

PENGADILAN AGAMA BANGGAI

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JULI - DESEMBER 2021



2021

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE JULI - DESEMBER 2021
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 2021, 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	0	0,00%
2. 20 - 29 Thn	53	30,29%
3. 30 - 39 Thn	49	28,00%
4. 40 - 49 Thn	46	26,29%
5. > 49 Thn	27	15,43%
TOTAL	175	100,00%

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	64	36,57%
2. Perempuan	111	63,43%
TOTAL	175	100,00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	46	26,29%
2. SLTP	26	14,86%
3. SLTA	64	36,57%
4. D1/D2/D3/D4	10	5,71%
5. S1	29	16,57%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	175	100,00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	22	12,57%
2. Pegawai Swasta	0	0,00%
3. Wiraswasta/Usahawan	17	9,71%
4. Pelajar/Mahasiswa	1	0,57%
5. Petani	20	11,43%
6. Ibu Rumah Tangga	78	44,57%
7. Lainnya	37	21,14%
TOTAL	175	100,00%

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	125	71,43%
2. Saluan	2	1,14%
3. Balantak	2	1,14%
4. Jawa	6	3,43%
5. Bajo	2	1,14%
6. Buton	10	5,71%
7. Bugis	23	13,14%
8. Lainnya	5	2,86%
TOTAL	175	100,00%

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	109	62,29%
2. Salinan Putusan	66	37,71%
TOTAL	175	100,00%

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	3,63	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,59	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,61	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,58	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,59	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,56	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,60	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,55	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,58	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,59	Sangat Baik

Kuadran	Variabel
I	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U6 = Kompetensi/Kemampuan petugas
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U3=Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan

III	U7 = Perilaku petugas pelayanan
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. Memperhatikan biaya/tarif dalam pelayanan untuk kepentingan masyarakat kecil dan standart radius yang telah ditentukan.
2. Melaksanakan kegiatan morning briefing bagi petugas PTSP, hal ini dimaksudkan untuk melakukan evaluasi tiap hari ataupun tiap minggu secara berkala agar diketahui mengenai kendala ataupun permasalahan yang di hadapi oleh petugas PTSP.



3. Melakukan kegiatan Diklat Di Tempat Kerja (DDTK) untuk meningkatkan kemampuan ataupun kompetensi para petugas PTSP.

