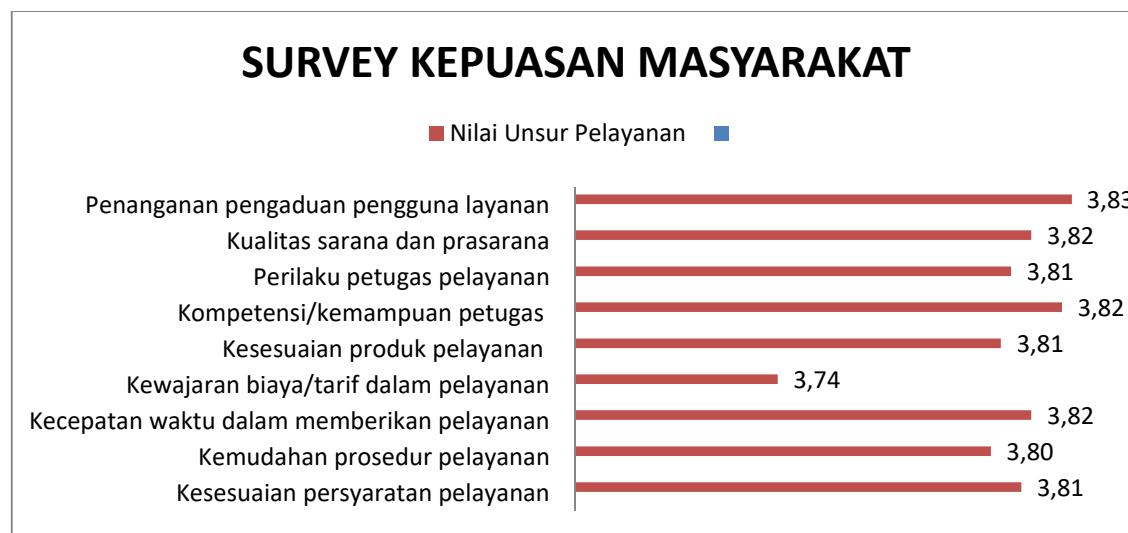
TABEL 3.7 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

PENGADILAN AGAMA BANYUMAS

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.81
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.80
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.82
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.74
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.81
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.82
7	Perilaku petugas pelayanan	3.81
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.82
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.83
	Rata-rata Tertimbang	3.81

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

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



Berdasarkan **Tabel 3.7** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, 5 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik dan 4 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kualitas sarana dan prasarana, Kompetensi/kemampuan petugas, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banyumas pada periode II Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	95,16
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

3.6. 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 Banyumas :

Tabel 3.8 Opini terhadap Pengadilan Agama Banyumas

No. Responden	Opini/Pendapat Responden
32	Pelayanan sudah baik, agar dipertahankan dan bisa lebih ditingkatkan lagi

3.6.1 Saran terhadap Fasilitas

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

Tabel 3.9 Saran terhadap Pengadilan Agama Banyumas

No. Responden	Saran Responden
102	Mohon untuk lebih banyak layanan Prodeo DIPA untuk masyarakat yang tidak mampu

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banyumas maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banyumas Periode II Tahun 2021 menunjukkan kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,81** atau konversi IKM **95,16**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3.83, dan unsur pelayanan terendah adalah kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sebesar 3.74.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei kepuasan masyarakat periode II Tahun 2021 adalah:

1. Unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Mohon untuk lebih banyak layanan Prodeo DIPA untuk masyarakat yang tidak mampu
2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM Pengadilan Agama Banyumas terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

KUISIONER IKM

DATA PENGACAH
Nama : Yusuar Fandi Bahar, S.Kom.
NIP : 198501102015031000

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan :
Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Kel	Jumlah	Persen
1. 20-29 Thn	70	21,10%
2. 30-39 Thn	122	36,90%
3. 40-49 Thn	100	32,70%
4. 50-59 Thn	36	11,40%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jantan	187	56,6%
2. Perempuan	144	43,4%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. SD	107	32,3%
2. SMP	108	32,7%
3. SL	102	30,7%
4. SLTA	16	4,9%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. PGSD/TKR/PGRI	10	0,0%
2. PGRI/Sekolah	17	5,1%
3. PGRI/TKR/PGRI	12	3,6%
4. PGRI/Mahasiswa	10	0,0%
5. Lainnya	1	0,3%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya	0	0,0%
TOTAL	331	100,00%

Kel	Jumlah	Persen
1. Jawa	331	100,00%
2. Nusantara	0	0,0%
3. Manado	0	0,0%
4. Makassar	0	0,0%
5. Sulawesi	0	0,0%
6. Lainnya</td		

156	54	5	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	41	4	1	2	5	1	1	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4
158	28	2	2	3	5	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	45	4	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	32	3	-1	3	5	1	-2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	39	3	-2	3	5	1	-1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	39	3	-1	3	5	1	-1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	31	3	-1	3	5	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	39	3	-1	3	5	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	45	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	27	3	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	52	5	2	3	5	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	52	5	2	3	5	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
169	77	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	77	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	32	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	121	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	45	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	45	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	28	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	30	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	191	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	23	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	23	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	144	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	60	5	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	151	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	56	5	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	53	5	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
185	144	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	47	4	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	32	3	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	201	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	26	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	26	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	20	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
192	23	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	23	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	26	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	50	5	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	52	5	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	57	3	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	28	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	28	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	21	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	21	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	25	2	-1	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	25	2	-1	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	35	3	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	27	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	44	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	31	3	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	25	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	37	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	21	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	21	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	26	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	21	2	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	29	2	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	24	2	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	27	3	-1	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	53	5	-1	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	22	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	22	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	20	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	20	3	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	42	4	-2	2	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	40	4	-1	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	20	3	-2	3	5	1	-1	4	4									