

PENGADILAN AGAMA BANGGAI

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE JULI - SEPTEMBER 20120**



2020

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS SURVEY INDEKS KEPUASAN
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA PERIODE JULI - SEPTEMBER 2020 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 2020, 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 MASTARAKAT

Umur	Ket	Jumlah	Person
1. <20 Thn		6	3,64%
2. 20 - 29 Thn		46	27,88%
3. 30 - 39 Thn		65	39,39%
4. 40 - 49 Thn		33	20,00%
5. > 49 Thn		15	9,09%
TOTAL		165	100,00%

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Person
1. Laki-laki		64	38,79%
2. Perempuan		101	61,21%
TOTAL		165	100,00%

Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Person
1. SD/kebaah		12	7,27%
2. SLTP		6	3,64%
3. SLTA		73	44,24%
4. D1/D2/D3/D4		5	3,03%
5. S1		69	41,82%
6. S2 keatar		0	0,00%
TOTAL		165	100,00%

Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Person
1. PNS/THN/POLRI		18	10,91%
2. Pegawai Swasta		12	7,27%
3. Wiraswasta/Urahaan		7	4,24%
4. Pelajar/Mahasiswa		0	0,00%
5. Petani		38	23,03%
6. Ibu Rumah Tangga		51	30,91%
7. Lainnya		29	17,64%
TOTAL		165	100,00%

Suku Bangsa	Ket	Jumlah	Person
1. Banggai		85	51,52%
2. Saluan		8	4,85%
3. Balantak		2	1,21%
4. Jawa		15	9,09%
5. Baka		16	9,70%
6. Butan		26	15,76%
7. Bugis		8	4,85%
8. Lainnya		5	3,03%
TOTAL		165	100,00%

Jenis Layanan	Ket	Jumlah	Person
1. Akta Cerai		98	59,39%
2. Salinan Puturan		67	40,61%
TOTAL		165	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	3,28
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,56
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,15
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,95
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,42
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,35
7	Perilaku petugas pelayanan	3,28
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,12
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,18
	Rata-rata Tertimbang	3,25

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

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. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.

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

1. Persyaratan
 - a. Meningkatkan Impelemtansi Standar Pelayanan Peradilan
Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Agama Banggai, dengan cara meningkatkan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik

b. Meningkatkan Impelentasi 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.

2. Kesopanan petugas layanan

a. Penerapan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)

- Penerapan 3S dengan melaksanakan pembinaan terhadap Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

b. Penerapan 5R dengan melakukan penataan dan pembersihan tempat kerja tentang bagaimana seseorang memperlakukan tempat kerjanya secara benar.

c. Memberikan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan meningkatkan kapabilitas petugas pelayanan

- 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.	Nomor Perkara	Tanggal Register	Jenis Perkara	Nama Pihak	Tahap	Status Perkara	Lama Proses	Link
1	07/Pdt.G/2020/PA.Bg	21 Sep. 2020	Cerai Gugat		PerdataAwal	PerdataAwal Pertama	1 hari	[Link]
2	08/Pdt.G/2020/PA.Bg	21 Sep. 2020	Cerai Gugat		PerdataAwal	PerdataAwal Pertama	1 hari	[Link]
3	07/Pdt.G/2020/PA.Bg	16 Sep. 2020	Cerai Gugat	Pengugat: Jahne Kurniawati Dewi Haryo Bambang Sugeng Wardah Ayu Wardah	PerdataAwal	Sidang pertama	6 hari	[Link]
4	08/Pdt.G/2020/PA.Bg	16 Sep. 2020	Cerai Gugat	PerdataAwal Mahan dan Husein H. Husein dan Wahyuni Sempoko Wahyuni Dewi Wahyuni	PerdataAwal	Sidang pertama	6 hari	[Link]
5	08/Pdt.G/2020/PA.Bg	14 Sep. 2020	Cerai Gugat	Pengugat: Purni Dewi Rendi Rendi Sugeng Syah Zam Zam Wahyuni	PerdataAwal	Sidang pertama	8 hari	[Link]
6	07/Pdt.G/2020/PA.Bg	11 Sep. 2020	Cerai Gugat	Pengugat:	PerdataAwal	Sidang pertama	8 hari	[Link]