

Kepuasan Terhadap Lembaga Peradilan

Ditulis oleh AF

Jumat, 28 Juni 2019 16:40 - Terakhir Diperbaharui Jumat, 28 Juni 2019 17:10

INDEKS KEPUASAN TERHADAP LEMBAGA PERADILAN 76%



Dalam rangka peningkatan kualitas layanan peradilan dan perwujudan tata kelola kelembagaan yang baik, Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES) bekerjasama dengan Badan Pengawas Mahkamah Agung (MA) serta didukung oleh Proyek SUSTAIN EU-UNDP melakukan survei kepuasan publik terhadap lembaga pengadilan.

Kepuasan Terhadap Lembaga Peradilan

Ditulis oleh AF

Jumat, 28 Juni 2019 16:40 - Terakhir Diperbaharui Jumat, 28 Juni 2019 17:10

Survei yang dilakukan di 60 satuan kerja lembaga pengadilan yang tersebar di 20 provinsi Indonesia tersebut, menunjukkan hasil bahwa indeks kepuasan publik terhadap lembaga peradilan berada pada kategori baik, yakni sebesar 76%. Hal tersebut mengindikasikan peningkatan sebesar 6,7% bila dibandingkan dengan indeks kepuasan yang ada pada tahun 2013.

"Kita perlu apresiasi kepada bapak ibu di peradilan Indonesia, temuannya itu kan kategorinya lebih baik karena angkanya 76%, saya kira ini angka yang relatif baik. Ini capaian yang bisa digarisbawahi dan menjadi bekal untuk membenahi lebih baik lagi dalam memajukan lembaga peradilan di seluruh Indonesia," terang Direktur LP3ES, Fajar Nursahid saat membuka acara di Hotel Ayana Midplaza, Jakarta Pusat pada Senin (27/5).

Berdasarkan hasil survei tersebut, layanan pendampingan hukum mendapatkan indeks kepuasan tertinggi sebesar 79%. Sedangkan indeks kepuasan terendah ditempati oleh layanan informasi sebesar 74%. Sementara itu, baik layanan mediasi maupun layanan administrasi dan sidang memperoleh indeks kepuasan yang sama, yakni sebesar 75%.

Team Leader Survei LP3ES Alvon Kurnia Palma menyatakan, meskipun indeks kepuasan publik terhadap lembaga-lembaga pengadilan di 20 provinsi berada pada kategori baik, namun Mahkamah Agung (MA) dan jajaran lembaga pengadilan di bawahnya masih memiliki "pekerjaan rumah" yang harus segera dibenahi.

"MA masih harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pengadilan, terutama menyangkut sarana dan prasarana, kehandalan pegawai dalam mendukung kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), meningkatkan layanan informasi dan layanan pengadilan, menjamin pelayanan mediasi yang lebih baik lagi ke depan," papar Alvon.

Sementara itu, Kepala Badan Pengawas MA Nugroho Setiadji mengungkapkan apresiasinya atas hasil studi yang telah dilakukan LP3ES. Ia menyampaikan bahwa hasil survei tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan dalam perbaikan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pengadilan di Indonesia.

"Studi kepuasan publik ini akan kami jadikan masukan sebagai acuan untuk penyempurnaan internal, terutama peningkatan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pengadilan di seluruh

Kepuasan Terhadap Lembaga Peradilan

Ditulis oleh AF

Jumat, 28 Juni 2019 16:40 - Terakhir Diperbaharui Jumat, 28 Juni 2019 17:10

Indonesia,"pungkas Nugroho.

Penelitian dilakukan di 20 provinsi di Indonesia di antaranya, Aceh, Sumatera Selatan, Yogyakarta, Sulawesi Utara, hingga Papua. Pengambilan sampel dilakukan di 60 satuan kerja lembaga pengadilan, yang meliputi Pengadilan Tata Usaha Negeri, Pengadilan Umum, dan Pengadilan Agama menggunakan metode campuran, baik survei, observasi, maupun wawancara mendalam. Survei dilakukan dengan melibatkan 720 responden melalui wawancara tatap muka dengan kuesioner.

[Sumber](#)