



## 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 II Tahun 2023



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG**  
**PERIODE APRIL – JUNI**  
**TRIWULAN II TAHUN 2023**

Disahkan di Bengkayang  
Pada Tanggal 3 April 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 II Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan II 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 II 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 II 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, 27 Juni 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 publik 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 ditinjaulanjuti 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, maka dilaksanakan Survei Penilaian Mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Pengadilan Agama Bengkayang selama Triwulan II Tahun 2023. Untuk melaksanakan SPKP tersebut, Ketua Pengadilan Agama Bengkayang telah membentuk tim survei melalui Surat Keputusan Nomor W14-A8/88/KP.04.6/II/2023 tanggal 2 Januari 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	Ulfa Qamariah, A.Md.	PNS	-
9	Kadiyanto, S.E.	PPNPN	-
10	Muh. Yusuf, S.H.	PNS	Tim Analisis 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 taris/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 II Tahun 2023 (Bulan April s.d. Juni 2023). Kriteria-kriteria pendataan responden meliputi:

1. Jenis kelamin (pria atau wanita),
2. Pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Advokat, Swasta, Wirausaha, Buruh, Pelajar Mahasiswa, Lainnya),
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**

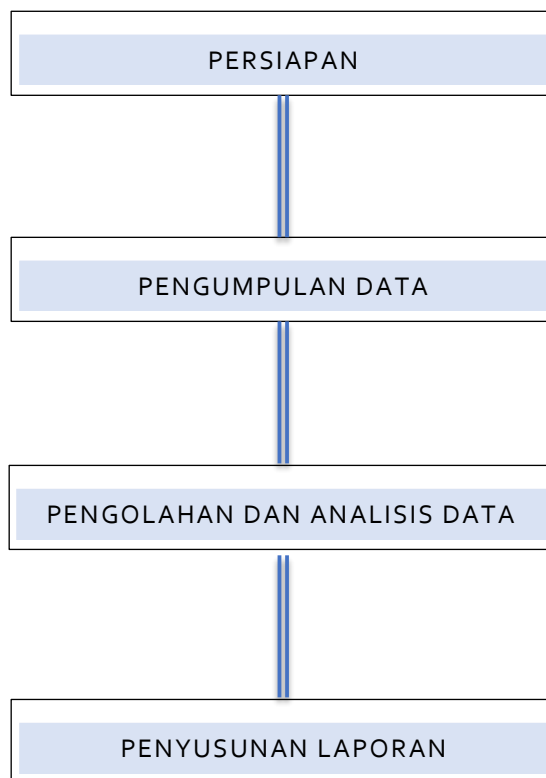
Dalam melaksanakan pencacahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 Survel 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 Bengkayang selama Triwulan II Tahun 2023 (Bulan April s.d. Juni 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 26 Juni 2023 s.d. 27 Juni 2023. Responden mengisi sebanyak 8 pertanyaan tentang Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Bengkayang 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 survei yang masuk dan memenuhi persyaratan mengisi data responden secara lengkap adalah sebanyak 35 responden.

##### 1. Analisis Data Responden Yang Masuk

- a) Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 14 orang dan berjenis kelamin wanita sebanyak 21 orang.
- b) Berdasarkan pekerjaan, responden berasal dari PNS sebanyak 2 orang, perangkat desa sebanyak 1 orang, karyawan swasta sebanyak 7 orang, honorer sebanyak 2 orang, wiraswasta sebanyak 1 orang, wartawan sebanyak 1 orang, pedagang sebanyak 2 orang, pengrajin bidai sebanyak 1 orang, petani sebanyak 4 orang, supir sebanyak 3 orang, buruh harian lepas sebanyak 2 orang, mengurus rumah tangga sebanyak 8 orang, tidak bekerja sebanyak 1 orang.
- c) Berdasarkan pendidikan, responden berpendidikan Strata 1 sebanyak 4 orang, Diploma 1 sebanyak 1 orang, SLTA/ sederajat sebanyak 12 orang, SLTP/ sederajat sebanyak 8 orang, SD sebanyak 10 orang.
- d) Berdasarkan jenis pelayanan yang pernah diterima, semua responden pernah menerima layanan penyerahan produk pengadilan sebanyak 35 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 informasikan 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 in 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 diabyarkan 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 II Tahun 2023 didapat setelah kuesioner dianalisis berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai SPKP TW II 2023} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang Yang diberikan} \times 4}{(35 \text{ responden} \times 48)}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SPKP TW II 2023} &= \frac{2304}{1680} \times 4 \\ &= 4 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan tabel rekapitulasi Nilai, maka nilai SPKP TW 2 Tahun 2023 menggambarkan Mutu Pelayanan Pelayanan Pengadilan Agama Bengkulu "Sangat Baik".

## **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	Jenis Layanan
1	Ratna Sari binti Saban	2023-06-26 15:58:22	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
2	Yana binti Bahri	2023-06-26 16:03:08	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
3	Didi Nurdiansyah, S. IP bin Khairani Zainuddin	2023-06-26 16:07:03	Laki-Laki	Wartawan	S1	Layanan penyerahan produk pengadlian
4	Endang bin Asa alias Asak	2023-06-26 16:09:50	Laki-Laki	Petani	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
5	citrawati binti Mahdi	2023-06-26 16:18:05	Perempuan	Karyawan Swasta	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadlian
6	Aprianti binti Gregorius Edo	2023-06-26 16:22:16	Perempuan	Petani	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
7	Indah Wahyuni binti Suwandi	2023-06-26 16:25:59	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
8	Margo Cahyoko bin H. Suhadi	2023-06-26 16:36:47	Laki-Laki	Tidak bekerja	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
9	Marmuin bin Jupri	2023-06-27 09:17:05	Laki-Laki	Buruh Harian Lepas	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadlian
10	Lis Sulastrri binti Surasidin	2023-06-27 09:22:10	Perempuan	Pengrajin Bidai	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
11	Kholifah binti Kasmo	2023-06-27 09:25:16	Perempuan	Honorer	S1	Layanan penyerahan produk pengadlian
12	Tri Kayati binti Saben Sutrisno	2023-06-27 09:30:26	Perempuan	Petani	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadlian
13	Harmoko bin Jenal	2023-06-27 09:37:03	Laki-Laki	Karyawan Swasta	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
14	Masdar Yani binti Masri	2023-06-27 09:40:25	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
15	Hairul bin Bujang bacok Alm	2023-06-27 09:44:19	Laki-Laki	Wiraswasta	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
16	Nurmalasari binti Saepudin	2023-06-27 09:47:16	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	Layanan penyerahan produk pengadlian
17	Tan Muhammad Apriyadi bin Edi Muziono	2023-06-27 09:49:30	Laki-Laki	Pedagang	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadlian
18	Siti Nurjanah binti Kusmanto	2023-06-27 09:54:46	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadlian

19	Kurniasari binti Achmadi	2023-06-27 10:03:07	Perempuan	Perangkat Desa	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
20	Citrawati binti Mahdi	2023-06-27 10:07:22	Perempuan	Karyawan Swasta	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadialan
21	Marisa binti Isdarianda	2023-06-27 10:13:19	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	Layanan penyerahan produk pengadialan
22	Eko Prasetyo Utomo bin Prayitno	2023-06-27 10:16:37	Laki-Laki	Supir	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
23	Aizatul Zahra binti Syamsuar	2023-06-27 10:19:24	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadialan
24	Saminah binti Saleh	2023-06-27 10:22:22	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	Layanan penyerahan produk pengadialan
25	Edi Riswanto bin Ngadimun	2023-06-27 10:26:14	Laki-Laki	Buruh Harian Lepas	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
26	Weidiansyah Lyanda bin Mulyadi	2023-06-27 10:28:25	Laki-Laki	Petani	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
27	Hariyani binti Bahari	2023-06-27 10:32:37	Perempuan	PNS	S1	Layanan penyerahan produk pengadialan
28	Fitri Iramadianti binti Isbandi	2023-06-27 10:35:13	Perempuan	PNS	D1	Layanan penyerahan produk pengadialan
29	Pahriah binti B. Gejeng	2023-06-27 10:37:04	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	Layanan penyerahan produk pengadialan
30	Eko Subandrio bin Sariden alias Saridin	2023-06-27 10:39:09	Laki-Laki	Pedagang	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
31	Saparudin bin Elak	2023-06-27 10:41:01	Laki-Laki	Supir	SD	Layanan penyerahan produk pengadialan
32	Ade Rusmana bin Jainudin	2023-06-27 10:51:01	Laki-Laki	Karyawan Swasta	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadialan
33	Dedy Noviansyah bin Asmawi	2023-06-27 11:10:13	Laki-Laki	Supir	SLTP	Layanan penyerahan produk pengadialan
34	Prishidayati binti Sutrisna	2023-06-27 11:11:54	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SLTA	Layanan penyerahan produk pengadialan
35	Nur Dwi Sari binti Suprpto	2023-06-27 11:14:34	Perempuan	Honorier	S1	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"/>
Jenis Kelamin	Usia
<b>Pilih Jenis Kelamin</b> ▼	<input type="text" value="Ketik Usia Responden"/>
Pekerjaan	Pendidikan
<b>Pilih Pekerjaan</b> ▼	<b>Pilih Pendidikan</b> ▼
Jenis Layanan	
<b>Pilih Jenis Layanan</b> ▼	

### 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

- Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini  
 ★★★★★  ★★★★  ★★★  ★★  ★
- Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini  
 ★★★★★  ★★★★  ★★★  ★★  ★
- Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini  
 ★★★★★  ★★★★  ★★★  ★★  ★
- Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini  
 ★★★★★  ★★★★  ★★★  ★★  ★
- Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini  
 ★★★★★  ★★★★  ★★★  ★★  ★

Kritik dan Saran

---

**Kirim**

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0015

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

Bengkayang, 27 Juni 2023  
 Ketua Pengadilan Agama  
 Bengkayang



**SOBARI, S.H.I.**  
 NIP 19830602 200704 1 001