

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Kuantitas | Kompetensi
Harmonis | Layak | Adaptif | Kolaboratif



PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG

Jl. Basuki Rachmat (BRC), Kelurahan Bumi Emas, Kalimantan Barat
Telp. (0562) 6305060 Fax. (0562) 6305060 - 79211

LAPORAN

SPKP

**Survei Persepsi
Kualitas Pelayanan**

Triwulan III Tahun 2023



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Bab I Kuesioner Survei	
Kuesioner Survei.....	1
Daftar Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
Bab II Metodologi Survei	
A. Kriteria Responden.....	5
B. Metode Pencacahan.....	5
C. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	8
Bab III Pengolahan Hasil Survei	
A. Analisis Hasil Survei.....	10
1. Analisis Data Responden yang masuk.....	10
2. Analisis Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).....	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	13
Bab IV Data Survei	
A. Data Responden.....	14
B. Data Dukung Lainnya.....	17
Lampiran I	
SK Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	19

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
PERIODE JULI – SEPTEMBER
TRIWULAN III TAHUN 2023

Disahkan di Bengkayang
Pada Tanggal 3 Juli 2023

Ketua Tim Penjaminan Mutu



Miftahul Arwani, S.H.I.

Ketua Tim Survey



Syarif Firdaus, S.H.I.

Top Manajemen

Pengadilan Agama Bengkayang Kelas II

Ketua



Sobari, S.H.I.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Tahun 2023 ini diselenggarakan sebagai agenda rutin dalam rangka upaya penilaian dan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Pengadilan Agama Bengkayang sesuai Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Tahun 2023 ini merupakan bentuk pertanggungjawaban segenap sub-unit Pengadilan Agama Bengkayang atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari survei ini adalah untuk dapat mengukur kualitas pelayanan publik selama Triwulan III Tahun 2023, serta mendapat gambaran dari masyarakat terkait pencapaian dan/atau permasalahan yang terjadi dalam memperoleh pelayanan publik di Pengadilan Agama Bengkayang, sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan penyelenggaraan Negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan pelayanan publik. Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan dari masyarakat hingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlaksana dengan lancar. Selamat membaca.

Bengkayang, 29 September 2023

Ketua

Pengadilan Agama Bengkayang



SOBARI, S.H.I.

NIP 19830602 200704 1 001

BAB I

KUESIONER SURVEI

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Mahkamah Agung RI sebagai salah satu Lembaga Negara yang memberikan pelayanan public di bidang Peradilan, telah menetapkan Standar Pelayanan Peradilan melalui SK Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 026/KMA/SK/II/2012. SK KMA tentang Standar Pelayanan Peradilan tersebut telah ditinjaklanjuti oleh Ketua Pengadilan Agama Bengkayang dengan mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bengkayang Nomor: W14-A8/56/KP.04.6/II/2023 tanggal 2 Januari 2023 tentang Standar Pelayanan Peradilan Pada Pengadilan Agama Bengkayang.

Seiring dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas, maka Pengadilan Agama Bengkayang dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012. Untuk mengukur pemenuhan harapan masyarakat akan pelayanan publik tersebut, Negara mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur kualitas Persepsi Kualitas Pelayanan.

Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan masyarakat di atas, makan dilaksanakan Survei Penilaian Mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Pengadilan Agama Bengkayang selama Triwulan III Tahun 2023. Untuk melaksanakan SPKP tersebut, Ketua Pengadilan Agama Bengkayang telah membentuk tim survei melalui Surat Keputusan Nomor W14-A8/965/KP.04.6/V/2023 tanggal 22 Mei 2023 tentang Pembentukan Tim Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Pengadilan Agama Bengkulu, sebagai berikut:

**DAFTAR TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2023**

NO.	NAMA	JABATAN	
		ORGANISASI	DALAM TIM
1	Sobari, S.H.I.	Ketua Pengadilan	Pelindung
2	Miftahul Arwani, S.H.I.	Wakil Ketua	Penanggung Jawab
3	Syarif Firdaus, S.H.I.	Panitera Muda Hukum	Ketua Tim
4	Iliyansyah, S.E.	Panitera Muda Gugatan	Surveyor
5	Muhammad Nur, S.H., M.H.	Panitera Muda Permohonan	Surveyor
6	Aruni Zharfanisa Yudoko, S.H.	PNS	Tim Input Data
7	Reja El Hakim, S.H.	PNS	-
8	Muh Yusuf, S.H.	PNS	-
9	Kadiyanto, S.E.	PPNPN	-
10	Ulfa Qamariyah, A.Md.	PNS	Tim Analis Data dan Pelaporan
11	Firman Wahyu Ilhami, S.H.	PPNPN	-

Tim survei di atas yang berperan dari awal pengumpulan survei, analisis survei, hingga pelaporan survei.

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dibagikan merujuk pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, yang mencakup pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah system informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan penggunaan layanan, system informasi pelayanan mudah digunakan, serta system informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan yang di informasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang di informasikan

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan

sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dan lain-lain), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden.

Responden dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah berasal masyarakat umum dan satuan-satuan kerja terkait yang pernah menerima pelayanan Pengadilan Agama Bengkulu selama Triwulan III Tahun 2023 (Bulan Juli s.d. September 2023). Kriteria-kriteria pendataan responden meliputi:

1. Jenis kelamin (pria atau wanita),
2. Pekerjaan (PNS, pensiunan PNS, perangkat desa, karyawan swasta, karyawan BUMD, honorer, wiraswasta, posbakum, pedagang, petani, nelayan, supir ekspedisi, buruh harian lepas, mengurus rumah tangga, asisten rumah tangga, pengawas SPBU, tidak bekerja)
3. Pendidikan terakhir (Tidak Sekolah, SD, SLTP, SLTA, Akademi/ Diploma, Diploma IV/Strata 1, S2, S3),
4. Jenis layanan yang diterima (1. Layanan Penyelesaian Perkara, 2. Layanan Penyerahan Produk, dan 3. Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan).

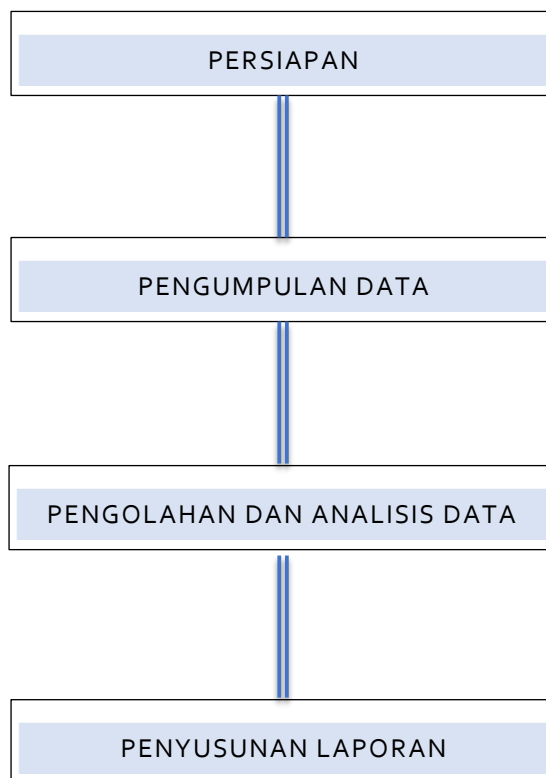
B. Metode Pencacahan

Dalam melaksanakan pencacahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, yaitu hasil Survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Partisipasif, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan, yaitu Survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, yaitu pelaksanaan Survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, Dalam melakukan Survei, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pelaksanaan pencacahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dilakukan melalui proses-proses sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Survei

1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

a) Metode Pemilihan Responden.

Responden adalah masyarakat umum dan satuan-satuan kerja terkait yang benar-benar pernah menerima pelayanan Pengadilan Agama Bengkulu selama Triwulan III Tahun 2023 (Bulan Juli s.d. September 2023).

b) Briefing kepada Tim Survei dan para petugas PTSP untuk memastikan bahwa petugas paham dalam pengisian kuesioner survey online.

c) Menyiapkan perangkat berupa PC Touchscreen yang telah terhubung ke halaman survei SPKP melalui link survei <https://simtalak.badilag.net/survey/response/632039>.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner online <https://simtalak.badilag.net/survey/response/632039> sejak tanggal 3 Juli 2023 s.d. 27 September 2023. Responden mengisi sebanyak 8 pertanyaan tentang Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Bengkulu dengan Responden memberikan penilaian kriteria bintang sebagai berikut:



Sangat Tidak Setuju



Tidak Setuju



Kurang Setuju



Setuju



Sangat Setuju



Sangat Setuju Sekali

Setelah data kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terkumpul, dilanjutkan dengan pengolahan dan analisis kuesioner.

C. Metode Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi lengkap kemudian dikumpulkan, diolah, dan dianalisis secara kuantitatif untuk mendapatkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Proses pengolahan dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Surat Edaran.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, sehingga terstandardisasi secara nasional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) didapatkan dari pengolahan dan analisis data kuesioner berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang Yang Diberikan Jumlah Responden} \times 48}{(\text{Jumlah Responden} \times 48)}$$

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) tersebut diklasifikasi dalam nilai Interval 4 sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2.60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76,61-88,30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai

Setelah seluruh proses pengolahan serta analisis data survei menghasilkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), kemudian disusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dalam bentuk tulisan, grafis, ataupun tabel agar dapat memudahkan pembaca laporan untuk menikmati isi laporan.

BAB III

PENGOLAHAN HASIL SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden surveil yang masuk dan memenuhi persyaratan mengisi data responden secara lengkap adalah sebanyak 86 responden.

1. Analisis Data Respondon Yang Masuk

- a) Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 40 orang dan berjenis kelamin wanita sebanyak 46 orang.
- b) Berdasarkan pekerjaan, responden berasal dari PNS sebanyak 2 orang, pensiunan PNS sebanyak 2 orang, perangkat desa sebanyak 1 orang, karyawan swasta sebanyak 5 orang, karyawan BUMD sebanyak 1 orang, honorer sebanyak 2 orang, wiraswasta sebanyak 4 orang, posbakum sebanyak 1 orang, pedagang sebanyak 12 orang, petani sebanyak 20 orang, nelayan sebanyak 1 orang, supir ekspedisi sebanyak 1 orang, buruh harian lepas sebanyak 4 orang, mengurus rumah tangga sebanyak 26 orang, asisten rumah tangga sebanyak 1 orang, pengawas SPBU sebanyak 1 orang, tidak bekerja sebanyak 2 orang.
- c) Berdasarkan pendidikan, responden berpendidikan Strata 2 sebanyak 1 orang, Strata 1 sebanyak 8 orang, SLTA/ sederajat sebanyak 40 orang, SLTP/ sederajat sebanyak 19 orang, SD sebanyak 16 orang, dan tidak sekolah sebanyak 2 orang.
- d) Berdasarkan jenis pelayanan yang pernah diterima, semua responden pernah menerima layanan penyerahan produk pengadilan sebanyak 29 orang.

2. Analisis Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Berdasarkan hasil penilaian seluruh survei SPKP yang masuk, setiap unsur pelayanan publik mendapatkan penilaian rata-rata sebagai berikut:

Unsur Penilaian	Nilai Yang Diberikan	Nilai Tertinggi
Informasi Pelajaran pada unit layanan in tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	6	6
Persyaratan pelayanan yang informaskan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	6	6
Prosedur pelayanan yang di tetapkan untuk layanan ini mudah diikuti/dilakukan	6	6
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	6	6
Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	6	6
Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan untuk layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	6	6
Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/ibu dengan cepat	6	6
Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah di gunakan/diakses	6	6

Tabel 2. Summary Nilai Rata-Rata Setiap Unsur SPKP

Berdasarkan tabel tersebut, penilaian rata-rata tertinggi sebesar 6 dari 6 bintang untuk semua unsur, yaitu:

1. Informasi Pelajaran pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang informasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5. Tarif/Biaya pelayanan yang diumumkan pada unit layanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan untuk layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/ibu dengan cepat, dan
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah di gunakan/diakses

Secara garis besar, gambaran penilaian atas kualitas pelayanan setiap unsur sudah mencapai nilai maksimal yaitu bintang 6 dengan skala 6 bintang.

Sedangkan untuk Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Agama Bengkulu Triwulan III Tahun 2023 didapat setelah kuesioner dianalisis berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai SPKP TW III 2023} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang Yang diberikan} \times 4}{(86 \text{ responden} \times 48)}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SPKP TW III 2023} &= \frac{4128 \times 4}{(4128)} \\ &= 4 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan tabel rekapitulasi Nilai, maka nilai SPKP TW III Tahun 2023 menggambarkan Mutu Pelayanan Pelayanan Pengadilan A

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Bahwa berdasarkan analisis dari penilaian pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang mencapai nilai maksimal sebanyak 6 bintang, maka tindak lanjut yang dilakukan:

1. Mempertahankan pelayanan yang diberikan agar tetap maksimal
2. Mereview kembali Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan, apakah masih relevan atau tidak.
3. Memberikan reward secara lebih berkala bagi Petugas PTSP/staf yang memberikan pelayanan terbaik dan tercepat.

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

No	Nama	Tanggal	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Telp	E-mail	Jenis Layanan
1	Salamet Santoso bin Waluyo	03/07/2023	Laki-laki	Petani	SWP	081345220064	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
2	Isty Fitriah Wulandari	03/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	S1	083102879401	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
3	Iwelin	04/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	081521552007	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
4	Jayah binti Satem	05/07/2023	Perempuan	Wiraswasta	SMA	081253435060	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
5	Agus Supono bin Marimin	05/07/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SMA	083545546625	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
6	Yulianto bin Suprpto	10/07/2023	Laki-laki	Petani	SMA	0856536708	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
7	Lisa Santia binti Malik	10/07/2023	Perempuan	Honorer Guru	SMA	085247015606	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
8	Ayu Warmingsih	11/07/2023	Perempuan	Tenaga Honorer	S1	085245237444	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
9	Siti Sumiati	11/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	081250393741	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
10	Abdullah bin Said Daud	12/07/2023	Laki-laki	Petani	SMA	081253584179	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
11	Supitri binti Dulbar	12/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	08134875786	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
12	Yuventius Ivan	14/07/2023	Laki-laki	Buruh Harian lepas	SMA	082157957021	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
13	Dini Kurniawati binti Abdul Samd	17/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	083821254910	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
14	Iwelin	17/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	089532308183	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
15	Sujianto S	18/07/2023	Laki-laki	Pensunan PNS	SMA	085252084774	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
16	Kurnia Sari	18/07/2023	Perempuan	Pedagang Makanan	SMA	085152498916	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
17	Johti	18/07/2023	Laki-laki	Nelayan	SD	08125774819	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
18	Helena	18/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	08382041426	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
19	Asli Wardiman	20/07/2023	Laki-laki	Petani	SWP	082152788604	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
20	Astati	20/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	082159882584	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
21	Herlina Lilis binti Jumaidi	24/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	082157954502	-	Layanan penyerahan produk pengadialan
22	Piani	24/07/2023	Perempuan	Pedagang Makanan kecil	SD	083866367500	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
23	Dwi Muliyawati	25/07/2023	Perempuan	Asisten Rumah Tangga	SMA	089693940012	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
24	Anggi	25/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	083134401342	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
25	Herkumala Elia binti Mahendi	25/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SWP	083141884414	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
26	Ferdiansyah bin Mahmud	28/07/2023	Laki-laki	Buruh Harian lepas	SMA	085654802923	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
27	Siti Yuliana	28/07/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	085828720608	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
28	Nanang M. Toha	01/08/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SMA	085753705690	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan

29	Supiyati binti Supriadi A.	01/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	083851399131	-	Layanan penyelesaian perkara
30	Adi Muhammed Yusup	02/08/2023	Laki-laki	Pedagang Kopi	SMP	081254287199	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
31	Santi binti Sito	02/08/2023	Perempuan	Pedagang Gorengan	SD	085787252195	-	Layanan penyelesaian perkara
32	Saharadi bin Sabran	02/08/2023	Laki-laki	Petani	SMA	085822495062	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
33	Soleha	03/08/2023	Perempuan	Petani	SD	0857872518962	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
34	Yuni Sartika binti Nazari Syahri	03/08/2023	Perempuan	Karyawan BUMD	S1	081254237383	-	Layanan penyelesaian perkara
35	Muhtadi, S.Pd bin H. Kadir	04/08/2023	Laki-laki	PNS	S1	089503379219	-	Layanan penyelesaian perkara
36	Supardi bin Hairani	07/08/2023	Laki-laki	tidak bekerja	SD	-	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
37	Ismiana binti Ishak	07/08/2023	Perempuan	Perangkat Desa	SMA	08979591542	-	Layanan penyelesaian perkara
38	Agus Wiyono bin Nyamin	07/08/2023	Laki-laki	Petani	SMA	-	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
39	Ida Royani binti Sar le Agam alias Agan	07/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	082152412560	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
40	Tubagus Pariji Satria bin Nurochim	07/08/2023	Laki-laki	Buruh Harian lepas	SMA	081649023208	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
41	Euis Supenti binti Hepni Effendi	09/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	082122141517	-	Layanan penyelesaian perkara
42	Hasan Abdullah	10/08/2023	Laki-laki	PNS	S2	082148109999	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
43	Riska Saftiri binti Mirzan	11/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	081522873265	-	Layanan penyelesaian perkara
44	Imam Hanafi	11/08/2023	Laki-laki	Petani Sayur	SMP	083151226014	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
45	Asli Wardiman bin Kancil	14/08/2023	Laki-laki	Petani	SMP	082152788604	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
46	Rahmat bin Jinen	14/08/2023	Laki-laki	Petani	SMA	082159842584	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
47	Desi Ratnasari binti Budian	15/08/2023	Perempuan	Pedagang	SMP	089501709521	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
48	Donal Rinaldi	15/08/2023	Laki-laki	Pedagang	SMA	082217384123	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
49	Juwika BR Pandiangan binti Junaedi Pandiangan	15/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	085787252801	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
50	Dewi Kusreni binti Kusman	15/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	085745353343	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
51	Winda Fertika binti Karla	15/08/2023	Perempuan	Buruh Harian lepas	SMP	082157957021	-	Layanan penyerahan produk pengadilan
52	Imam Taokhid	21/08/2023	Laki-laki	Pedagang Buah	SMA	081253655549	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
53	Sadam Husen bin Sabarudin	21/08/2023	Laki-laki	Petani	SMA	081256997295	-	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
54	Budi bin Nursiken	22/08/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SD	08565025602	budinursiken@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
55	Yeni Sartikawati	22/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	S1	081351750555	yenisartikawati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
56	Mat Jaman	22/08/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SMP	083125827772	matjaman@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan

57	Imam Hanafi bin Matsari	23/08/2023	Laki-laki	Petani	SD	082199606571	imamhanafi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
58	Junaidi S	23/08/2023	Laki-laki	Pensiunan PNS	SMP	081352410163	junaidi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
59	Albina binti Sulaiman	28/08/2023	Perempuan	Pedagang Sembako	S1	082252098354	albina@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
60	Ana Yudianti	29/08/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	081254715138	Anayudianto@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
61	Hendri	30/08/2023	Laki-laki	Petani Sayur	SMA	081352337096	Hendri@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
62	Rini binti Kandar	30/08/2023	Perempuan	Pedagang Pentol	SMP	085828634683	Rini@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
63	Fina Krisda	01/09/2023	Perempuan	Pedagang Kfc	SMA	081345902380	finakrisda@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
64	Rusdiana	01/09/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	08979623469	rusdiana@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
65	Kurniawati binti Adiansyah	04/09/2023	Perempuan	Wiraswasta	SMA	089539294515	kurniawati@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
66	Alimat Afandi	04/09/2023	Laki-laki	Petani	SD	089533906122	ahmatalfandi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
67	Muhammad bin Masimin	05/09/2023	Laki-laki	Wiraswasta	SMA	081333187745	muhammad@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
68	Yuli Vania Remi binti Andri Ajung	05/09/2023	Laki-laki	Mengurus Rumah Tangga	SMA	081333187745	Yulivaniareni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
69	Midun	11/09/2023	Laki-laki	Petani	SD	089678057877	Midun@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
70	Dardi bin Saat	13/09/2023	Laki-laki	Petani	SMA	081227262754	Dardi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
71	Muhammad Nurdjaid	14/09/2023	Laki-laki	Petani	SMA	085153446605	Muhammadnurdjaid@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
72	Sukma Ayu Feanika	14/09/2023	Perempuan	tidak bekerja	SMA	085715694795	Sukmaayufenanika@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
73	Sudarmanto bin Subandi	18/09/2023	Laki-laki	Supir Ekspedisi	SMP	085248863195	Sudarmanto@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
74	Nur Aisyah binti Rastawi	19/09/2023	Perempuan	Pedagang	Tidak Sekolah	085157785479	Nuraisyah@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
75	Feriyansyah bin Achmad Frans Belly	19/09/2023	Laki-laki	Pengawas SPBU Telabang	SMA	089689366332	Feriyansyah@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
76	Diana binti Mustaan	21/09/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	083896710195	Diana@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
77	Sri Mardia Ningsih binti Jasmadi	21/09/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	089675500289	Srimurdianingsih@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
78	Edi Gunawan, S.EI.	22/09/2023	Laki-laki	Wiraswasta	S1	08125797130	Edigunawan@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
79	Siti Nuryani	25/09/2023	Perempuan	Pedagang Gorengan	SMP	085822427161	Sitinuryani@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
80	Tatang Sujana	25/09/2023	Laki-laki	Petani	SMP	083151226014	Tatang sujana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
81	Mustarudin	25/09/2023	Laki-laki	Petani	Tidak Sekolah	081256562730	Mustarudin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
82	Fradilla	27/09/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SMP	082155937462	Fradilla@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadialan
83	Marfiah	27/09/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	085787782805	Marfiah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
84	Istamasari bin Nasran	27/09/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	083815027135	Istamasari@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
85	Iga Archiya Pratiwi	27/09/2023	Perempuan	Posbakum	S1	082152448008	Igaarchiyapratwi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan
86	Sadam Husen bin Sabarudin	27/09/2023	Laki-laki	Petani	SD	081256997295	Sadamhusen@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadialan

B. Data Dukung Lainnya

Adapun survei online SPKP Pengadilan Agama Bengkayang (dapat diakses di

<https://simtalak.badilag.net/survey/response/632039>)

e-Survey Pengadilan Agama Bengkayang

Dashboard Survey

Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Dashboard > Survey

Identitas Responden

Nama Responden	Nomor Ponsel Responden
<input type="text" value="Ketik Nama Responden"/>	<input type="text" value="081111111111"/>
Email Responden	Jenis Kelamin
<input type="text" value="me@example.com"/>	<input type="text" value="Pilih Jenis Kelamin"/>
Usia	Pekerjaan
<input type="text" value="Ketik Usia Responden"/>	<input type="text" value="Pilih Pekerjaan"/>
Pendidikan	Jenis Layanan
<input type="text" value="Pilih Pendidikan"/>	<input type="text" value="Pilih Jenis Layanan"/>

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berilah nilai antara 1 (★) sampai dengan 6 (★★★★★) pada setiap pertanyaan
Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★
- Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
 ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★

Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Berilah nilai antara 1 (★) sampai dengan 6 (★★★★★) pada setiap pertanyaan

Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★ ★★ ★

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★ ★★ ★

3. Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★ ★★ ★

4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★ ★★ ★

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★ ★★ ★

Demikian laporan survei mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Agama Bengkayang Triwulan III Tahun 2023 ini dibuat untuk digunakan dan menjadi bahan pertanggungjawaban sebagaimana mestinya.

Bengkayang, 29 September 2023

Ketua

Pengadilan Agama Bengkayang



SOBARI, S.H.I.

NIP 19830602 200704 1 001

LAMPIRAN I



PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG

SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG

NOMOR : W14-A8/ 965 /KP.04.6/V/2023

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2023**

KETUA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Agama serta mendukung Reformasi Birokrasi pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pengadilan Bengkulu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar

- Operasional Prosedur Di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan
6. Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
ISO 9001 : 2015 tentang Sistem Manajemen Mutu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG TAHUN 2023.**
- Pertama : Menunjuk tim kerja untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Kedua : Tim kerja menjalankan tugas sesuai arahan Ketua Pengadilan Agama Bengkayang;
- Ketiga : Semua biaya yang timbul akibat dari keputusan ini dibebankan pada DIPA Pengadilan Agama Bengkayang Tahun Anggaran 2023;
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkayang

Pada tanggal : 22 Mei 2023

Ketua,



Sobari, S.H.I.

NIP. 19830602 200704 1 001

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bengkayang
Nomor : W14-A8/ 965 /KP.04.6/V/2023
Tanggal : 22 Mei 2023

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2023**

Pelindung : Ketua Pengadilan Agama Bengkayang

Penanggung Jawab : Miftahul Arwani, S.H.I. (Wakil Ketua)

Ketua Tim Survey : Syarif Firdaus, S.H.I.

**Surveyor : 1. Iliyansyah, S.E.I.
2. Muhammad Nur, S.H., M.H.**

**Tim Input Data : 1. Aruni Zharfanisa Yudoko, S.H.
2. Reja El Hakim, S.H.
3. Muh Yusuf, S.H.
4. Kadiyanto, S.E.**

**Tim Analisis Data
Dan Pelaporan : Ulfa Qamariyah, A.Md.**

Ditetapkan di : Bengkayang

Pada tanggal : 22 Mei 2023

Ketua,



Sobari, S.H.I.

NIP. 19830602 200704 1 001