

# PENGADILAN AGAMA BANGGAI

## LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN II TAHUN 2022



2022

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN II TAHUN 2022  
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 tanggungjawabnya 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 setiap Tiwulan 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 II 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 tabel berikut:

**DATA**  
**MASYARAKAT**

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	1	1,64%
2. 20 - 29 Thn	17	27,87%
3. 30 - 39 Thn	24	39,34%
4. 40 - 49 Thn	18	29,51%
5. > 49 Thn	1	1,64%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	23	37,70%
2. Perempuan	38	62,30%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	10	16,39%
2. SLTP	12	19,67%
3. SLTA	27	44,26%
4. D1/D2/D3/D4	5	8,20%
5. S1	7	11,48%
6. S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	3	4,92%
2. Pegawai Swasta	5	8,20%
3. Wiraswasta/Usahawan	10	16,39%
4. Pelajar/Mahasiswa	2	3,28%
5. Petani	8	13,11%
6. Ibu Rumah Tangga	27	44,26%
7. Lainnya	6	9,84%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	43	70,49%
2. Saluan	2	3,28%
3. Balantak	0	0,00%
4. Jawa	2	3,28%
5. Bajo	5	8,20%
6. Buton	2	3,28%
7. Bugis	4	6,56%
8. Lainnya	3	4,92%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan :	<b>Ket</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
	1. Akta Cerai	47	77,05%
	2. Salinan Putusan	14	22,95%
	<b>TOTAL</b>	<b>61</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	3,59	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,57	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,43	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,61	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,72	Sangat Baik
6	<b>Kompetensi/kemampuan petugas</b>	<b>3,80</b>	<b>Sangat Baik</b>
7	Perilaku petugas pelayanan	3,67	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,77	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,61</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

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. Memberikan pelayanan yang baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.



2. Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas PTSP dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi di depan publik serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat.



3. Memberikan informasi pelayanan secara jelas kepada pencari keadilan tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan menambah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh para pencari keadilan.



