



Pengadilan Agama Kota Cimahi

LAPORAN EVALUASI DAN MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT PENGADILAN AGAMA KOTA CIMAHI

Pengadilan Agama Kota Cimahi Kelas I A

Jl. Baros Kel Utama Kec Cimahi Selatan Kota Cimahi
Telepon (022) 63191919
Website:<http://pa-cimahi.go.id>
E-mail:surat@pa-cimahi.go.id

LAPORAN EVALUASI DAN MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN AGAMA KOTACIMAHI

I. PENDAHULUAN

Pengadilan Agama Kota Cimahi merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman pada tingkat pertama bagi para pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata khusus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang-Undang No 50 tahun 2009.

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok, Pengadilan Agama Kota Cimahi mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Fungsi Mengadili (judicial power), yaitu memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama Kota Cimahi di wilayah hukum masing-masing; (vide: Pasal 49 Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang Undang No 50 tahun 2009);
- b. Fungsi Pengawasan, yaitu mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera/Sekretaris, dan seluruh jajarannya; (vide : Pasal 53 ayat (1) Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang Undang No 50 tahun 2009) serta terhadap pelaksanaan administrasi umum; (vide: Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman). Pengawasan tersebut dilakukan secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang;
- c. Fungsi Pembinaan, yaitu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada jajarannya, baik yang menyangkut tugas teknis yustisial, administrasi peradilan maupun administrasi umum. (vide: Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang Undang No 50 tahun 2009);
- d. Fungsi Administratif, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan

eksekusi, perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi peradilan lainnya, dan memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama Kota Cimahi (Bidang Kepegawaian, Bidang Keuangan dan Bidang Umum);

- e. Fungsi Nasehat, yaitu memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam pada instansi pemerintah di wilayah hukumnya, apabila diminta sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang Undang No 50 tahun 2009;
- f. Fungsi lainnya, yaitu pelayanan terhadap penyuluhan hukum, riset dan penelitian serta lain sebagainya, seperti diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI. Nomor: KMA/004/SK/N/1991.

Sebagai salah satu Lembaga layanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, khususnya masyarakat pencari keadilan tentunya Pengadilan Agama Kota Cimahi senantiasa harus memberikan *excellent service* dengan penerapan 7 S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat dan siap melayani) dengan tidak mengabaikan kode etik.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan dan fungsi lainnya yang sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, Lembaga Administrasi Negara sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan layanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada para stakeholders.

Salah satu bentuk pelayanan itu tidak hanya dilakukan pada saat memberikan pelayanan semata, namun juga membuka kanal penyampaian aspirasi dan pengaduan terkait layanan yang diberikan Pengadilan Agama Kota Cimahi disemua unit kerja, dari Kepaniteraan maupun kesekretariatan. Merujuk kepada Permen PAN dan RB Nomor 24 tahun 2014 tentang struktur

kelembagaan dan sarana pengaduan pelayanan publik dilengkapi dengan regulasi pendukungnya Pengadilan Agama Kota Cimahi secara aktif telah menyediakan berbagai kanal pengaduan publik. Diantaranya sarana Pengaduan berupa, Kotak Pengaduan, Formulir Pengaduan dan alat tulis, serta Perangkat Teknologi Komunikasi dan Informasi. Dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, serta aspirasi dari berbagai masyarakat, Pengadilan Agama Kota Cimahi juga menyediakan Meja pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, sms, serta media sosial.

Maksud dan tujuan monitoring serta evaluasi penanganan pengaduan masyarakat sangat diperlukan tidak hanya sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penguatan Pengawasan pada Tim Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) Pengadilan Agama Kota Cimahi, namun untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Petugas Meja Informasi dan Pengaduan pada Pengadilan Agama Kota Cimahi.

II. HASIL EVALUASI DAN MONITORING

Berdasarkan laporan penanganan pengaduan masyarakat, data Pengaduan pada Pengadilan Agama Kota Cimahi pada Bulan Oktober 2025 adalah sebagai berikut:

NO	SARANA PENGADUAN	NAMA PELAPOR	JENIS PENGADUAN	TINDAK LANJUT	HUKUMAN DISIPLIN
1	Kotak Pengaduan / Kotak Saran	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
2	Meta Pengaduan	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
3	Website	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
4	SIWAS	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
5	<i>SiLincih</i>	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Evaluasi dan Monitoring terhadap hasil laporan pengaduan tersebut mencerminkan pelayanan di Pengadilan Agama Kota Cimahi, meskipun tidak ada pengaduan dari masyarakat, petugas dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Kota Cimahi agar senantiasa memberikan pelayanan prima (*exceclent service*) dan selalu meningkatkan pelayanan dengan berdasarkan Moto Pengadilan Agama Kota Cimahi yaitu CINTA: Cermat, Ikhlash, Nyaman, Transparan, dan Akuntabel.

III. KESIMPULAN

Tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan yang berkenaan dengan kode etik hakim, panitera/jurusita, ASN maupun penyerapan anggaran yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Kota Cimahi selama bulan Oktober 2025 baik itu melalui Meja Pengaduan, website, siwas ataupun kotak pengaduan oleh karenanya tidak ada tindaklanjut yang dilakukan.

Hal ini menggambarkan bahwa pada bulan Oktober 2025 tidak ada pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan Agama Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan. untuk meminimalisir bahkan meniadakan pengaduan masyarakat.

Cimahi, 31 Oktober 2025

Ketua Pengadilan Agama Kota Cimahi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Djulia Herjanara', is written over a light gray rectangular background.

Djulia Herjanara, S.Ag., S.H., M.H.