

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Kuantitatif | Kompeten
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 I Tahun 2024



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.....	16
Lampiran I	
SK Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	19

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
PERIODE JANUARI – MARET
TRIWULAN I TAHUN 2024

Disahkan di Bengkulu
Pada Tanggal 28 Maret 2024

Ketua Tim Penjaminan Mutu



Miftahul Arwani, S.H.I.

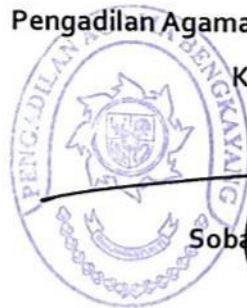
Ketua Tim Survey



Syarif Firdaus, S.H.I.

Top Manajemen

Pengadilan Agama Bengkulu 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 I Tahun 2024 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan I Tahun 2024 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 2024 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024.

Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan I Tahun 2024 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 I Tahun 2024, 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, 28 Maret 2024

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: 94/KPA.W14-A8/KP.04.6/I/2024 tanggal 2 Januari 2024 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 I Tahun 2024. Untuk melaksanakan SPKP tersebut, Ketua Pengadilan Agama Bengkayang telah membentuk tim survei melalui Surat Keputusan Nomor W14-94/KPA.W14-A8/KP.04.6/I/2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Pengadilan Agama Bengkayang, sebagai berikut:

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bengkulu
Nomor : 94/KPA.W14-A8/KP.04.6/1/2024
Tanggal : 02 Januari 2024

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2024**

Pelindung : Ketua Pengadilan Agama Bengkulu

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.
3. Ulfa Qamariyah, A.Md.
3. Kadiyanto, S.E.**

**Tim Analisis Data
Dan Pelaporan : Dodi Somawijaya, A.Md.**

Tim survei di atas yang berperan dari awal pengumpulan survei, analisis survei, hingga pelaporan survei. Adapun media yang digunakan untuk melakukan aktivitas survei tersebut dengan menggunakan aplikasi e-Survey Simtalak Badilag pada alamat <https://simtalak.badilag.net/survey/632039>, sebagaimana Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survey Simtalak Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI.

e-Survey Pengadilan Agama Bengkayang



Dashboard



Survey

e-Survey Pengadilan Agama Bengkayang

Tampilan aplikasi e-Survey Simtalak Badilag

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang sampaikan merujuk pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2024 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2024, 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 I Tahun 2024 (Bulan Januari s.d. Maret 2024). Kriteria-kriteria pendataan responden meliputi:

1. Jenis kelamin (pria atau wanita),
2. Pekerjaan (PNS, Apoteker, Anggota DPRD Kab/Kota, Perangkat Desa, Seniman, Petani, Pedagang, Nelayan, Mengurus Rumah Tangga, Asisten Rumah Tangga, Lainnya)
3. Pendidikan terakhir (SD, SLTP, SLTA, Strata 1)
4. Jenis layanan yang diterima (1. Layanan Penyelesaian Perkara, 2. Layanan Penyerahan Produk, dan 3. Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan).

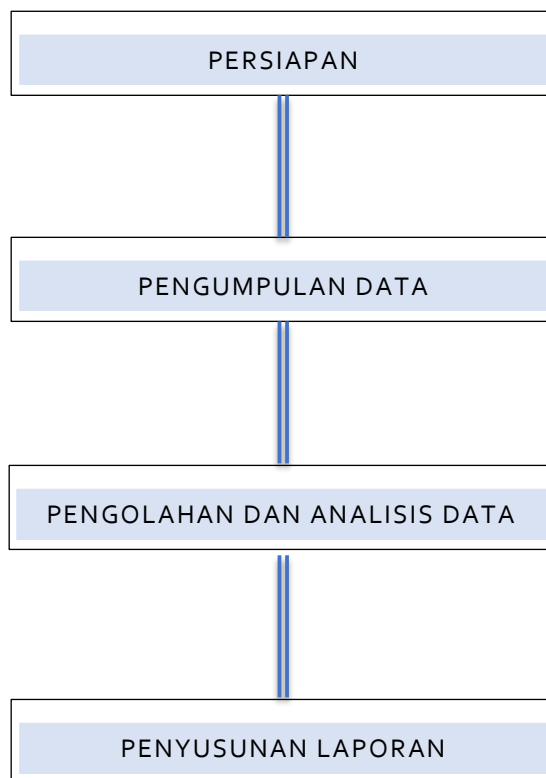
B. Metode Pencacahan

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 dipertanggung jawabkan 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 I Tahun 2024 (Bulan Januari s.d. September 2024).

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 Januari 2024 s.d. 28 Maret 2024. 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 2024, sehingga terstandarisasi secara nasional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam rangka penerapan sistem pengolahan data survei secara terpusat dan terkur Pengadilan Agama Bengkayang menggunakan aplikasi e-Survey Simtalak Badilag sebagai sarana pengumpulan data, analisis hingga pelaporan survei. Sebagaimana Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survey Simtalak.

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

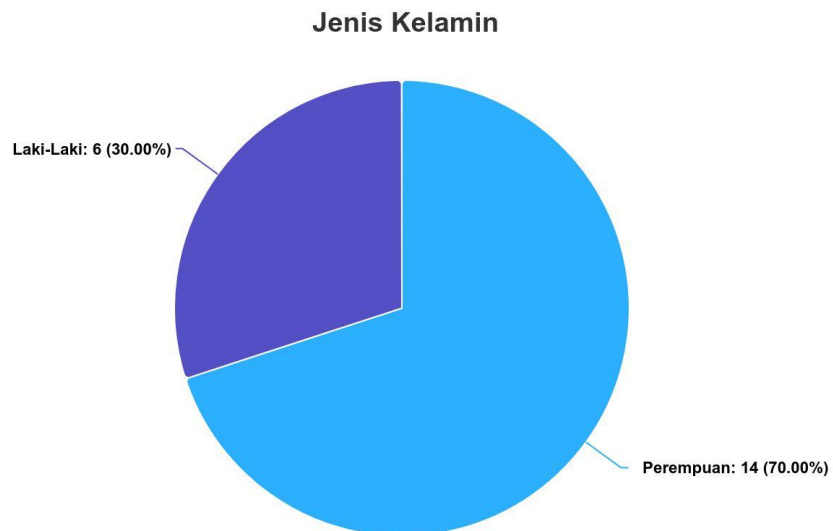
PENGOLAHAN HASIL SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden survei yang masuk dan memenuhi persyaratan mengisi data responden secara lengkap adalah sebanyak 20 responden.

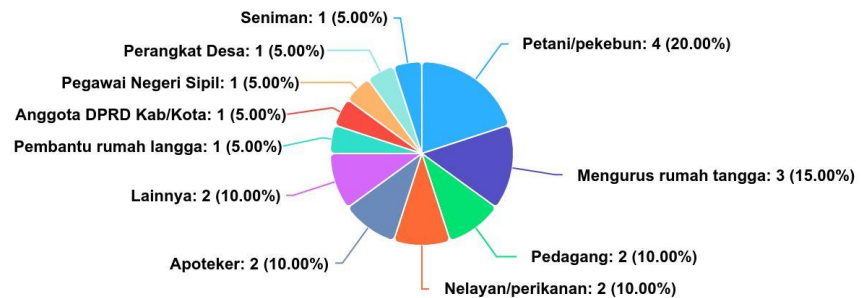
1. Analisis Data Responden Yang Masuk

- a) Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 6 orang dan berjenis kelamin wanita sebanyak 14 orang, sebagaimana grafik berikut;



- b) Berdasarkan pekerjaan, responden berasal dari PNS sebanyak 1 orang, Anggota DPRD Kab/Kota sebanyak 1 orang, Apoteker sebanyak 2 orang, Perangkat Desa sebanyak 1 orang, Seniman sebanyak 1 orang, Petani/Pekebun sebanyak 4 orang, Pedagang sebanyak 2 orang, Nelayan/Perikanan sebanyak 2 orang, Mengurus rumah tangga sebanyak 3 orang, Pembantu rumah tangga sebanyak 1 orang, dan lainnya sebanyak 2 orang, sebagaimana grafik berikut:

Pekerjaan

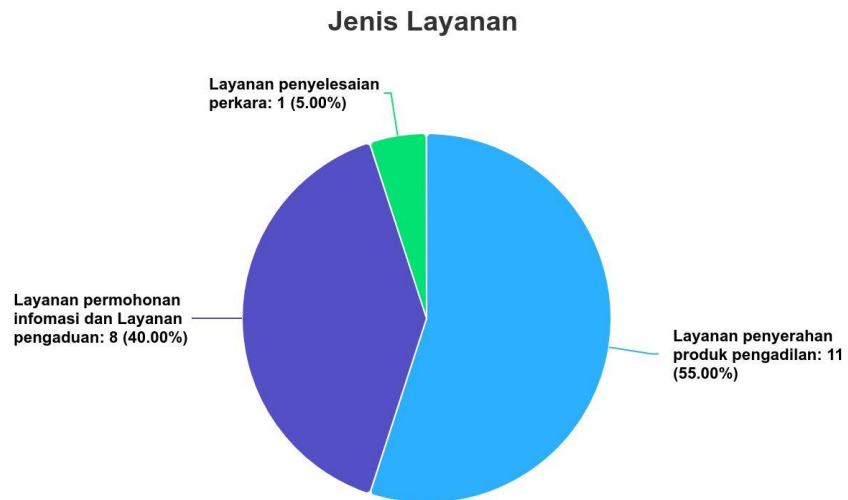


- c) Berdasarkan pendidikan, responden berpendidikan Strata 1 sebanyak 4 orang, SLTA/ sederajat sebanyak 6 orang, SLTP/ sederajat sebanyak 3 orang, SD sebanyak 7 orang, sebagaimana grafik berikut:

Tingkat Pendidikan



- d) Berdasarkan jenis pelayanan yang pernah diterima, responden pada layanan permohonan informasi dan pengaduan sebanyak 8 orang, pada layanan penyelesaian perkara sebanyak 1 orang, dan pada layanan penyerahan produk pengadilan sebanyak 11 orang, sebagaimana grafik berikut:



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

Berdasarkan hasil penilaian seluruh survei SPKP yang terinput pada aplikasi e-survey Badilag, setiap unsur pelayanan publik mendapatkan penilaian rata-rata sebagai berikut:

No ^	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.97	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.97	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.97	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.93	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.97	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.97	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.97	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.97	Sangat Baik (A)

Tabel 2. Summary Nilai Rata-Rata Setiap Unsur SPKP

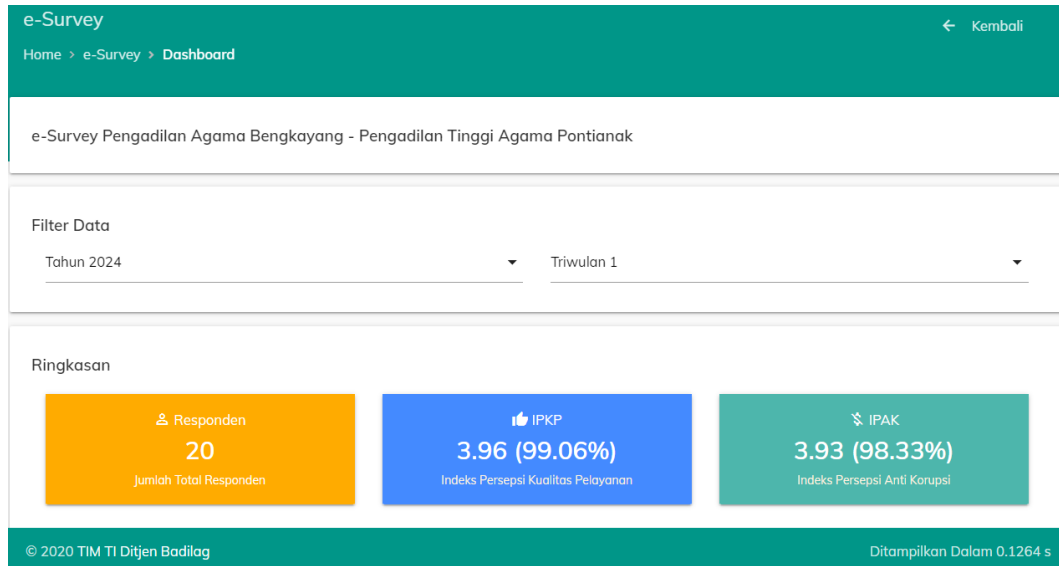
Berdasarkan tabel tersebut, penilaian rata-rata tertinggi sebesar 3,97 dari 4 untuk semua unsur, yaitu:

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. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.
5. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan untuk layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/ibu dengan cepat, dan
7. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah di gunakan/diakses

Sedangkan penilaian rata-rata terendah sebesar 3,93 dari 4 untuk unsur Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.

Dengan demikian secara garis besar hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Agama Bengkayang yang diperoleh pada triwulan I tahun 2024 adalah sebesar **3,96** atau dengan nilai konversi sebesar **99,06%**, dengan demikian Pengadilan Agama Bengkayang memperoleh predikat "A" dengan mutu layanan "SANGAT BAIK", sebagaimana pada gambar berikut:



Tampilan hasil survei triwulan I tahun 2024

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Bahwa berdasarkan analisis dari penilaian pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang memperoleh nilai 3,96, 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	Responden			SRKP										SPA K					Saran			
	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan										Indeks								
1	Hunarti	0895652094414	hunarti07@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3.25	4	5	4	4	3	2.67	-
2	Kurnia Sari binti Jawadi	085752498916	kurniasari@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
3	Tisem binti Sunardi	081317006909	tisemsunardi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
4	Nur Aisyah binti Rastawi	085157785479	nuraisyahrastawi@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
5	Suliyannita	085787220585	suliyannita@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
6	Sri Nuryani	081251795147	srimuryani@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	sangat Bagus dan Memuaskan
7	Syahrudin	089693969444	syahrudin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
8	Darhana	085349462995	Darhana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
9	Evi Mulianti	089670998127	EviMulianti@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan
10	Samsidar	081258950445	Samsidar@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadalan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Sangat Bagus dan Memuaskan

No	Responden			SPKP										SPAK					Saran
	Nama	Telp	Email	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks	1	2	3	4	5	Indeks	
11	Darhana	085349462995	Darhana@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Ramah, Baik, Pelayanan Cepat, Bagus dan Sangat Memuaskan
12	Evi Mulfanti	089670998127	EviMulfanti@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Ramah, Sangat Bagus Dan Sangat Memuaskan..
13	Samsidar	081258950445	Samsidar@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Petugas yang ramah dan cepat dalam melayani, Sangat bagus dan memuaskan
14	Ismiana	08979591542	ismiana@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	ramah serta memberikan informasi yang mudah untuk di pahami
15	U Laila	083151075865	ULaila@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
16	Supiyati	085750120415	Supiyati@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
17	Rumida	08123488209	Rumida@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
18	Lisa	081256424255	Lisa@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
19	Farman	085211559995	Farman@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
20	Solfajin Anjanyani	085821721268	SolfajinAnjanyani@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-

Showing 11 to 20 of 20 entries

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 I Tahun 2024 ini dibuat untuk digunakan dan menjadi bahan pertanggungjawaban sebagaimana mestinya.

Bengkayang, 28 Maret 2024

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 : 94/KPA.W14-A8/KP.04.6/I/2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2024

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

- Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya;
6. 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 2024.**
- Pertama : Menunjuk tim kerja untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- Kedua : Tim kerja menjalankan tugas sesuai arahan Ketua Pengadilan Agama Bengkulu;
- Ketiga : Semua biaya yang timbul akibat dari keputusan ini dibebankan pada DIPA Pengadilan Agama Bengkulu 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 : Bengkulu

Pada tanggal : 2 Januari 2024

Ketua



Sobari, S.H.I.

NIP.19830602 200704 1 001

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bengkayang
Nomor : 94/KPA.W14-A8/KP.04.6/1/2024
Tanggal : 02 Januari 2024

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN AGAMA BENGKAYANG
TAHUN 2024**

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.
3. Ulfa Qamariyah, A.Md.
3. Kadiyanto, S.E.**

**Tim Analisis Data
Dan Pelaporan : Dodi Somawijaya, A.Md.**

Ditetapkan di : Bengkayang

Pada tanggal : 2 Januari 2024

Ketua.



Sobari, S.H.I.

NIP. 19830602 200704 1 001

