

**LAPORAN TINDAK LANJUTSKM
TRIWULAN I**

**20
23**



2022

INDEKSKEPUASANMASYARAKAT

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN I 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 2022, 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	0	0,00%
2. 20 - 29 Thn	10	30,30%
3. 30 - 39 Thn	11	33,33%
4. 40 - 49 Thn	9	27,27%
5. > 49 Thn	3	9,09%
TOTAL	33	100,00%

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	11	33,33%
2. Perempuan	22	66,67%
TOTAL	33	100,00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD dibawah	2	6,06%
2. SLTP	5	15,15%
3. SLTA	15	45,45%
4. D1/D2/D3/D4	4	12,12%
5. S1	7	21,21%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	33	100,00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	3	9,09%
2. Pegawai Swasta	3	9,09%
3. Wiraswasta/Usahawan	10	30,30%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Petani	5	15,15%
6. Ibu Rumah Tangga	10	30,30%
7. Lainnya	2	6,06%
TOTAL	33	100,00%

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	25	75,76%
2. Saluan	0	0,00%
3. Balantak	0	0,00%
4. Jawa	3	9,09%
5. Bajo	0	0,00%
6. Buton	2	6,06%
7. Bugis	1	3,03%
8. Lainnya	2	6,06%
TOTAL	33	100,00%

Jenis Layanan :	Ket	Jumlah	Persen
	1. Akta Cerai	30	90,91%
	2. Salinan Putusan	3	9,09%
	TOTAL	33	100,00%

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	3,42	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,58	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,52	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,79	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,64	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,55	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,64	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,63	Sangat Baik

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

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. Menjaga tatakrama dalam pelayanan
2. Agar lebih menjaga kerapian, kebersihan dan keindahan tempat pelayanan.
3. Memberikan pengertian kepada pihak yang telah lama menunggu antrian jalannya persidangan.

