

AREA VI

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



6.IV. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

6.IV.c. Dilakukan Tindak Lanjut atas Hasil Survey

Kepuasan Masyarakat

**TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA SEKAYU
TAHUN 2021**



PENGADILAN AGAMA SEKAYU

Jalan Merdeka Lingkungan I No. 497, Sekayu

cs@pa-sekayu.go.id

0714 - 321170, 331062



PENGADILAN AGAMA SEKAYU

WILAYAH HUKUM KABUPATEN MUSI BANYUASIN
Jalan Merdeka LK. I Nomor 497 Telepon/ Faksimili (0714) 321170 SEKAYU 30711
Website: www.pa-sekayu.go.id Email: pa.sekayu@gmail.com

TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN AGAMA SEKAU TAHUN 2021

Sebagai lembaga Pemerintah, Pengadilan Agama Sekayu merupakan Pengadilan tingkat pertama dibawah kekuasaan Mahkamah Agung dan hal ini juga merupakan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang diamanatkan oleh masyarakat dan rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Pengadilan Agama Sekayu melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pada Semester I Tahun 2021, pengguna layanan Pengadilan Agama Sekayu terdiri dari para pencari Keadilan yang mengambil produk akhir Pengadilan Agama Sekayu yaitu Akta Cerai

dan Salinan Putusan/ Penetapan. Adapun hasil rekapitulasi kuesionernya dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2. di bawah ini:

**TABEL.1. PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA SEKAYU
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Akta Cerai	92,00%
Pengambilan Salinan Putusan	8,00%
Total	100,00%

**TABEL.2. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA SEKAYU**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kejelasan prosedur pelayanan	3,57	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,45	Sangat Baik
3	Informasi Biaya Pelayanan	3,56	Sangat Baik
4	Kesesuaian waktu pelayanan	3,29	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jam pelayanan dan jam kerja	3,40	Sangat Baik
6	Kecepatan Pelayanan	3,44	Sangat Baik
7	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,55	Sangat Baik
8	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	3,40	Sangat Baik
9	Sarana Pelayanan Publik	3,89	Sangat Baik
10	Fasilitas Pengaduan	3,39	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,49	

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Semester I Tahun 2021 diperoleh tingkat Kepuasan dengan baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan pengguna tersebut. Adapun komentar, saran, apresiasi, keluhan atau ketidakpuasan pengguna yang didapat dari pengisian kuisisioner adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - Kesesuaian waktu pelayanan

- Kecepatan Pelayanan
- 2. Mushola atau tempat ibadah agar lebih diperluas
- 3. Survey kepuasan masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara Internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
- 4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem APM Pengadilan Agama Sekayu terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Dalam rangka meningkatkan nilai survey kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2021, maka Pengadilan Agama Sekayu akan dan telah melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

- A. Mengoptimalkan layanan persidangan dan PTSP dengan mengimplementasikan Inovasi ALAPNANG (Aplikasi Antrian Layanan PTSP dan Persidangan) guna membuat layanan antrian lebih sistematis dan terarah
- B. Melakukan kegiatan rutin briefing pagi kepada petugas PTSP untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan ramah, cepat dan akurat kepada masyarakat
- C. Mengimplementasikan Inovasi AJESD (Antar Jemput Sidang Difabel) untuk memberikan pelayanan peradilan terhadap penyandang disabilitas di Pengadilan Agama Sekayu
- D. Mengimplementasikan Inovasi Aplikasi Serasan Sekate yaitu aplikasi berbasis online yang terintegrasi dengan data kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten musi banyuasin setelah keluarnya akta cerai. Tujuan aplikasi ini yaitu untuk memudahkan pergantian status perkawinan para pihak yang telah memiliki status berkekuatan hukum tetap yang dibuktikan dengan adanya akta cerai sehingga pada saat pengambilan akta cerai maka para pihak akan mendapatkan KTP, KK dan KIA dengan status baru.
- E. Mengimplementasikan Inovasi Aplikasi SIPAKAR (Sistem Informasi Panjar Biaya Perkara) dengan adanya aplikasi ini, memudahkan para pihak yang akan berperkara mengecek biaya taksiran panjar perkara tanpa harus datang ke Pengadilan Agama Sekayu.
- F. Mengimplementasikan Inovasi Konseling DP3A. Merupakan kerjasama dalam bentuk konseling yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak Kab. Musi Banyuasin kepada Pemohon beserta anak Pemohon terkait perkara Dispensasi Kawin di Pengadilan Agama Sekayu. Pengadilan Agama Sekayu melalui Meja Informasi akan mengarahkan Pemohon beserta anak Pemohon agar melakukan konseling pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, konseling ini menjadi salah satu syarat kelengkapan administrasi untuk mendaftarkan perkara Permohonan Dispensasi Kawin di Pengadilan Agama Sekayu.

- G. Melakukan rencana pembangunan Mushola yang nyaman serta memadai bagi para pihak pencari keadilan dengan memperhatikan aspek anggaran yang telah tersedia di Semester 2 Tahun 2021.

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai survey kepuasan masyarakat Pengadilan Agama Sekayu akan meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para pencari keadilan.



Sekayu 30 September 2021

Ketua Pengadilan Agama Sekayu



Waluyo, S.Ag., M.H.I.

LAMPIRAN TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN AGAMA SEKAYU TAHUN 2021

NO	KEGIATAN
1	<p>Implementasi Inovasi Layanan Antrian PTSP dan Persidangan</p> 
2.	<p>Kegiatan Rutin Briefing Pagi kepada Petugas PTSP</p> 
3.	<p>Implementasi Antar Jemput Sidang Difabel</p>



4. Impementasi Inovasi Aplikasi Serasan Sekate



5. Implementasi Aplikasi SIPAKAR

SIPAKAR

Jenis Perkara: **CERAI GUGAT**

TAKSIRAN BIAYA: Rp. 1.380.000

Terdapat satu perkara yang akan dikenakan biaya

No	Komponen Biaya	Jumlah
1	Biaya Pengadlan	Rp. 1.000.000
2	Biaya Denda	Rp. 300.000
3	Biaya Sertifikasi	Rp. 50.000
4	Biaya Pengadlan	Rp. 30.000
5	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000
6	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000
7	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000

No	Detail Biaya Radius	Jumlah
1	Biaya Pengadlan	Rp. 1.000.000
2	Biaya Pengadlan	Rp. 300.000
3	Biaya Pengadlan	Rp. 50.000
4	Biaya Pengadlan	Rp. 30.000
5	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000
6	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000
7	Biaya Pengadlan	Rp. 10.000

Total: Rp. 1.380.000

Close Cetak

