

# PENGADILAN AGAMA BANGGAI

## LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE TAHUN 2018



2018

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE TAHUN 2018 PADA  
PENGADILAN AGAMA BANGGAI**

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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.

Untuk mengukur tingkat kepuasan Pengadilan Tingkat Pertama terhadap pelayanan Pengadilan Agama Banggai maka perlu dilaksanakan Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Pengadilan Agama Banggai, yang merupakan suatu langkah untuk mengakomodasi harapan masyarakat terhadap kinerja Pengadilan Agama Banggai terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Pelaksanaan survey indeks kepuasan pengadilan tingkat pertama setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Pengadilan Agama Banggai merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik sebagaimana Sistem Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) yang telah di dapat dengan nilai sangat memuaskan (A Excellent) oleh Tim Komite Sertifikasi Peradilan Agama (KSPA) Ditjen Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI dan penyerahan sertifikat APM oleh ketua Mahkamah Agung, Prof. Dr. H. M. Hatta Ali, S.H., M.H.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan pengadilan tingkat pertama terhadap Pengadilan Agama Banggai, yang meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku petugas pelayanan
8. Kualitas saran dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Pengadilan Agama Banggai melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Agama Banggai tahun 2018, responden adalah seluruh masyarakat pencari keadilan yang membutuhkan pelayanan terhadap akta cerai dan salinan putusan Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**DATA MASYARAKAT**

Umur	Ket	Jumlah	Persen
	1. <20 Thn	0	0,00%
	2. 20 - 29 Thn	57	33,53%
	3. 30 - 39 Thn	94	55,29%
	4. 40 - 49 Thn	19	11,16%
	5. > 49 Thn	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

  

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
	1. Laki-laki	71	41,76%
	2. Perempuan	99	58,24%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

  

Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
	1. SD kebawah	14	8,24%
	2. SLTP	10	5,88%
	3. SLTA	86	50,59%
	4. D1/D2/D3/D4	3	1,76%
	5. S1	57	33,53%
	6. S2 keatas	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

  

Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
	1. PNS/TNI/POLRI	16	9,41%
	2. Pegawai Swasta	46	26,24%
	3. Wiraswasta/Usahawan	81	47,65%
	4. Pelajar/Mahasiswa	6	4,71%
	5. Lainnya	17	10,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

  

Suku Bangsa	Ket	Jumlah	Persen
	1. Jawa	9	5,29%
	2. Bajo	16	10,59%
	3. Buton	34	20,00%
	4. Banggai	80	47,06%
	5. Bugis	29	17,06%
	6. Lainnya	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

  

Jenis Layanan	Ket	Jumlah	Persen
	1. Akta CeraI	126	75,29%
	2. Salinan Putusan	42	24,71%
	<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

Nilai rata-rata unsur pelayanan keseluruhan Pengadilan Agama Banggai setelah diperoleh melalui proses perhitungan, maka didapatkan sebagai berikut :

**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,25
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,72
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,01
5	Kesesuaian produk pelayanan	2,95
6	Kompetensi/kemampuan petugas	2,88
7	Perilaku petugas pelayanan	3,29
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,25
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,75
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,18</b>

Kuadran	Variabel
I	U4 = Kewajaran tarif dalam biaya pelayanan
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
III	U5 = Kesesuaian produk pelayanan U6 = Kompetensi/kemampuan petugas U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
IV	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U7 = Perilaku petugas pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana

Ada 3 (tiga) hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik setelah dilakukan analisa persepsi dan harapan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk menetapkan unsur yang berada pada kuadran I (prioritas utama), yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.

Tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai dari ketiga unsur tersebut dilakukan dengan cara :

1. Persyaratan
  - a. Meningkatkan Impelemtansi Standar Pelayanan Peradilan  
Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Agama Banggai, dengan cara meningkatkan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik
  - b. Meningkatkan Impelentasi Akreditasi Penjaminan Mutu (APM)  
Pengadilan Agama Banggai telah melaksanakan Akreditasi Penjaminan Mutu namun terus diupayakan, dan menjamin agar lingkungan kerja terkendali sehingga dapat dipastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan. Hal yang paling mendasar adalah peningkatan kesadaran dan pemahaman hakim dan pegawai tentang sistem manajemen mutu.
2. Kesopanan petugas layanan
  - a. Penerapan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)  
- Penerapan 3S dengan melaksanakan pembinaan terhadap Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
  - b. Penerapan 5R dengan melakukan penataan dan pembersihan tempat kerja tentang bagaimana seseorang memperlakukan tempat kerjanya secara benar.
  - c. Memberikan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan meningkatkan kapabilitas petugas pelayanan  
- Pengadilan Agama Banggai telah mengimplementasikan pemanfaatan aplikasi SIPP tingkat pertama sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam

aplikasi sehingga dapat terwujudnya “one day one minute” dan “ one day one publish”

- Melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan menguasai di sub bagiannya masing-masing

No	Nomor Perkara	Tanggal Revisi	Status Perkara	Masa Punt	Tahapan	Status Perkara	Tengg. Proses	Lupa
1	131PHK0001174.Rg	15-Nov-2014	Denda Suger	Perdagangan	Persebutan	Persebutan Perkara	1 hari	[Link]
2	131PHK0001174.Rg	11-Nov-2014	Denda Suger	Perdagangan	Persebutan	Persebutan Perkara	1 hari	[Link]
3	131PHK0001174.Rg	09-Nov-2014	Denda Total	Perdagangan	Persebutan	Denda Perkara	3 hari	[Link]
4	131PHK0001174.Rg	07-Nov-2014	Denda Suger	Perdagangan	Persebutan	Denda Perkara	1 hari	[Link]
5	131PHK0001174.Rg	07-Nov-2014	Denda Total	Perdagangan	Persebutan	Denda Perkara	3 hari	[Link]
6	131PHK0001174.Rg	05-Nov-2014	Denda Suger	Perdagangan	Persebutan	Denda Perkara	1 hari	[Link]