



# LAPORAN TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN IV

## 2023

### PENGADILAN AGAMA BANGGAI

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

**BerAKHLAK** #bangga  
berakhlak melayan  
bangsa



[pa-banggai.go.id](http://pa-banggai.go.id)



[@Pengadilan. Agama. Banggai](https://www.facebook.com/Pengadilan.Agama.Banggai)



[@pa.banggai.official](https://www.instagram.com/pa.banggai.official)



[pa.banggai@yahoo.co.id](mailto:pa.banggai@yahoo.co.id)



[@AgamaBanggai](https://twitter.com/AgamaBanggai)



[PA.BANGGAI](https://www.youtube.com/PA.BANGGAI)

## **LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN IV TAHUN 2023 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 public 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 public 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 setiapTiwulan sekali oleh Pengadilan Agama Banggai merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan public 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 Triwulan IV tahun 2023, 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 table berikut:

**DATA**  
**MASYARAKAT**

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	1	1,75%
2. 20 - 29 Thn	23	40,35%
3. 30 - 39 Thn	18	31,58%
4. 40 - 49 Thn	15	26,32%
5. > 49 Thn	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	25	43,86%
2. Perempuan	32	56,14%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	5	8,77%
2. SLTP	17	29,82%
3. SLTA	27	47,37%
4. D1/D2/D3/D4	1	1,75%
5. S1	6	10,53%
6. S2 keatas	1	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	2	3,51%
2. Pegawai Swasta	7	12,28%
3. Wiraswasta/Usahawan	16	28,07%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Petani	7	12,28%
6. Ibu Rumah Tangga	18	31,58%
7. Lainnya	7	12,28%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	50	87,72%
2. Saluan	0	0,00%
3. Balantak	0	0,00%
4. Jawa	1	1,75%
5. Bajo	4	7,02%
6. Buton	1	1,75%
7. Bugis	0	0,00%
8. Lainnya	1	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan :	<b>Ket</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
	1. Akta Cerai	50	87,72%
	2. Salinan Putusan	7	12,28%
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,96	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,82	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,81	Baik
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,77	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,88	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,89	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,84	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,75	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,86	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,84</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

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

1. Pelayanannya di percepat agar para pihak tidak menunggu terlalu lama.
2. Mohon keramahan dalam pelayanannya.
3. Diharapkan memberikan pelayanan prima yang mudah dimengerti oleh para pihak berperkara agar para pihak bisa merespon dengan baik apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan.

