

**LAPORAN TINDAK LANJUTSKM
TRIWULAN IV**



2022



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN PENGADILAN TINGKAT PERTAMA TRIWULAN IV 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 tanggung jawabnya 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 setiapTiwulan 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 IV 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 table berikut:

DATA
MASYARAKAT

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. <20 Thn	0	0,00%
2. 20 - 29 Thn	11	23,40%
3. 30 - 39 Thn	21	44,68%
4. 40 - 49Thn	11	23,40%
5. > 49 Thn	4	8,51%
TOTAL	47	100,00%

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	17	36,17%
2. Perempuan	30	63,83%
TOTAL	47	100,00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	14	29,79%
2. SLTP	6	12,77%
3. SLTA	20	42,55%
4. D1/D2/D3/D4	1	2,13%
5. S1	5	10,64%
6. S2 keatas	1	2,13%
TOTAL	47	100,00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	4	8,51%
2. Pegawai Swasta	2	4,26%
3. Wiraswasta/Usahawan	5	10,64%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Petani	9	19,15%
6. Ibu Rumah Tangga	21	44,68%
7. Lainnya	6	12,77%
TOTAL	47	100,00%

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Banggai	41	87,23%
2. Saluan	0	0,00%
3. Balantak	0	0,00%
4. Jawa	1	2,13%
5. Bajo	1	2,13%
6. Buton	4	8,51%
7. Bugis	0	0,00%
8. Lainnya	0	0,00%
TOTAL	47	100,00%

Jenis Layanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Akta Cerai	38	80,85%
2. Salinan Putusan	9	19,15%
TOTAL	47	100,00%

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	3,87	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,87	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,89	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,87	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,94	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,94	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,87	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,94	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,89	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,90	Sangat Baik

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

IV	U8 = Kualitas sarana dan prasarana
----	------------------------------------

Ada 3 (Tiga) hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sector pelayanan public setelah dilakukan analisa persepsi dan harapan dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk menetapkan unsur yang berada pada kuadran I (prioritas utama), yaitu:

1. Mengutamakan 5 S dalam pelayanan.
2. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat mencapai kualitas kerja yang baik.



- a. Memberikan pemahaman yang mudah di mengerti kepada para pencari keadilan tentang biaya/tariff pelayanan ataupun tentang persyaratan pelayanan perkara .



