

# PENGADILAN AGAMA BANGGAI

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2019**



2019

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE JULI - SEPTEMBER 2019 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 semester II tahun 2019, 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	2	1,12%
	2. 20 - 29 Thn	60	33,52%
	3. 30 - 39 Thn	58	32,40%
	4. 40 - 49 Thn	40	22,35%
	5. > 49 Thn	19	10,61%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
	1. Laki-laki	85	47,49%
	2. Perempuan	94	52,51%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
	1. SD kebawah	19	10,61%
	2. SLTP	7	3,91%
	3. SLTA	80	44,69%
	4. D1 /D2 /D3 /D4	6	3,35%
	5. S1	67	37,43%
	6. S2 keatas	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
	1. PNS/TNI/POLRI	25	13,97%
	2. Pegawai Swasta	12	6,70%
	3. Wiraswasta/Usahawan	4	2,23%
	4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
	5. Petani	57	31,84%
	6. Ibu Rumah Tangga	44	24,58%
	7. Lainnya	37	20,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa	Ket	Jumlah	Persen
	1. Banggai	94	52,51%
	2. Saluan	6	3,35%
	3. Balantak	4	2,23%
	4. Jawa	15	8,38%
	5. Bajo	24	13,41%
	6. Buton	24	13,41%
	7. Bugis	6	3,35%
	8. Lainnya	6	3,35%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan	Ket	Jumlah	Persen
	1. Akta Cerai	106	59,22%
	2. Salinan Putusan	73	40,78%
	<b>TOTAL</b>	<b>179</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	3,16
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,49
3	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,05
4	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,23
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,35
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,38
7	Perilaku petugas pelayanan	3,31
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,71
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,36
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,23</b>

Kuadran	Variabel
I	U3 = <u>Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</u> U8 = <u>Kualitas sarana dan prasarana</u>
II	U2 = <u>Kemudahan prosedur pelayanan</u> U4 = <u>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</u>
III	U7 = <u>Kompetensi/kemampuan petugas</u>
IV	U8 = <u>Perilaku petugas pelayanan</u>

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 Impelementansi 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

