LAPORAN HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2020

Pengadilan Agama Banjarnegara
Jl. . Letjend Suprapto Banjarnegara
Telp. 0286 – 592810, Fax. 591593
Email pabanjarnegara@gmail.com

LAPORAN HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2020

Pengadilan Agama Banjarnegara yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik 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 2020, pengguna layanan Pengadilan Agama Banjarnegara terdiri dari para pencari Keadilan yang mengambil produk akhir Pengadilan Agama Banjarnegara yaitu Akta Cerai dan Salinan Putusan/ Penetapan. Adapun hasil rekapan kuesionernya dapat dilihat pada Tabel 1. Diagram di bawah ini:

NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,68	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,35	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,62	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,43	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,77	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,69	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,73	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,65	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,98	Sangat Baik
	Rata-rata Tertimbang	3,69	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Semester I Tahun 2020 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 kuisioner adalah sebagai berikut:

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

- U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

2. Ruang Tunggu Pengadilan Agama Banjarnegara perlu 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 Banjarnegara terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Dalam rangka meningkatkan nilai survey kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2020, maka Pengadilan Agama Banjarnegara akan melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

a) Mengoptimalkan layanan sidang di luar gedung Pengadilan dengan menambah lokasi sidang mengingat keadaan geografis di kabupaten Banjarnegara dengan keadaan alam berupa pegunungan sehingga masyarakat dapat terbantu meringankan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan;
b) Dengan adanya Inovasi Aplikasi Pengadilan Agama Banjarnegara Mobile dapat memudahkan masyarakat yang berperkara mengetahui informasi perkara, jadwal sidang, dan akun khusus bagi pengguna yang sudah terverifikasi untuk mengetahui informasi lengkap dari pendaftaran, biaya panjar perkara, jadwal sidang hingga waktu penerbitan akta cerai sehingga masyarakat dapat mendapatkan layanan prima;
c) Inovasi Aplikasi Layanan Cepat Akta Cerai dan Produk Pengadilan Agama Banjarnegara dapat membantu kepastian memperoleh layanan produk yang diinginkan sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
d) Melakukan pembangunan gedung kantor/ruang pelayanan terutama adalah ruang tunggu yang nyaman serta memadai bagi para pihak pencari keadilan dengan memperhatikan aspek anggaran yang telah tersedia di Semester I Tahun 2020.

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai survey kepuasan masyarakat Pengadilan Agama Banjarnegara akan meningkat dan mencapai kategori sangat baik.

Banjarnegara 20 Maret 2020

Ketua Pengadilan Agama Banjarnegara

Drs. H. M Badawi, S.H., M.SI.