

PENGADILAN AGAMA BANGGAI

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI - JUNI 2021



2021

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE JANUARI - JUNI 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 I 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	5	3.79%
		2. 20 - 29 Thn	43	32.58%
		3. 30 - 39 Thn	33	25.00%
		4. 40 - 49 Thn	28	21.21%
		5. > 49 Thn	23	17.42%
		TOTAL	132	100.00%
Jenis Kelamin	:	Ket	Jumlah	Persen
		1. Laki-laki	62	46.97%
		2. Perempuan	70	53.03%
		TOTAL	132	100.00%
Pendidikan Terakhir	:	Ket	Jumlah	Persen
		1. SD kebawah	30	22.73%
		2. SLTP	23	17.42%
		3. SLTA	53	40.15%
		4. D1/D2/D3/D4	6	4.55%
		5. S1	16	12.12%
		6. S2 keatas	4	3.03%
		TOTAL	132	100.00%
Pekerjaan Utama	:	Ket	Jumlah	Persen
		1. PNS/TNI/POLRI	13	9.92%
		2. Pegawai Swasta	6	4.58%
		3. Wiraswasta/Usahawan	49	37.40%
		4. Pelajar/Mahasiswa	2	1.53%
		5. Petani	19	14.50%
		6. Ibu Rumah Tangga	12	9.16%
		7. Lainnya	30	22.90%
		TOTAL	131	100.00%
Suku Bangsa	:	Ket	Jumlah	Persen
		1. Banggai	98	74.81%
		2. Saluan	2	1.53%
		3. Balantak	2	1.53%
		4. Jawa	6	4.58%
		5. Bajo	2	1.53%
		6. Buton	10	7.63%
		7. Bugis	7	5.34%
		8. Lainnya	5	3.82%
		TOTAL	132	100.76%

Jenis Layanan	:	Ket	Jumlah	Persen
		1. Akta Cerai	92	69.70%
		2. Salinan Putusan	40	30.30%
		TOTAL	132	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	3,33	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,57	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,17	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,07	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,39	Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,31	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,14	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,22	Baik
Rata-rata tertimbang		3,29	Baik

Kuadran	Variabel
I	U3 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan U4 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U8 = Kualitas sarana dan prasarana
II	U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan U2 = Kemudahan prosedur pelayanan U5 = Kesesuaian produk pelayanan

	U6 = Kompetensi/Kemampuan petugas
III	U8 = Perilaku petugas pelayanan U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
IV	U7 = Kompetensi/kemampuan petugas

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. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu peningkatan sarana prasarana Tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Banggai dari kedua 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 6 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

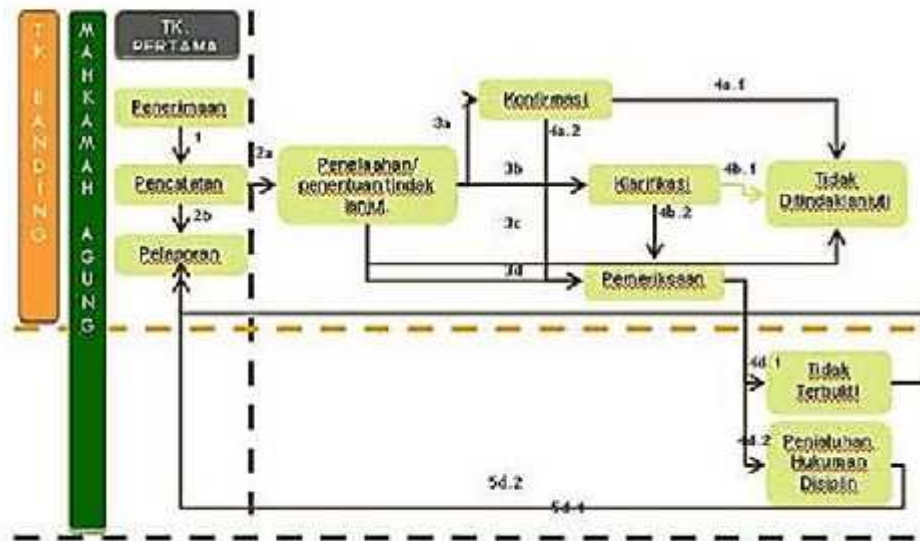
- Pengadilan Agama Banggai telah mengimplementasikan pemanfaatan aplikasi SIPP tingkat pertama sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam aplikasi sehingga dapat terwujudnya “one day one minute” dan “ one day one publish”
- Melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan menguasai di sub bagiannya masing-masing

No.	Keputusan	Uraian Keputusan	Waktu Proses	Keputusan	Keputusan	Waktu Proses
1	Keputusan 1	Keputusan 1	Keputusan 1	Keputusan 1	Keputusan 1	Keputusan 1
2	Keputusan 2	Keputusan 2	Keputusan 2	Keputusan 2	Keputusan 2	Keputusan 2
3	Keputusan 3	Keputusan 3	Keputusan 3	Keputusan 3	Keputusan 3	Keputusan 3
4	Keputusan 4	Keputusan 4	Keputusan 4	Keputusan 4	Keputusan 4	Keputusan 4
5	Keputusan 5	Keputusan 5	Keputusan 5	Keputusan 5	Keputusan 5	Keputusan 5
6	Keputusan 6	Keputusan 6	Keputusan 6	Keputusan 6	Keputusan 6	Keputusan 6
7	Keputusan 7	Keputusan 7	Keputusan 7	Keputusan 7	Keputusan 7	Keputusan 7
8	Keputusan 8	Keputusan 8	Keputusan 8	Keputusan 8	Keputusan 8	Keputusan 8
9	Keputusan 9	Keputusan 9	Keputusan 9	Keputusan 9	Keputusan 9	Keputusan 9
10	Keputusan 10	Keputusan 10	Keputusan 10	Keputusan 10	Keputusan 10	Keputusan 10

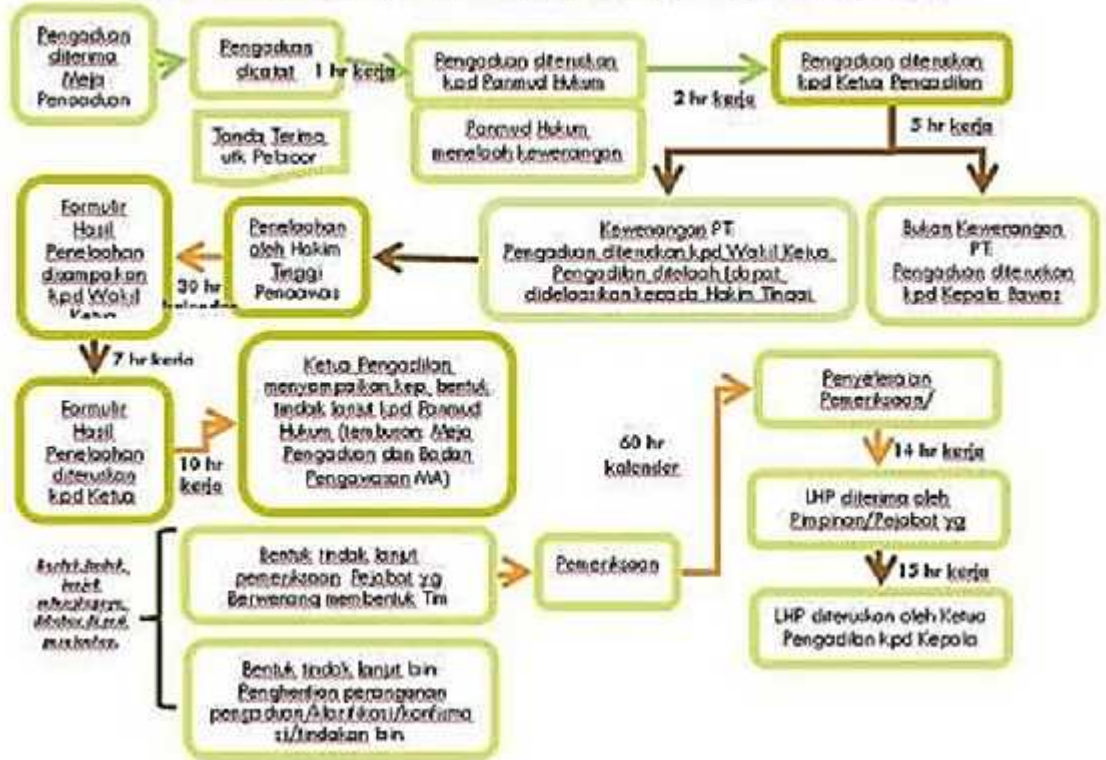
2. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

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

ALUR PENANGANAN PENGADUAN



ALUR & JANGKA WAKTU PEMERIKSAAN PENGADUAN OLEH PENGADILAN TK. BANDING



b. Menetapkan Bisnis Proses Permohonan Informasi Pengadilan Agama Banggai
 Pengadilan Agama Banggai telah menetapkan alur bisnis proses permohonan informasi sebagai berikut :

- Bisnis proses permohonan informasi biasa pada Pengadilan Agama Banggai



- Bisnis proses permohonan informasi prosedur khusus pada Pengadilan Agama Banggai



2 sampai dengan 3 hari kerja, tergantung informasi yang diminta Pemohon (perlu dikubur kan/bidak), dan kondisi pengabdian (tersedia/bidak fasilitas penggandaan yang sudah diakses/bidak).