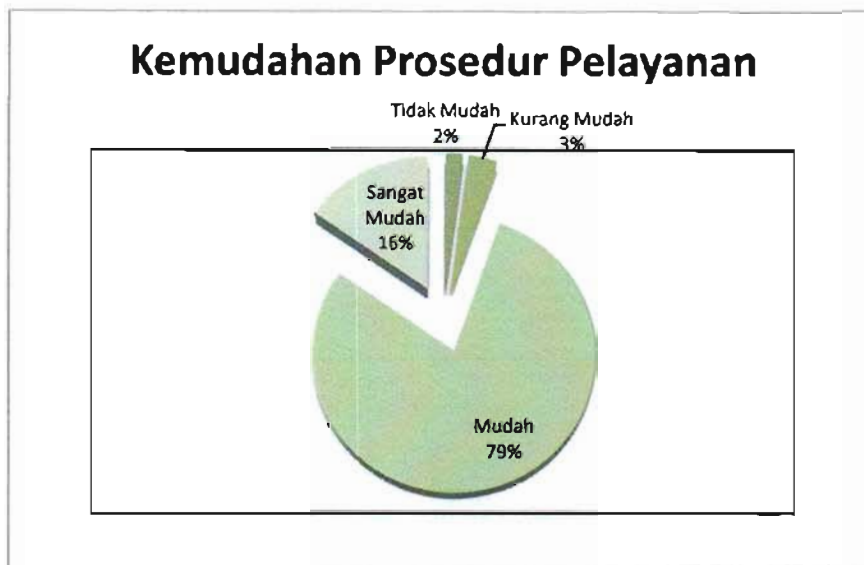


## BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pada Pengadilan Agama Tangerang tersaji dalam diagram berikut :

### 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait kemudahan prosedur pelayanan 79% responden menjawab mudah, namun 2% responden menjawab tidak mudah. oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam menyediakan dan menyampaikan informasi prosedur pelayanan perkara terutama mengenai persyaratan dan alur persidangan yang harus dilengkapi.

### 2. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Meja Informasi dan Pengaduan

## Petugas Meja Informasi dan Pengaduan

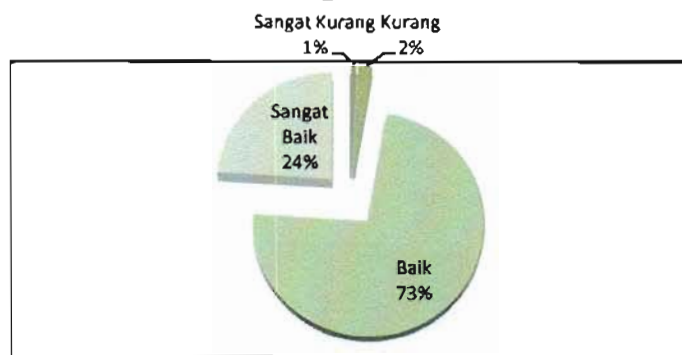
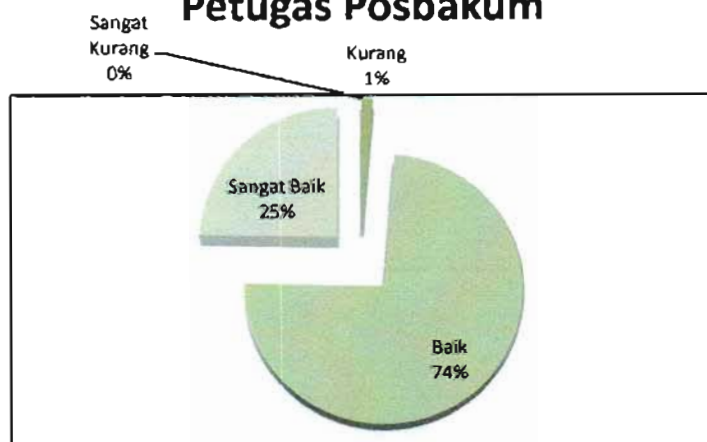


Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terkait unsur pelayanan Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Meja Informasi dan Pengaduan menjawab 73% baik. Petugas informasi dan pengaduan telah diberikan pengarahan dari Ketua untuk melaksanakan 3 S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Hal tersebut merupakan langkah awal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. Selain itu, petugas juga harus mempedomani aturan yang berlaku dalam menyampaikan informasi serta dalam menerima pengaduan dari masyarakat.

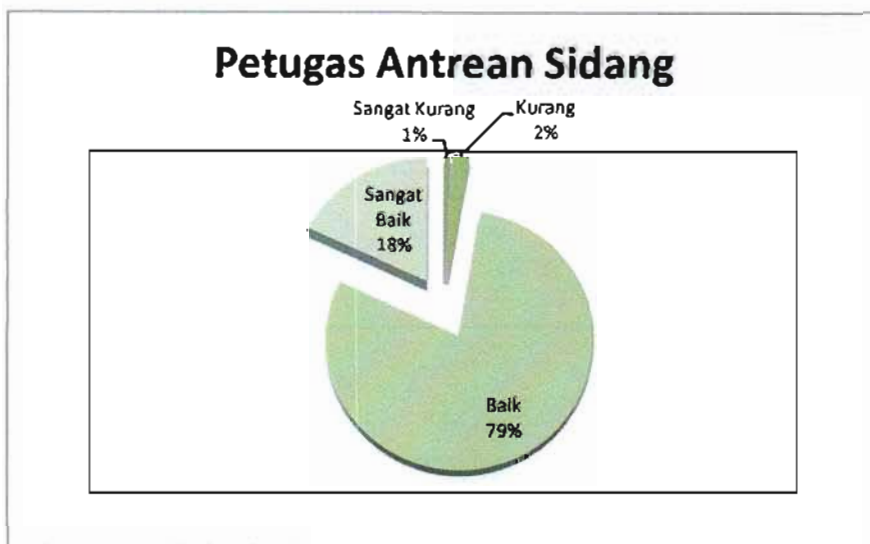
3. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Posbakum

## Petugas Posbakum



Berdasarkan diagram di atas dapat terlihat hasil survei Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Posbakum sebanyak 74% responden menjawab baik. Meskipun petugas Posbakum merupakan Pihak ketiga, namun Ketua selalu memberikan pengarahan dalam pelaksanaan pelayanannya. Tidak hanya etika yang baik dalam memberikan pelayanan, akan tetapi Posbakum juga harus dapat memberikan pelayanan advokasi hukum sesuai keahliannya serta bersih dari transaksi penyuaipan dan permainan perkara.

4. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Antrean Sidang



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Dan Kecepatan Petugas Antrean Sidang sebanyak 79% responden menjawab baik, namun 1% responden menjawab sangat kurang. Petugas antrean sidang bertanggung jawab dalam pemberian nomor antrean sidang kepada masyarakat pencari keadilan yang akan melaksanakan persidangan. Meskipun Pengadilan Agama Tangerang belum memiliki mesin antrean sidang, tetapi tidak menjadikan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, diperlukan peningkatan pelayanan untuk kelancaran antrean sidang selain dengan memprogramkan mesin antrean akan tetapi dengan pelayanan petugas yang berkompeten.

5. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Meja I / Meja Pendaftaran

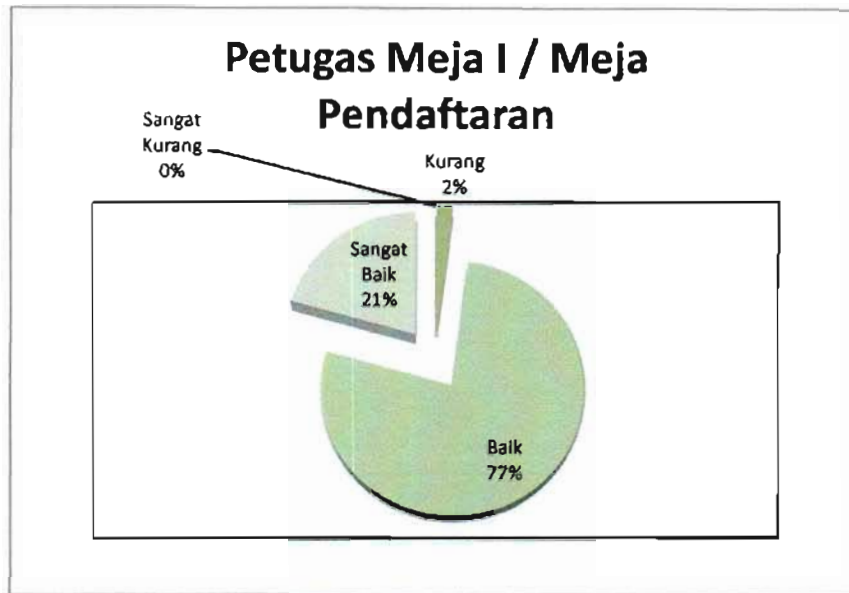
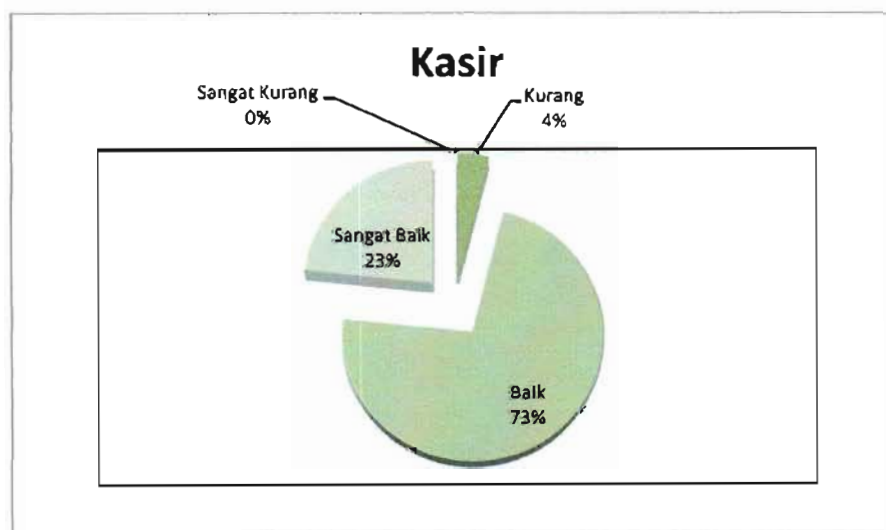


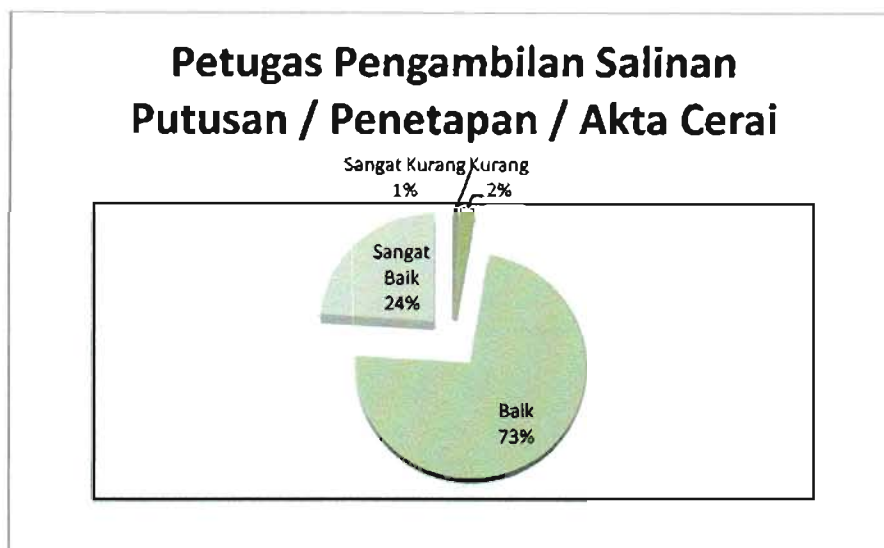
Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terkait unsur pelayanan Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Meja I / Meja Pendaftaran menjawab 77% baik. Petugas Meja I / Meja Pendaftaran merupakan salah satu meja depan yang sangat penting dalam pelayanan. Etika dan kemampuan teknis petugas meja I / petugas meja pendaftaran sangat dibutuhkan, sehingga mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik.

6. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Kasir



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Kasir sebanyak 73% responden menjawab baik, namun 4% responden menjawab kurang. Kasir bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan perkara. Dalam memberikan pelayanan, kasir harus teliti dan cermat. Selain itu, kasir harus memberikan informasi biaya pelayanan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

7. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Pengambilan Salinan Putusan / Penetapan / Akta Cerai



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan dan Kecepatan Petugas Pengambilan Salinan Putusan / Penetapan / Akta Cerai sebanyak 73% responden menjawab baik. Salinan Putusan/Penetapan dan Akta Cerai merupakan produk yang dibuat oleh Pengadilan Agama. Sebagai hasil akhir, Salinan Putusan/Penetapan dan Akta Cerai harus dibuat dengan cepat dan dalam pelayanan pengambilannya pun harus cepat karena terkadang sering membuat pihak berperkara tidak sabar menunggu dan marah. Petugas Pengambilan Salinan Putusan/Penetapan dan Akta Cerai harus cakap dalam melayani terutama apabila Salinan Putusan/Penetapan dan Akta Cerai belum ada, petugas harus mampu menjelaskan dengan baik.

8. Kecepatan Panggilan Sidang Yang Disampaikan Oleh Jurusita / Jurusita Pengganti

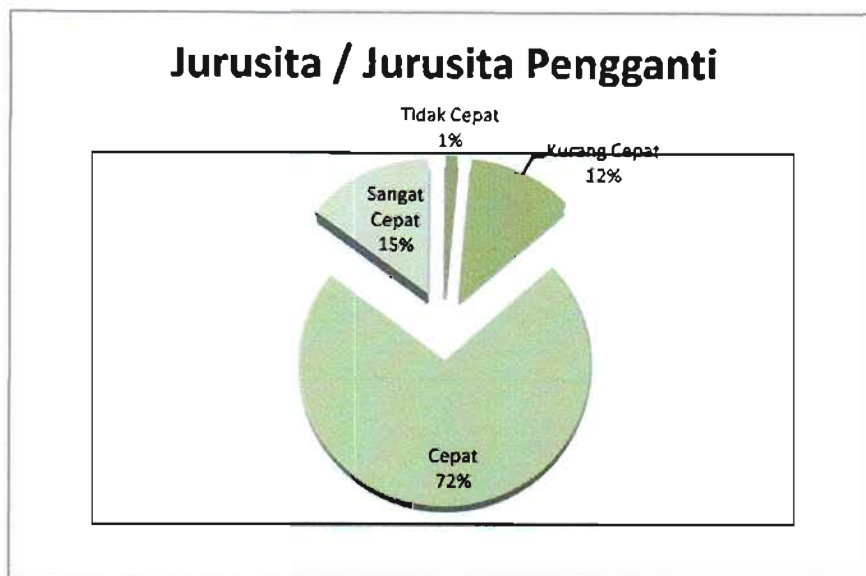
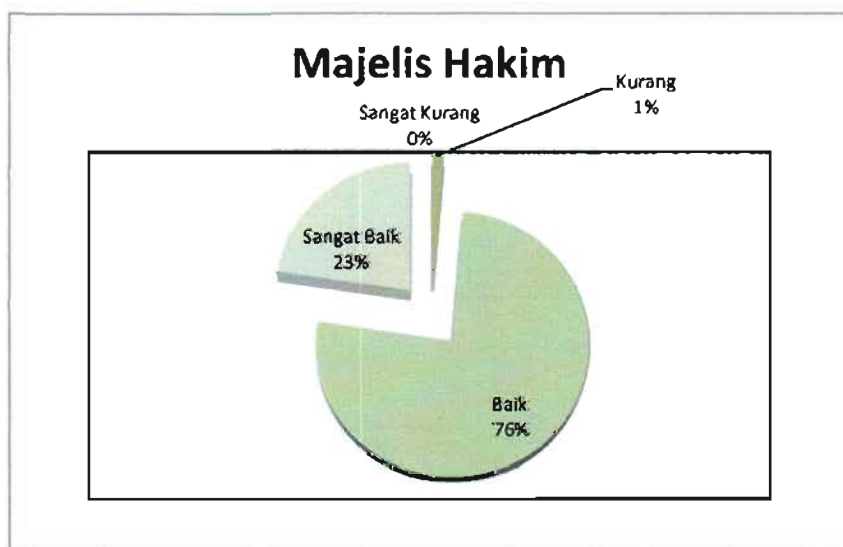


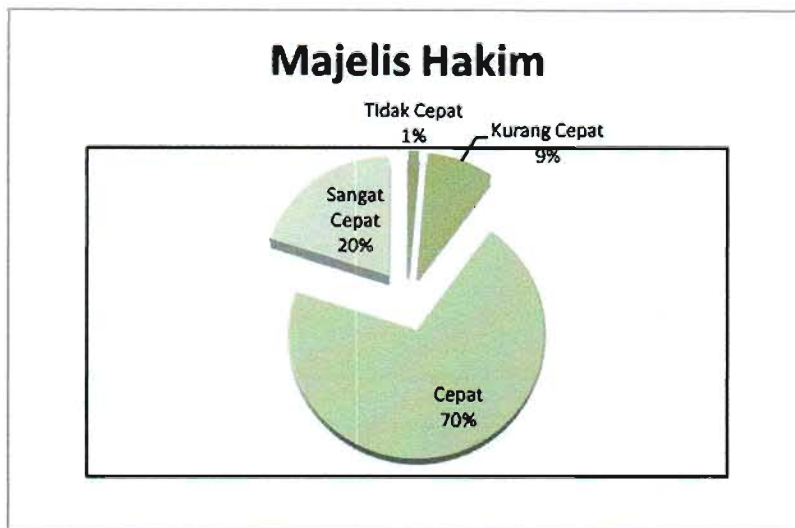
Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terkait unsur pelayanan Kecepatan Panggilan Sidang Yang Disampaikan Oleh Jurusita / Jurusita Pengganti menjawab 72% cepat. Unsur pelayanan ini merupakan unsur yang memiliki nilai terendah. Sebagai garda terdepan, Jurusita/Jurusita Pengganti harus dapat melaksanakan tugas dengan maksimal. Penyampaian relaas panggilan harus dilaksanakan secara patut dan sah sesuai aturan yang telah ditetapkan. Jurusita/Jurusita Pengganti harus meningkatkan tugasnya dalam melaksanakan pemanggilan.

9. Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Majelis Hakim



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kesopanan, Keramahan, Kerapihan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Kemampuan, Penjelasan Majelis Hakim sebanyak 76% responden menjawab baik. Sebagai Wakil Tuhan, Hakim haruslah menunjukkan kewibawaannya dalam segala hal. Hakim harus memiliki integritas, profesional serta kepribadian yang baik. Selain itu, Hakim terikat oleh kode etik yang harus dipegang dan diimplementasikan dalam melaksanakan tugas.

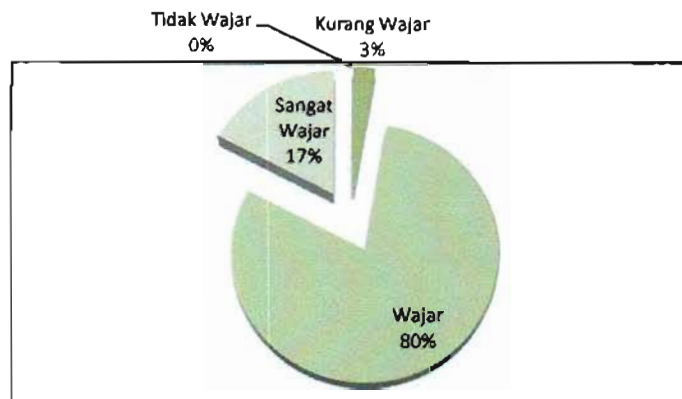
#### 10. Kecepatan Majelis Hakim Dalam Menyelesaikan Putusan / Penetapan Perkara Yang Telah Diputus



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kecepatan Majelis Hakim Dalam Menyelesaikan Putusan / Penetapan Perkara Yang Telah Diputus sebanyak 70% responden menjawab cepat dan 20% menjawab sangat cepat. Percepatan penyelesaian perkara merupakan salah satu program Pengadilan Agama Tangerang. Sesuai Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2014 yang mengatur tentang jangka waktu penyelesaian perkara pada Pengadilan Tingkat Pertama paling lambat 5 (lima) bulan. Oleh karena itu, dibutuhkan kecepatan dan ketelitian bagi Hakim dalam menerima, memeriksa, mengadili dan memutus perkara serta kecepatan dalam pembuatan putusan/penetapan.

#### 11. Kewajaran Biaya Pelayanan

## Kewajaran Biaya Pelayanan



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kewajaran Biaya Pelayanan sebanyak 80% responden menjawab wajar. Ketua Pengadilan diberikan kewenangan untuk menentukan besaran biaya panjar perkara dengan mempertimbangkan aturan yang berlaku. Selain biaya panjar perkara, terdapat biaya lain seperti pendaftaran Kuasa/Kuasa Hukum, pengambilan salinan putusan/penetapan dan akta cerai yang merupakan sumber PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak) yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2008.

12. Kelengkapan Informasi Pelayanan Perkara Di Kantor PA. Tangerang (Dalam Bentuk Banner Atau Papan Informasi)

## Informasi Pelayanan Perkara

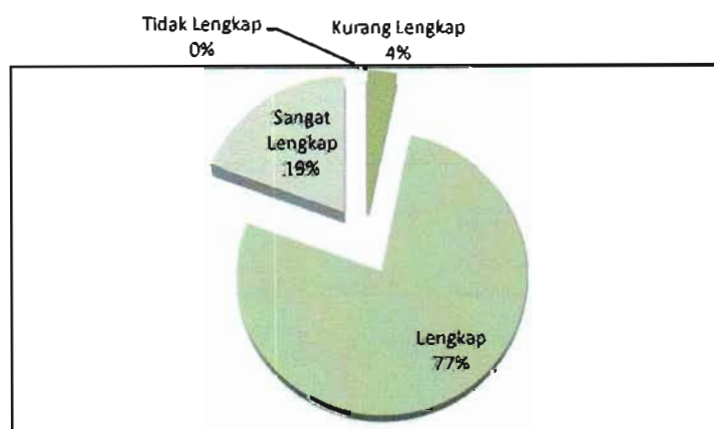
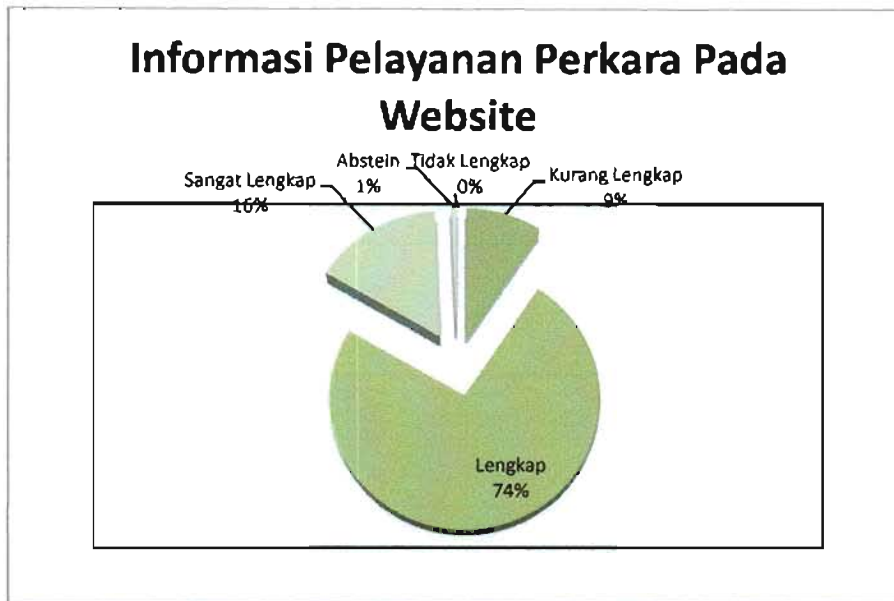




Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terkait unsur pelayanan Kelengkapan Informasi Pelayanan Perkara Di Kantor PA. Tangerang (Dalam Bentuk Banner Atau Papan Informasi) menjawab 77% lengkap. Informasi dan aturan yang telah ditetapkan pada Pengadilan Agama Tangerang tersaji dalam bentuk Banner dan Papan Pengumuman. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi secara jelas, lengkap dan transparan kepada masyarakat pencari keadilan dimulai dari proses penerimaan/pendaftaran perkara sampai dengan proses persidangan serta biaya pelayanan.

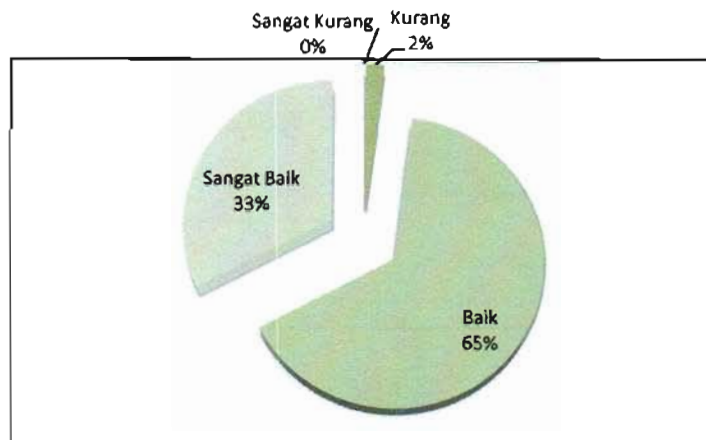
### 13. Kelengkapan Informasi Pelayanan Perkara Pada Website



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kelengkapan Informasi Pelayanan Perkara Pada Website sebanyak 74% responden menjawab lengkap. Seiring kemajuan teknologi informasi, Pengadilan Agama Tangerang mencoba memberikan informasi melalui website untuk mengimbangnya. Informasi melalui website merupakan sarana yang paling efektif dalam penyediaan segala informasi. Akan tetapi, tidak semua masyarakat pencari keadilan memanfaatkannya dikarenakan keterbatasan pengetahuan. Pengelola website diharuskan untuk menyediakan informasi secara lengkap dan menarik bagi para pencari keadilan.

### 14. Kebersihan, Kenyamanan dan Keamanan

## Kebersihan, Kenyamanan dan Keamanan



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait Kebersihan, Kenyamanan dan Keamanan Kantor Pengadilan Agama Tangerang sebanyak 65% responden menjawab baik dan 33% menjawab sangat baik. Unsur pelayanan ini merupakan unsur yang memiliki nilai tertinggi pada hasil survei. Kebersihan merupakan hal yang sangat penting karena dalam Islam kebersihan merupakan bagian dari keimanan. Oleh karena itu Pengadilan Agama Tangerang sangat fokus dalam menjaga kebersihan serta keamanan dilingkungan kantor guna memberikan kenyamanan bagi pencari keadilan.