

bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Berkeadilan | Kompeten
Harmonis | Loyal | 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 IV 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).....	20


LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
PERIODE OKTOBER – DESEMBER
TRIWULAN IV TAHUN 2023

Disahkan di Bengkayang
Pada Tanggal 2 Oktober 2023

Ketua Tim Penjaminan Mutu


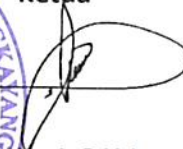

Miftahul Arwani, S.H.I.

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 IV Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan IV 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 IV 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 IV 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 Desember 2023

Ketua

Pengadilan Agama Bengkayang



SOBARI, S.H.I.

NIP 19830602 200704 1

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, maka dilaksanakan Survei Penilaian Mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Pengadilan Agama Bengkayang selama Triwulan IV 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 IV Tahun 2023 (Bulan Oktober s.d. Desember 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).

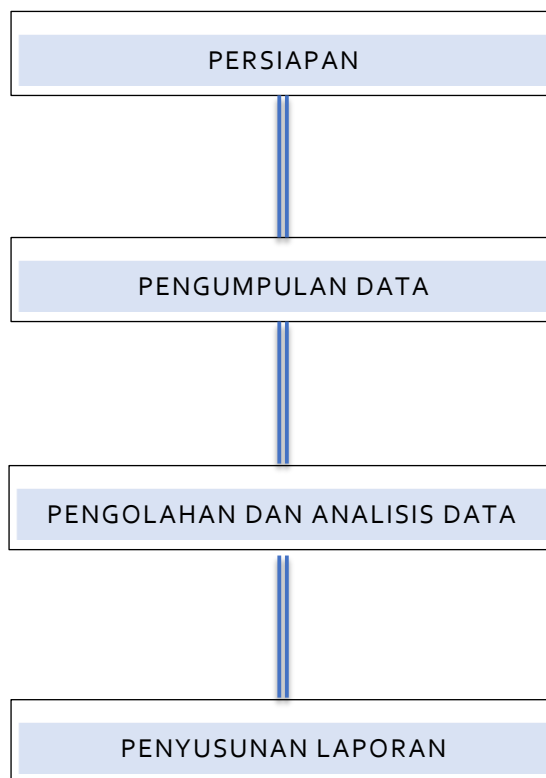
B. Metode Pencacahan

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 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 Bengkulu selama Triwulan IV Tahun 2023 (Bulan Oktober s.d. Desember 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 2 Oktober 2023 s.d. 29 Desember 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 survei yang masuk dan memenuhi persyaratan mengisi data responden secara lengkap adalah sebanyak 73 responden.

1. Analisis Data Responden Yang Masuk

- a) Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 22 orang dan berjenis kelamin wanita sebanyak 51 orang.
- b) Berdasarkan pekerjaan, responden berasal dari PNS sebanyak 3 orang, PPPK sebanyak 1 orang, Karyawan Swasta sebanyak 12 orang, Honorer sebanyak 3 orang, Wiraswasta sebanyak 2 orang, Pedagang sebanyak 12 orang, Petani sebanyak 13 orang, Pekebun sebanyak 2 orang, Nelayan sebanyak 1 orang Supir Truck sebanyak 1 orang, Buruh Harian Lepas sebanyak 3 orang, Mengurus Rumah Tangga sebanyak 18 orang, Asisten Rumah Tangga sebanyak 2 orang.
- c) Berdasarkan pendidikan, responden berpendidikan Strata 1 sebanyak 7 orang, SLTA/ sederajat sebanyak 22 orang, SLTP/ sederajat sebanyak 18 orang, SD sebanyak 25 orang, dan tidak sekolah sebanyak 1 orang.
- d) Berdasarkan jenis pelayanan yang pernah diterima, semua responden pernah menerima layanan penyerahan produk pengadilan sebanyak 17 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 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 IV Tahun 2023 didapat setelah kuesioner dianalisis berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai SPKP TW IV 2023} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang Yang diberikan} \times 4}{(73 \text{ responden} \times 48)}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SPKP TW IV 2023} &= \frac{3504 \times 4}{(3504)} \\ &= 4 \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan tabel rekapitulasi Nilai, maka nilai SPKP TW IV Tahun 2023 menggambarkan Mutu 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	Putri binti Sapari	02/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	083822359447	putrisapari@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
2	Santi binti Sito	02/10/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	085787252195	santisito@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
3	Kurnia binti Busri	02/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	083850942618	kurniabusi@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
4	Budi bin Nursiken	02/10/2023	Laki-laki	Buruh Harian Lepas	SMP	081253981147	budinursiken@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
5	Agustus	02/10/2023	Laki-laki	Buruh Harian Lepas	SL	085156808812	agustus@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
6	Umbar jabir bin Jabir	03/10/2023	Laki-laki	Supir Truck	SD	081912216053	umbarjabir@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
7	Dewi binti Bujang	03/10/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SMA	085554972093	dewibujang@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
8	Halidi bin Safrudin	05/10/2023	Laki-laki	Pedagang	SMA	082254213301	halidinsafrudin@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
9	Yulita Lantok bin F Djogol	05/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	083135296988	yulitalantok@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
10	Nur Aisyah binti Restawi	09/10/2023	Perempuan	Pedagang	SD	08155145479	nuraisyah@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
11	Puspita Herawati	09/10/2023	Perempuan	Pedagang	SMP	081584944625	puspitaHerawati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
12	Lisa Imawati	09/10/2023	Perempuan	Pedagang	SD	082159278313	lisaImawati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
13	Nur Hidayah binti Agus Pawita	10/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	081351240472	nurhidayahwita@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
14	Elvia Sinta	10/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	08215055257	elviasinta@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
15	Nur Aini binti Ayub	16/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	083151202938	nurainiayub@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
16	Nur Laila binti Haripin	16/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	082154888560	nurlaila@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
17	Purnomo	16/10/2023	Laki-laki	Petani	SD	081255939018	purnomo@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
18	Harun	16/10/2023	Laki-laki	Pekebun	SD	083346024840	harun@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
19	Erna binti Deod	17/10/2023	Perempuan	Pedagang	tidak sekolah	08134777469	ernadeo@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
20	Muhammad Nujradi bin Iemani	17/10/2023	Laki-laki	Petani	SMA	08573446605	muhammadnujradi@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
21	Muzaimi bin Murni	18/10/2023	Laki-laki	Pedagang	SD	089523034113	muzaimurni@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
22	Sri Murdia Ningsih binti Iasmadi	18/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	08967500289	srimurdianingsih@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan
23	Irwani Chandra bin Sarwadi	23/10/2023	Laki-laki	Buruh Harian Lepas	SMA	088215714652	irwanchandra@gmail.com	Layanan penyerahan produk perdagangan
24	Yulia Nur Khasanah	23/10/2023	Perempuan	Honorer	SMA	085787165594	yulianurkhasanah@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan perdagangan

25	Supanto bin Kastono	23/10/2023	Laki-laki	Petani	SMA	081288481377	suantokastono@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
26	Suhendra	23/10/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SMP	085247133080	suhendra@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
27	Mirudun bin Sare at	24/10/2023	Laki-laki	Petani	SMP	089678057877	midunsare.at@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan
28	Yatimah binti Mari	24/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMP	085754306775	yatimahsari	Layanan penyerahan produk pengadalan
29	Suhaimi	26/10/2023	Laki-laki	Wiraswasta	SMA	085591985276	suhaimi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
30	Zarina binti Hairri	27/10/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	082158365920	zarinahairi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
31	Nurul Hidayati	30/10/2023	Perempuan	Asisten Rumah Tangga	SMP	087811244619	nurulhidayati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
32	Sri Perlina binti Darmadi	30/10/2023	Perempuan	Pedagang	SMP	08575070801	sriperlinadarmadi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
33	Herwin Fatmawati binti Katman	01/11/2023	Perempuan	Petani	SMP	081584944625	herwinfatmawati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
34	Elisa Hakim	02/11/2023	Perempuan	PPP Guru SDN 12 Sungai Ruk	SL	08555037831	elisahakim@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
35	Fatimah Muharna	03/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	082153307788	fatimahmuarna@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
36	Julaha binti Asnan	06/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	081348528836	julahaasnian@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan
37	Linda binti Herban	06/11/2023	Perempuan	Asisten Rumah Tangga	SMP	085752919767	lindaherban@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
38	Soleha binti Askori	06/11/2023	Perempuan	Petani	SD	085787218962	solehaaskori@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
39	Misroati binti Mulyadi	06/11/2023	Perempuan	Pedagang	SMP	082152042294	misroatimulyadi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
40	Sopian bin Masrani	07/11/2023	Laki-laki	Wiraswasta	SMA	085152046472	sopianmasrani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan
41	Sarika Dewi	08/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	082351460663	sarikasanggauleto@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
42	Lisa binti Nayen	08/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	081256424255	lisanayen@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
43	Erna Yuliatin binti Teekat	08/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SMA	082350523156	ernayuliatin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan
44	Rindi binti Suriadi	09/11/2023	Perempuan	Pedagang	SMP	082155940818	rindisuriadi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
45	Nurhasanah	10/11/2023	Perempuan	Pedagang	SMA	082154844492	nurhasanah@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
46	Neni Rusliani	10/11/2023	Perempuan	PNS	SMA	083125595983	nenirusliani@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
47	Emawati binti Dirwan	13/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	08575606675	emawatidirwan@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan
48	Agnes Dita Khairina	13/11/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SMA	085757197354	agnesditakhairina@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan

49	Sri Kandiwati binti Aikan	14/11/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SIMP	089689456935	srikandiwatiarkan@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
50	Sarika Dewi binti Sapari Pinus	14/11/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	082351460663	sarikasangaulebo@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
51	Zakiah binti Bulyani	15/11/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	083854795105	zakiahbulyani@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
52	Ohito dodo	17/11/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SWA	081345645807	ohitododo@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
53	Manya Sari	20/11/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	S1	085651433449	manysari@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
54	Tisem binti Sunardi	20/11/2023	Perempuan	Petani	SD	081317006909	tisemsunardi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
55	Henny Yunita	20/11/2023	Perempuan	PNS	S1	081241211518	hennyunita@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
56	Sukati	20/11/2023	Perempuan	Honorer	S1	081241211518	sukati@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
57	Rusna Wati alias Rusnanti binti Kasim Salli	21/11/2023	Perempuan	Petani	SD	08215982611	rusnawatisalli@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
58	Aniriani	23/11/2023	Perempuan	PNS	S1	081256689476	aniriani@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
59	Suyanto	27/11/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SIMP	081283994537	suyanto@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
60	Sugiono	27/11/2023	Laki-laki	Petani	SIMP	085849123882	sugiono@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
61	Samsidar	04/12/2023	Laki-laki	Nelayan	SD	081258950445	samsidar@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
62	Cantra bin Nadi	04/12/2023	Laki-laki	Petani	SIMP	085751409792	cantranadi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
63	Eri Puspasari binti M. Thamrin	05/12/2023	Perempuan	Karyawan Swasta	SD	085391275953	enipuspasari@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
64	Muhammad Fadel	05/12/2023	Laki-laki	Karyawan Swasta	SWA	081251778621	muhammadfadel@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
65	Okthy Diah Nur Kumala Sari	06/12/2023	Perempuan	Mengurus Rumah Tangga	SD	089680673744	okthydiahnurkumalasari@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
66	Mujiono	12/12/2023	Laki-laki	PNS	S1	085651909986	mujiono@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
67	Sri Nuryani binti Tarmin	13/12/2023	Perempuan	Petani	SIMP	081251795147	srinuryanitarmine@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
68	Nursida	14/12/2023	Perempuan	Pedagang	SD	085332872129	nursida@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
69	Emerita binti Ng Fa On	14/12/2023	Perempuan	Pedagang	SIMP	089523034102	emerita@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
70	Soleha binti Askori	14/12/2023	Perempuan	Petani	SD	085787218962	solehaaskori@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
71	Herlian	14/12/2023	Laki-laki	Petani	SD	089605032040	herlian@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
72	Resky Cintya Dewi	18/12/2023	Perempuan	Honorer	SWA	083829067963	Reskycintyadewi@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan
73	Arief Dwi Setfhyani	19/12/2023	Perempuan	Pekebun	SD	085750562093	Ariefdwiwetfhyani@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengadilan

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 Bengkulu Triwulan IV Tahun 2023 ini dibuat untuk digunakan dan menjadi bahan pertanggungjawaban sebagaimana mestinya.

Bengkayang, 29 Desember 2023

Ketua

Pengadilan Agama Bengkulu



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 Bengkayang.
- 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