

# PENGADILAN AGAMA BANGGAI

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



2022

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN III 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 III 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	0	0,00%
2. 20 - 29 Thn	20	40,00%
3. 30 - 39 Thn	21	42,00%
4. 40 - 49 Thn	8	16,00%
5. > 49 Thn	1	2,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	21	42,00%
2. Perempuan	29	58,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	6	12,00%
2. SLTP	9	18,00%
3. SLTA	27	54,00%
4. D1/D2/D3/D4	2	4,00%
5. S1	6	12,00%
6. S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	4	8,00%
2. Pegawai Swasta	3	6,00%
3. Wiraswasta/Usahawan	11	22,00%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Petani	7	14,00%
6. Ibu Rumah Tangga	22	44,00%
7. Lainnya	3	6,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	41	82,00%
2. Saluan	1	2,00%
3. Balantak	1	2,00%
4. Jawa	0	0,00%
5. Bajo	2	4,00%
6. Buton	3	6,00%
7. Bugis	0	0,00%
8. Lainnya	2	4,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Layanan :	Ket	Jumlah	Persen
	1. Akta Cerai	36	72,00%
	2. Salinan Putusan	14	28,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>50</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	3,72	SangatBaik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	SangatBaik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,96	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,72	SangatBaik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,90	SangatBaik
<b>6</b>	<b>Kompetensi/kemampuan petugas</b>	<b>3,96</b>	<b>SangatBaik</b>
7	Perilaku petugas pelayanan	3,62	SangatBaik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,94	SangatBaik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,88	SangatBaik
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,72</b>	<b>SangatBaik</b>

Kuadran	Variabel
I	U3= Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
II	U1=Kesesuaianpersyaratanpelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U4=Kewajaranbiaya/tariffdalampelayananU7=Perilakupe tugaspelayanan U5 = Kesesuaianprodukpelayanan U6 = Kompetensi/kemampuanpetugas U7 = Perilakupetugaspelayanan
III	-
IV	U8 =Kualitassaranadanprasarana U9 = Penangananpengaduanpengguna 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. Melakukan pembinaan kepada Petugas Layanan dalam upaya menjaga kualitas layanan.



2. Memberikan kompensasi kepada pihak apabila pelayanannya sedikit terlambat.



3. Meminta maaf atas keterlambatan dalam memberikan pelayanan.



