

PENGADILAN AGAMA BANGGAI

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI - JUNI 2019



2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE JANUARI - JUNI 2019 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 I tahun 2019, 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	6	2,75%
	2. 20 - 29 Thn	77	35,32%
	3. 30 - 39 Thn	71	32,57%
	4. 40 - 49 Thn	41	18,81%
	5. > 49 Thn	23	10,55%
	TOTAL	218	100,00%
Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
	1. Laki-laki	113	51,83%
	2. Perempuan	105	48,17%
	TOTAL	218	100,00%
Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
	1. SD kebawah	16	7,34%
	2. SLTP	15	6,88%
	3. SLTA	110	50,46%
	4. D1/D2/D3/D4	3	1,38%
	5. S1	74	33,94%
	6. S2 keatas	0	0,00%
	TOTAL	218	100,00%
Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
	1. PNS/TNI/POLRI	7	3,21%
	2. Pegawai Swasta	4	1,83%
	3. Wiraswasta/Usahawan	15	6,88%
	4. Pelajar/Mahasiswa	2	0,92%
	5. Petani	75	34,40%
	6. Ibu Rumah Tangga	66	30,28%
	7. Lainnya	49	22,48%
	TOTAL	218	100,00%
Suku Bangsa	Ket	Jumlah	Persen
	1. Banggai	146	66,97%
	2. Saluan	14	6,42%
	3. Balantak	4	1,83%
	4. Jawa	10	4,59%
	5. Bajo	15	6,88%
	6. Buton	17	7,80%
	7. Bugis	6	2,75%
	8. Lainnya	6	2,75%
	TOTAL	218	100,00%
Jenis Layanan	Ket	Jumlah	Persen
	1. Akta Cerai	95	43,58%
	2. Salinan Putusan	123	56,42%
	TOTAL	218	100,00%

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

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,25
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,72
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,01
5	Kesesuaian produk pelayanan	2,95
6	Kompetensi/kemampuan petugas	2,88
7	Perilaku petugas pelayanan	3,29
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,25
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,75
	Rata-rata Tertimbang	3,18

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

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. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai dari ketiga unsur tersebut dilakukan dengan cara :

1. Kemudahan prosedur pelayanan
 - a. SOP di evaluasi oleh TIM yang ditunjuk secara berkala
Tim SOP atas rekomendasi hasil survey tidak memandang perlu untuk mereview SOP dikarenakan SOP beberapa bulan yang lalu baru di review dan dirasa masih bisa diberlakukan. Sehingga hasil temuan survey menurut Tim SOP sebagai satu catatan untuk mengkaji ulang SOP pada semester berikutnya. Implementasi SOP pada unit-unit yang melaksanakan minimal 3 bulan sekali.
 - b. Meningkatkan Impelentasi Standar Pelayanan Peradilan
Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Agama Banggai dengan cara meningkatkan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Meningkatkan Impelementasi Akreditasi Penjaminan Mutu (APM)
 - Pengadilan Agama Banggai telah melaksanakan Akreditasi Penjaminan Mutu namun terus diupayakan, dan menjamin agar lingkungan kerja terkendali sehingga dapat dipastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan. Hal yang paling mendasar adalah peningkatan kesadaran dan pemahaman hakim dan pegawai tentang sistem manajemen mutu.
 - d. Memberikan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Meningkatkan Kapabilitas Petugas Layanan
 - Pengadilan Agama Banggai telah mengimplementasikan pemanfaatan aplikasi SIPP tingkat pertama sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam

aplikasi sehingga dapat terwujudnya “one day one minute” dan “ one day one publish”

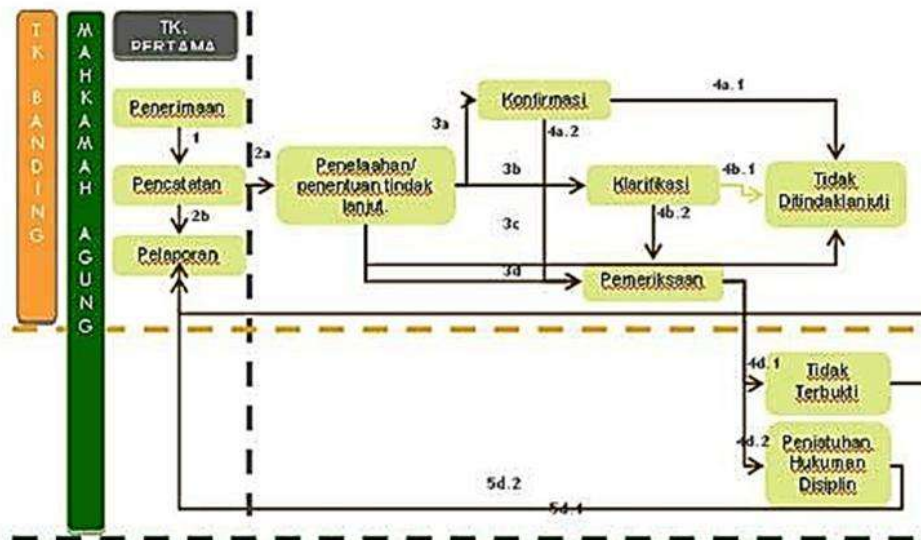
- Melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan menguasai di sub bagiannya masing-masing

Sistem Informasi Penelusuran Perkara								
PENGADILAN AGAMA BANGGAI								
DAFTAR PERKARA PERDATA GUGATAN								
No	Isi Perkara	Tanggal Menerima	Status Perkara	Isi Perkara	Tanggal	Status Perkara	Tanggal	Lampiran
1	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	10 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	10 Nov 2014	Denda Dugan	10 Nov 2014	1 lamp
2	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	11 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	11 Nov 2014	Denda Dugan	11 Nov 2014	1 lamp
3	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	08 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	08 Nov 2014	Denda Dugan	08 Nov 2014	1 lamp
4	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	09 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	09 Nov 2014	Denda Dugan	09 Nov 2014	1 lamp
5	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	07 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	07 Nov 2014	Denda Dugan	07 Nov 2014	1 lamp
6	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	06 Nov 2014	Denda Dugan	Perkara No. 100/2014/PA/Bg	06 Nov 2014	Denda Dugan	06 Nov 2014	1 lamp

2. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

- Menetapkan Bisnis Proses Penanganan Pengaduan pada Pengadilan Agama Banggai
- Pengadilan Agama Banggai telah menetapkan alur bisnis proses penanganan pengaduan sebagai berikut :

ALUR PENANGANAN PENGADUAN





2 sampai dengan 6 hari kerja, tergantung informasi yang diminta Pemohon (perlu dikaburkan/tidak), dan kondisi pengadilan (tersedia/tidak fasilitas pengadaan yang muda diakses/tidak).