



PENGADILAN AGAMA SINTANG

Jln PKP. Mujahidin No. 14 Telp. (0565) 21804 /Fax (0565) 22063

www.: pa-sintang.go.id / e-mail : pa-sintang@gmail.com

SINTANG 78611

LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2020

A. Latar Belakang.

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.

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.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan

peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan.

B. Dasar Hukum.

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

C. Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut.

Pengadilan Agama Sintang dalam kurun selama tiga tahun terakhir telah melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sintang pada Maret Tahun 2020 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,61 atau konversi IKM sebesar 90,34.

Terjadi peningkatan Indeks Kepuasan masyarakat atas Pelayanan publik pada Pengadilan Agama Sintang dari tahun sebelumnya nilai IKM tahun 2019 dengan nilai skm 3,61 atau konversi ikm sebesar 90,16 selama Tahun 2019 atau mengalami kenaikan sebesar 0,18% , adapun nilai IKM 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA SINTANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.	3,67	Sangat Baik
2	Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan	3,67	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,71	Baik
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan.	2,88	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,98	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,58	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,54	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,50	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,61	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas terdapat penilaian terhadap tertinggi yaitu pada unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3,97 sedangkan yang mendapatkan unsur nilai terendah yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai 2,88 dan Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan dengan nilai 3,54

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah dan saran dari pengguna serta tindak lanjut adalah :

1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Sehubungan dengan hal tersebut, Ketua Pengadilan Agama Sintang bersama Ketua Pengadilan Negeri Sintang telah menerbitkan Surat Keputusan Bersama tentang Panjar Biaya Perkara Perdata pada Pengadilan Agama Sintang.

Tindak Lanjut akan dilakukan penyesuaian Tarif dengan berpedoman pada Peraturan Bupati Sintang tentang tarif untuk angkatan darat dan sungai.

2. Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan

Hal ini di karenakan adanya keinginan dari para pengguna untuk mendapatkan pelayanan prima dari petugas layanan.

Tindak lanjut Monitoring pelaksanaan pelayanan publik secara prima sesuai dengan hasil sosialisasi Pembangunan Pelayanan Prima oleh Ketua Pengadilan Agama Sintang pada tanggal 23 Maret 2020 yang di ikuti oleh Petugas layanan PTSP pengadilan Agama Sintang.

3. Saran dari Pengguna Layanan berdasarkan kuisisioner

Selain Pengolahan data, terdapat satu kuisisioner dari Pengguna yang menyarankan untuk mensosialisasikan Produk layanan baru Pengadilan atau layanan e-court

Tindak lanjut akan dilakukan pemasangan Banner tentang Petunjuk teknis layanan e-court/Standar Operasional Prosedur yang menjadi dasar informasi bagi masyarakat

D. Rekomendasi.

Dari hasil evaluasi di Pengadilan Agama Sintang akan secara continiu melaksanakan survey kepuasan masyarakat sebagai upaya evaluasi peningkatan layanan publik berdasarkan masukan masyarakat berdasarkan hasil Survey Kepuasan masyarakat. Sehubungan dengan terdapat dua unsur penilaian terendah dalam penilaian masyarakat yaitu pada area Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan akan ditindak lanjuti berupa pengkajian ulang tarif sesuai Peraturan Bupati Sintang tentang tarif untuk angkatan darat dan sungai dan Monitoring pelaksanaan pelayanan publik secara prima setiap bulannya sesuai dengan hasil sosialisasi Pembangunan Pelayanan Prima oleh Ketua Pengadilan Agama Sintang pada tanggal 23 Maret 2020 yang di

ikuti oleh Petugas layanan PTSP pengadilan Agama Sintang

Sintang, 27 Maret 2020

Ketua Pengadilan Agama Sintang



Rukayah, S.A.g
NIP. 19720814 199903 2 010