

# PENGADILAN AGAMA BANGGAI

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

2022

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN I 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 I 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	1,69%
2. 20 - 29 Thn	19	32,20%
3. 30 - 39 Thn	23	38,98%
4. 40 - 49 Thn	14	23,73%
5. > 49 Thn	2	3,39%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	25	42,37%
2. Perempuan	34	57,63%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	12	20,34%
2. SLTP	14	23,73%
3. SLTA	22	37,29%
4. D1/D2/D3/D4	3	5,08%
5. S1	8	13,56%
6. S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	5	8,47%
2. Pegawai Swasta	4	6,78%
3. Wiraswasta/Usahawan	18	30,51%
4. Pelajar/Mahasiswa	1	1,69%
5. Petani	8	13,56%
6. Ibu Rumah Tangga	19	32,20%
7. Lainnya	4	6,78%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	38	64,41%
2. Saluan	2	3,39%
3. Balantak	1	1,69%
4. Jawa	0	0,00%
5. Bajo	6	10,17%
6. Buton	2	3,39%
7. Bugis	7	11,86%
8. Lainnya	3	5,08%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	43	72,88%
2. Salinan Putusan	16	27,12%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Nilai rata-rata unsur 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	3,66	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,39	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	Sangat Baik
<b>5</b>	<b>Kesesuaian produk pelayanan</b>	<b>3,78</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,71	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,76	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,53	Sangat Baik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,61</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

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 fasilitas sarana dan prasarana yang baik untuk kepentingan masyarakat pencari keadilan.
2. Memberikan fasilitas sarana yang belum ada di dalam kantor misalnya buku bacaan yang bisa menunjang untuk di baca oleh masyarakat pencari keadilan sehingga masyarakat pencari keadilan tidak merasa jenuh menunggu jalannya antrian persidangan.





3. Pemeliharaan semua fasilitas yang ada di dalam kantor dengan memperhatikan kebersihan dan keamanannya.



