



**Pengadilan Agama  
BONTANG**

pa-bontang.go.id



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

## survei persepsi kualitas pelayanan

## survei persepsi anti korupsi

### Triwulan II

### 2023

- Pengadilan Agama Bontang
- pengadilanagamabontang
- Pengadilan Agama Bontang
- PengadilanAgamaBontang



**BISA!**  
Berintegritas,  
Inovatif, Santun,  
Akuntabel

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
&  
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**Triwulan II**

Disahkan di Bontang

05 Juli 2023

Oleh:

Koordinator Tim Survei,

  
**Iwan Ariyanto, S.H**  
**NIP 197505082006041003**

Ketua Pengadilan Agama Bontang,

  
**Nor Hasanuddin, Lc., M.A**  
**NIP 197804052009121001**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.,*

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas ijinNya, Pengadilan Agama Bontang (selanjutnya disebut "**PA Bontang**") dapat menyusun Laporan Pelaksanaan Survei Mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan & Survei Persepsi Anti Korupsi periode Triwulan II tahun 2023 (selanjutnya disebut "**Laporan Survei Triwulan II**").

Laporan Survei Triwulan II diharapkan dapat menjadi gambaran atas pelayanan publik di PA Bontang. Lebih lanjut, gambaran ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan peradilan khususnya terkait pelayanan publik.

Demikian, semoga dapat bermanfaat dan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum wr. wb.,*

Bontang, 05 Juli 2023

Ketua Pengadilan Agama Bontang,



Nor Hasanuddin, Lc., MA  
NIP 197804052009121001

**TIM PENYUSUN**  
**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI**  
**Triwulan II**  
**(Periode April - Juni 2023)**

Nor Hasanuddin, Lc., M.A (Ketua Pengadilan Agama Bontang)

**Tim Survei:**

1. Iwan Ariyanto, S.H (Koordinator).
2. Adi Seno, S.H (Anggota).

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	1
Kata Pengantar .....	2
Tim Penyusun .....	3
Daftar Isi.....	4
Daftar Tabel.....	5
Daftar Gambar .....	5
<b>BAB I Kuisisioner Survei .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II Metodologi Survei .....</b>	<b>8</b>
A. Kriteria Responden.....	8
B. Metode Pencacahan.....	8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8
<b>BAB III Pengolahan Survei .....</b>	<b>9</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	9
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	13
<b>BAB IV Data Survei .....</b>	<b>15</b>
A. Data Responden.....	15
1. Identitas Responden dan Jenis Layanan .....	15
2. Jenis Kelamin Responden.....	16
3. Pendidikan Responden .....	16
B. Data Dukung Lainnya .....	17
1. Tim Survei PA Bontang .....	17
2. Tautan Akses Hasil Survei PKP & Survei PAK .....	17
3. Tangkapan Layar ( <i>screenshot</i> ) Tampilan Depan Survei PKP dan Survei PAK di PA Bontang.....	17
LAMPIRAN I.....	18
LAMPIRAN II.....	19
LAMPIRAN III.....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Survei PKP .....	9
Tabel 3.2 Hasil Survei PAK.....	11
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval, Mutu, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	12
Tabel 3.4 Program Kerja Tindak Lanjut Hasil Survei .....	14
Tabel 4.1 Identitas Responden dan Jenis Layanan .....	15
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	16
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman Identitas Responden.....	6
Gambar 1.2 Laman Survei PKP .....	7
Gambar 1.3 Laman Survei PAK .....	7
Gambar 3.1 Hasil Survei PKP dan Survei PAK pada <i>Dashboard</i> SIMTALAK Badan Peradilan Agama .....	9
Gambar 3.2 Grafik Nilai Unsur Survei PKP .....	11
Gambar 3.3 Grafik Nilai Unsur Survei PAK .....	12

## BAB I

### KUESIONER SURVEI

Merujuk pada Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survey SIMTALAK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, tanggal 21 Juni 2023, (selanjutnya disebut “**SE Dirjen Badilag E-Survey**”), PA Bontang melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (selanjutnya disebut “**Survei PKP**”) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (selanjutnya disebut “**Survei PAK**”) secara terpusat melalui aplikasi E-Survey SIMTALAK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Adapun, PA Bontang memperoleh laman e-survey dengan tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/652080> yang mana pelaksanaan Survei PKP dan Survei PAK periode April s.d Juni (triwulan II) 2023 tersebut telah dilaksanakan melalui tautan yang dimaksud.

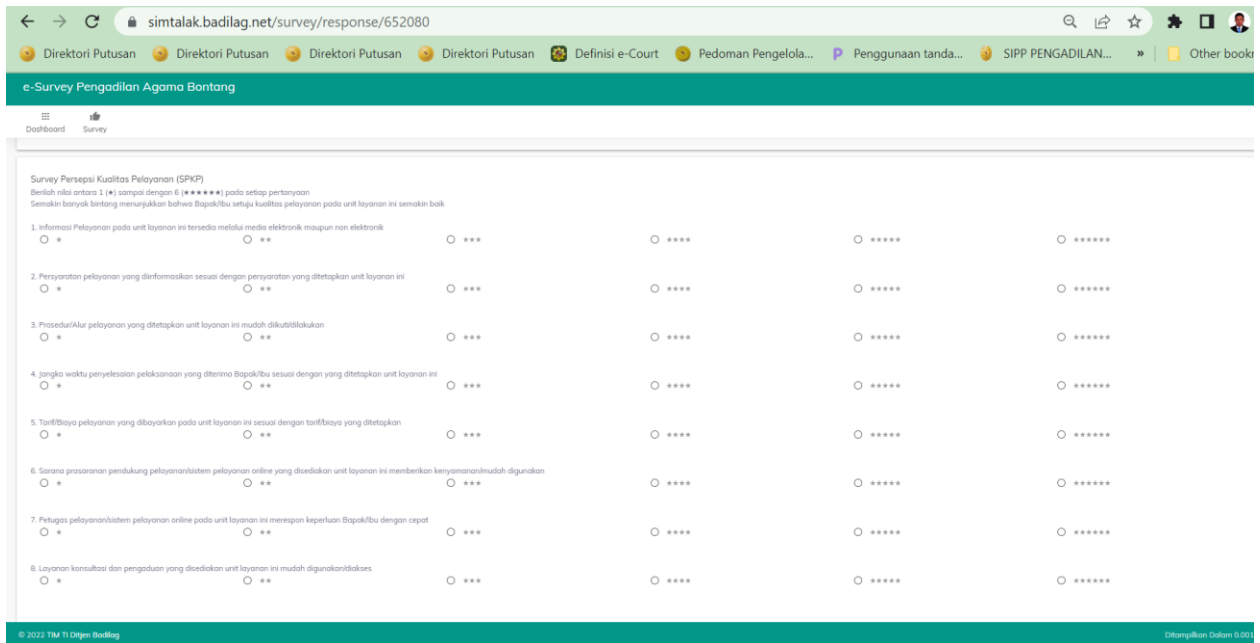
Berikut adalah tangkapan layar (*screenshot*) tampilan depan Survei PKP dan Survei PAK di PA Bontang yang telah sesuai dengan contoh format survei sebagaimana SE Dirjen Badilag E-Survey:

The screenshot displays a web browser window with the URL [simtalak.badilag.net/survey/response/652080](https://simtalak.badilag.net/survey/response/652080). The page title is "e-Survey Pengadilan Agama Bontang". Below the title bar, there is a navigation menu with "Dashboard" and "Survey". The main content area is titled "Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)". The form is titled "Identitas Responden" and contains the following fields:

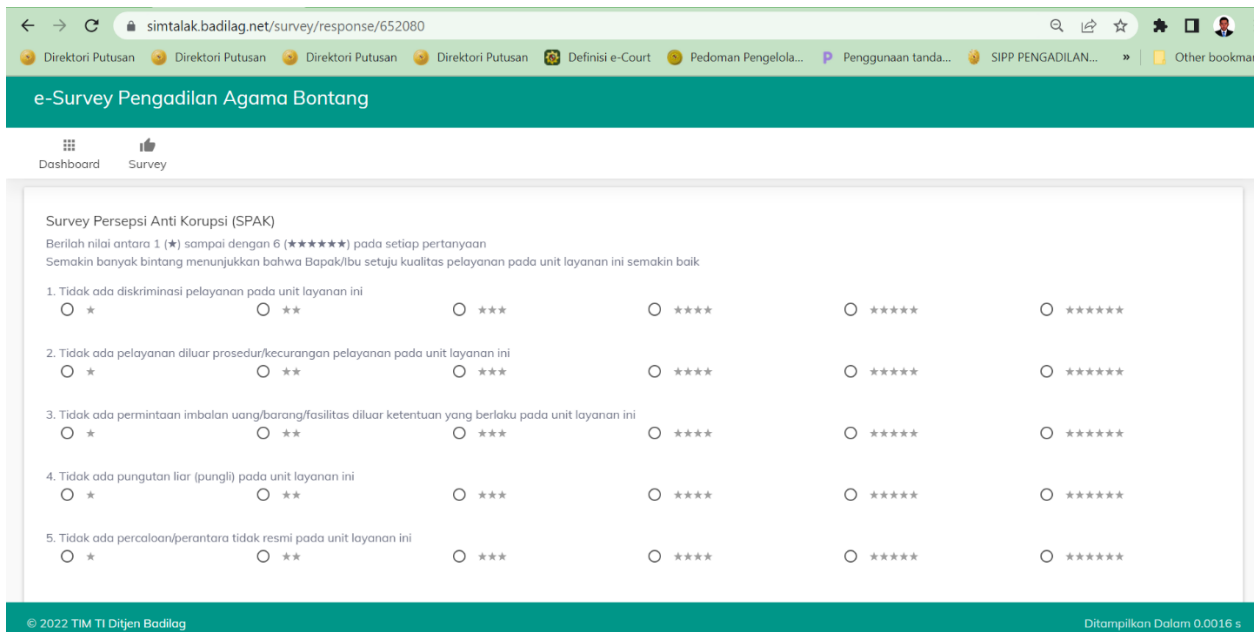
Identitas Responden	
Nama Responden	Nomor Ponsel Responden
<input type="text" value="Ketik Nama Responden"/>	<input type="text" value="081111111111"/>
Jenis Kelamin	Usia
<input type="text" value="Pilih Jenis Kelamin"/>	<input type="text" value="Ketik Usia Responden"/>
Pekerjaan	Pendidikan
<input type="text" value="Pilih Pekerjaan"/>	<input type="text" value="Pilih Pendidikan"/>
Jenis Layanan	
<input type="text" value="Pilih Jenis Layanan"/>	

At the bottom of the page, there is a footer with the text "© 2022 TIM TI Ditjen Badilag" on the left and "Ditampilkan Dalam 0.0016 s" on the right.

Gambar 1.1 Laman Identitas Responden



Gambar 1.2 Laman Survei PKP



Gambar 1.3 Laman Survei PAK



## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

Merujuk pada SE Dirjen Badilag E-Survey, responden adalah penerima layanan di PA Bontang, baik yang menerima layanan penyelesaian perkara, layanan penyerahan produk pengadilan, dan layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan.

#### **B. Metode Pencacahan**

Merujuk pada SE Dirjen Badilag E-Survey, Pengolahan data dan analisis yang melahirkan hasil Survei PKP dan Survei PAK periode April s.d Juni 2023 (triwulan II) dilakukan secara otomatis dan terpusat melalui aplikasi E-Survey SIMTALAK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Hasil Survei PKP dan Survei PAK dapat diakses melalui tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/652080>.

#### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Merujuk pada SE Dirjen Badilag E-Survey, Pengolahan data dan analisis yang melahirkan hasil Survei PKP dan Survei PAK kumulatif dari Januari s/d Juni 2023 serta data periodik April s.d Juni 2023 (triwulan II) dilakukan secara otomatis dan terpusat melalui aplikasi E-Survey SIMTALAK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Hasil Survei PKP dan Survei PAK dapat diakses melalui tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/652080>.

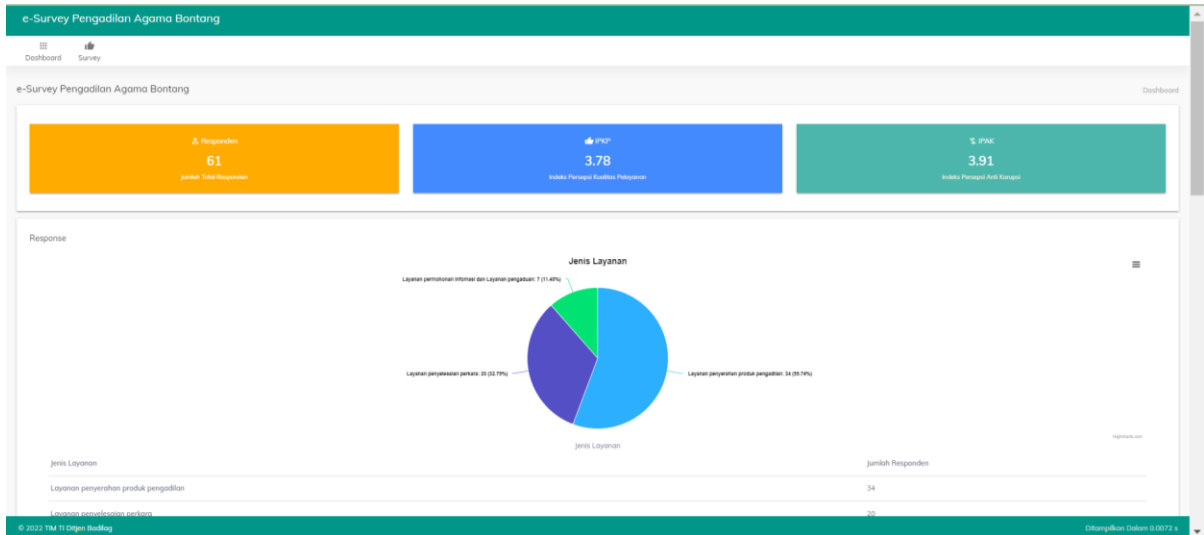
## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Sampai tanggal Laporan ini, telah terdapat 30 (tiga puluh) responden Survei PKP dan Survei PAK periode triwulan II tahun 2023 di PA Bontang, dengan hasil kumulasi s/d Juni 2023 sebagai berikut:

Survei PKP 3.78	Survei IPAK 3.91
--------------------	---------------------

Berikut adalah tangkapan layar (*screenshot*) hasil Survei PKP dan Survei PAK periode s.d Juni 2023 (triwulan II) di PA Bontang yang dapat diakses melalui tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/652080>.



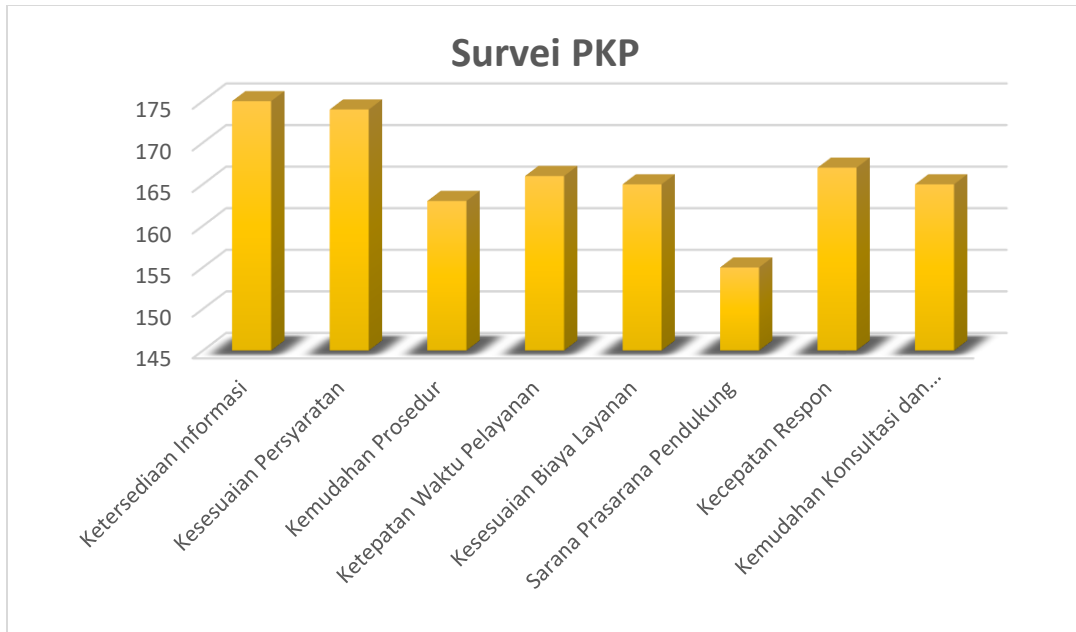
**Gambar 3.1** Hasil Survei PKP dan Survei PAK pada Dashboard SIMTALAK Badan Peradilan Agama

Hasil Survei PKP tersebut di atas di dasarkan pada 8 (delapan) pertanyaan. Berdasarkan pada rekapitulasi hasil Survei PKP (Lampiran I), diperoleh nilai pada masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Unsur	Nilai
1	Ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan	Ketersediaan Informasi	175

	melalui media elektronik maupun non elektronik		
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	Kesesuaian Persyaratan	174
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan	Kemudahan Prosedur	163
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan	Ketepatan Waktu Pelayanan	166
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Kesesuaian Biaya Layanan	165
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Sarana Prasarana Pendukung	155
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Kecepatan Respon	167
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan mudah digunakan/diakses	Kemudahan Konsultasi dan Pengaduan	165

Tabel 3.1 Hasil Survei PKP



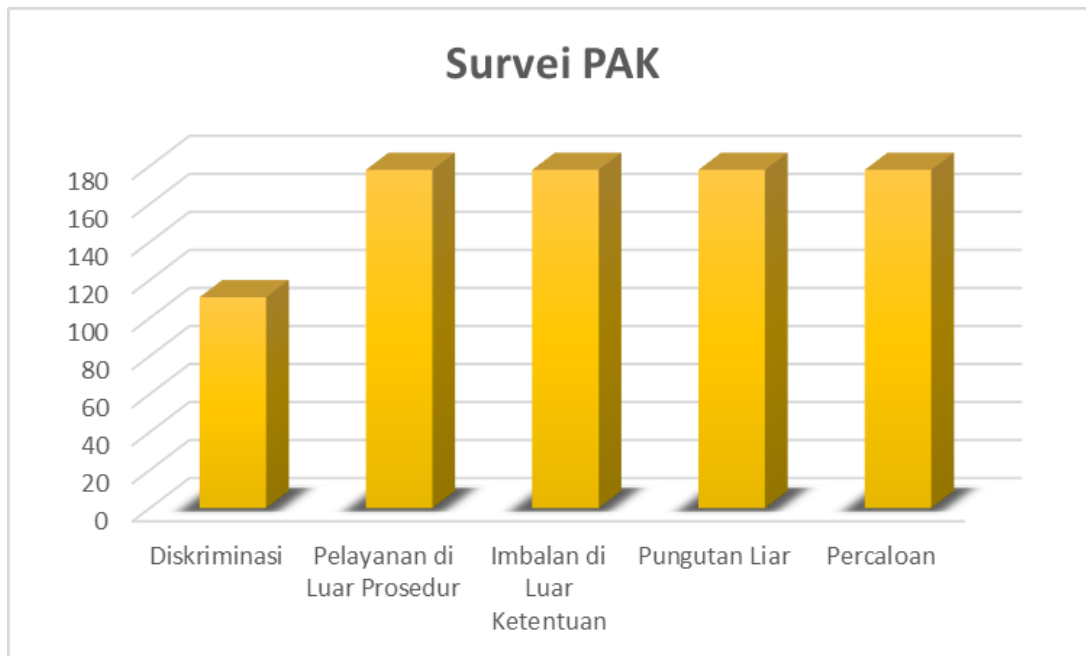
Gambar 3.2 Grafik Nilai Unsur Survei PKP

Lebih lanjut, hasil Survei PAK tersebut di atas di dasarkan pada 5 (lima) pertanyaan yang mana masing-masing pertanyaan tersebut melambangkan atas 5 (lima) unsur. Berdasarkan pada rekapitulasi hasil Survei PAK (Lampiran I), diperoleh nilai sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Unsur	Nilai
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan	Diskriminasi	111
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan	Pelayanan di Luar Prosedur	178
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan	Imbalan di Luar Ketentuan	178
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan	Pungutan Liar	178
5	Tidak ada percaloan/perantara	Percaloan	178

	tidak resmi pada unit layanan		
--	-------------------------------	--	--

Gambar 3.2 Hasil Survei PAK



Gambar 3.3 Grafik Nilai Unsur Survei PAK

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (selanjutnya disebut “**Permenpan RB 14/2017**”), kategorisasi atas hasil Survei PKP dan Survei PAK dapat diklasifikasikan berdasarkan penilaian pada tabel nilai persepsi, interval, interval konversi, dan mutu, sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval, Mutu, dan Kinerja Unit Pelayanan

Oleh karena Survei PKP PA Bontang memiliki nilai 3.78 dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai 3.91, maka:

1. Persepsi Kualitas Pelayanan PA Bontang periode s.d Juni tahun 2023 (triwulan II) bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**; dan
2. Persepsi Anti Korupsi PA Bontang periode s.d Juni tahun 2023 (triwulan II) bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**.

## **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Merujuk pada hasil Survei PKP PA Bontang yang memiliki nilai 3.78 dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai 3.91, maka pada prinsipnya baik PKP maupun IPAK telah bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**. Oleh karenanya, PA Bontang telah mengupayakan dengan baik 'Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel' dan 'Pelayanan Publik yang Prima'. Meskipun demikian, PA Bontang tetap berupaya untuk secara terus-menerus mengeksplorasi perbaikan-perbaikan yang dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi.

Berdasarkan fakta di atas, PA Bontang akan menindaklanjuti hasil Survei PKP dan hasil Survei PAK dengan menggunakan analisa bivariat, yaitu analisa yang dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain sesuai dengan ketentuan Permenpan RB 14/2017. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, lalu mengingat hal-hal terkait sebagai berikut:

1. Analisis Hasil Survei PKP dan Survei PAK di atas;
2. Asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan; dan
3. Program Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama mengenai implementasi *e-court* dan elektronisasi peradilan,

maka PA Bontang menemukan bahwa terdapat unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah, yaitu:

1. **Survei PKP**; Sarana Prasarana Pendukung (Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan) – dengan nilai 155; dan
2. **Survei PAK**; Diskriminasi (Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan) – dengan nilai 111.

Berdasarkan analisa bivariat tersebut di atas, dikaitkan dengan unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah, maka PA Bontang memandang perlu untuk:

1. **Terkait Kualitas Pelayanan (Sarana Prasarana Pendukung)**; mensosialisasikan kepada penerima layanan setiap ada perbaikan dan optimalisasi sarana dan prasarana pendukung.
2. **Terkait Persepsi Anti Korupsi (Diskriminasi)**; mensosialisasikan kepada penerima layanan standar operasional prosedur tiap layanan agar penerima layanan memahami bagaimana suatu layanan diberikan.

Secara sederhana, peningkatan pemahaman tersebut di atas dilaksanakan melalui program:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (6 Bulan)		Penanggung jawab
1	(Sarana Prasarana Pendukung)	Sosialisasi perbaikan sarana dan prasarana	Triwulan III	Triwulan III	Ketua PA Bontang
2	(Diskriminasi)	Sosialisasi standar operasional prosedur tiap layanan			

Tabel 3.4 Program Kerja Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan tabel di atas, diharapkan agar Ketua Tim Survei dibantu dengan para anggotanya dapat melaksanakan program/kegiatan sebagaimana tertera secara konsisten dalam rentang waktu 6 (enam) bulan, yang dibagi menjadi Triwulan III, dan IV.

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

#### 1. Identitas Responden dan Jenis Layanan

No	Nama	Telp	Jenis Layanan
1	Ernawati Wahab	083140418311	Layanan penyelesaian perkara
2	Muhammad Rafid	081346385161	Layanan penyelesaian perkara
3	Eka	085651169427	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
4	Irmala Abtadiu	08125398617	Layanan penyerahan produk pengadilan
5	Nisma	082252200640	Layanan penyerahan produk pengadilan
6	Winda Sari	08115946664	Layanan penyerahan produk pengadilan
7	Alifanni Hamzaya	081255666943	Layanan penyerahan produk pengadilan
8	Recel Erika Kondo	082350753365	Layanan penyelesaian perkara
9	Hadransyah	082350642306	Layanan penyerahan produk pengadilan
10	Edy Purnomo	081351252123	Layanan penyerahan produk pengadilan
11	Siti Mariam	0856513200673	Layanan penyerahan produk pengadilan
12	Mulyana	081345433290	Layanan penyerahan produk pengadilan
13	Hasan Al Faruqi	08225338199	Layanan penyerahan produk pengadilan
14	Maharani	081283156002	Layanan penyerahan produk pengadilan
15	Fitriani	082253454736	Layanan penyerahan produk pengadilan
16	PATLIANA	083877667826	Layanan penyerahan produk pengadilan
17	Endik Suprastiyo	082155031011	Layanan penyerahan produk pengadilan
18	Rosman	082254569044	Layanan penyerahan produk pengadilan
19	Kumalasari	0895432506237	Layanan penyerahan produk pengadilan
20	Sudirman	083892498981	Layanan penyerahan produk pengadilan
21	Hasnawati	085249487838	Layanan penyerahan produk pengadilan
22	Paisal Tanjung	081346774753	Layanan penyerahan produk pengadilan
23	Abd. Syukur	081350912516	Layanan penyerahan produk pengadilan
24	Nelly Agustina	082264766986	Layanan penyelesaian perkara
25	Martadiansyah	081346484160	Layanan penyerahan produk pengadilan
26	Hafifah	089607475625	Layanan penyelesaian perkara
27	Siti Lutfiyah	089150559867	Layanan penyerahan produk pengadilan
28	Akhmat Sayuti	08125520991	Layanan penyerahan produk pengadilan
29	Siti Kalsum	082193260023	Layanan penyelesaian perkara
30	Fauzi	081239664206	Layanan penyerahan produk pengadilan

**Tabel 4.1** Identitas Responden dan Jenis Layanan



## 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Perempuan	17
2	Laki-Laki	13

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

## 3. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SMA/SMK (Sederajat)	16
2	Diploma IV/Strata I	3
3	Sekolah Dasar (Sederajat)	2
4	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	6
5	Akademi/Diploma	2
6	Tidak Sekolah	1

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

## **B. Data Dukung Lainnya**

### **1. Tim Survei PA Bontang**

Survei PKP dan Survei PAK periode Januari s.d Maret 2023 (triwulan I) di PA Bontang dilaksanakan oleh para anggota tim survei PA Bontang sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor: W17-A6/57/HM.01.1/1/2023 tentang Tim Survey Pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2023 (Lampiran II), dengan rincian sebagai berikut:

Iwan Ariyanto, S.H	: Koordinator
Awaluddin Nur, S.H.I	: Sekretaris
Nurhasanah, A.Md., S.H	: Anggota
Didiet Syufiyarto, S.H	: Anggota
Adi Seno, S.H	: Anggota
Gina Rahayu, A.Md	: Anggota
Grace Ramayani Effendi, A.Md	: Anggota

### **2. Tautan Akses Hasil Survei PKP & Survei PAK**

Hasil Survei PKP dan Survei PAK periode kumulasi Januari s.d Maret 2023 dan periode April s.d Juni 2023 (triwulan II) di PA Bontang dapat diakses melalui <https://simtalak.badilag.net/survey/652080>.

### **3. Tangkapan Layar (*screenshot*) tampilan depan Survei PKP dan Survei PAK di PA Bontang**

Tangkapan layar (*screenshot*) tampilan depan Survei PKP dan Survei PAK PA Bontang adalah sebagaimana terlampir pada Lampiran III.

## LAMPIRAN I

### REKAPITULASI NILAI SURVEI PKP DAN SURVEI PAK

No	Nama	Telp	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks	1	2	3	4	5	Indeks	Saran
1	Ernawati Wahab	083140418311	Layanan penyelesaian perkara	6	6	5	5	5	5	5	6	3.58	6	6	6	6	6	4	-
2	Muhammad Rafid	081346385161	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	5	5	5	6	3.5	6	6	6	6	6	4	-
3	Eka	085651169427	Layanan permohonan infomas	5	6	6	6	6	6	5	6	3.83	6	6	6	6	6	4	-
4	Irmala Abtadiu	08125398617	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	6	5	6	3.58	6	6	6	6	6	4	-
5	Nisma	082252200640	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	5	5	5	6	3.75	6	6	6	6	6	4	-
6	Winda Sari	08115946664	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	5	5	6	3.5	6	6	6	6	6	4	-
7	Alifanni Hamzaya	081255666943	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	6	6	6	3.67	6	6	6	6	6	4	-
8	Recel Erika Kondo	082350753365	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	6	6	5	5	6	3.67	6	6	6	6	6	4	-
9	Hadransyah	082350642306	Layanan penyerahan produk p	6	5	6	6	5	6	6	6	3.83	6	6	6	6	6	4	-
10	Edy Purnomo	081351252123	Layanan penyerahan produk p	6	5	6	6	6	5	5	6	3.75	6	6	6	6	6	4	-
11	Siti Mariam	0856513200673	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	-
12	Mulyana	081345433290	Layanan penyerahan produk p	6	5	6	6	5	6	6	6	3.83	6	6	6	6	6	4	-
13	Hasan Al Faruqi	08225338199	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	-
14	Maharani	081283156002	Layanan penyerahan produk p	6	6	5	6	5	5	5	6	3.67	6	6	6	6	6	4	-
15	Fitriani	082253454736	Layanan penyerahan produk p	5	5	5	5	5	5	5	6	3.42	6	6	6	6	6	4	-
16	PATLIANA	083877667826	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	5	5	4	3.33	6	6	6	6	6	4	-
17	Endik Suprastiyo	082155031011	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	5	5	6	3.5	6	6	6	6	6	4	-
18	Rosman	082254569044	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
19	Kumalasari	0895432506237	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	6	6	6	3.67	6	6	6	6	6	4	-
20	Sudirman	083892498981	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	-
21	Hasnawati	085249487838	Layanan penyerahan produk p	5	5	6	5	5	6	6	6	3.67	6	6	6	6	6	4	-
22	Paisal Tanjung	081346774753	Layanan penyerahan produk p	6	5	5	5	5	5	6	6	3.58	6	6	6	6	6	4	-
23	Abd. Syukur	081350912516	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	-
24	Nelly Agustina	082264766986	Layanan penyelesaian perkara	5	5	6	5	5	6	5	6	3.58	6	6	6	6	6	4	-
25	Martadiansyah	081346484160	Layanan penyerahan produk p	5	5	5	4	5	5	5	6	3.33	6	6	6	6	6	4	-
26	Haffifah	089607475625	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	4	6	6	6	3.83	6	6	6	6	6	4	-
27	Siti Lutfiyah	089150559867	Layanan penyerahan produk p	5	6	6	6	5	6	6	6	3.83	5	5	5	5	5	3.33	-
28	Akhmat Sayuti	08125520991	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
29	Siti Kalsum	082193260023	Layanan penyelesaian perkara	6	5	5	5	5	5	5	6	3.5	6	6	6	6	6	4	-
30	Fauzi	081239664206	Layanan penyerahan produk p	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	3.33	-
				175	174	163	166	165	155	167	165	178	111	178	178	178	178	178	119
												3.70267							3.955
												30							30
												1440							900
												1333							890
												Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan							3.703
																			Nilai Persepsi Anti Korupsi
																			3.956

## LAMPIRAN II

### Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor: W17-A6/57/HM.01.1/1/2023

tentang

### Tim Survey Pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2023



#### SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG NOMOR : W17-A6/57/HM.01.1/1/2023

#### TENTANG TIM SURVEY PADA KANTOR PENGADILAN AGAMA BONTANG TAHUN 2023

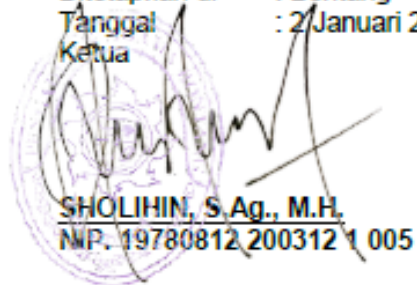
- Menimbang :
- a. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat Peradilan Agama adalah pelayanan yang menyediakan layanan terbaik terhadap para pencari keadilan. Oleh karena itu pelayanan yang disediakan bagi para pencari keadilan sesuai dengan kebutuhan dan perlu mendapatkan masukan dan penilaian;
  - b. Bahwa penilaian yang diberikan para pencari keadilan terkait dengan kepuasan dilakukan dengan evaluasi kepuasan pihak yang berkepentingan;
  - c. Bahwa agar pelayanan sesuai dengan kepuasan pihak yang berkepentingan, perlu dibentuk Tim Survei;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan;
  - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan Publik;
  - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
  - 5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 26 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik;
  - 6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara;
  - 7. SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Menetapkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor : W17-A6/57/HM.01.1/I/2023 Tentang Tim Survei pada Kantor Pengadilan Agama Bontang;
- Kedua : Membentuk Tim Survei pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2023 dengan susunan sebagaimana terlampir;
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan;

Ditetapkan di : Bontang  
Tanggal : 2 Januari 2023  
Ketua



**SHOLIHIN, S.Ag., M.H.**  
NIP. 19780812 200312 1 005

Tembusan:

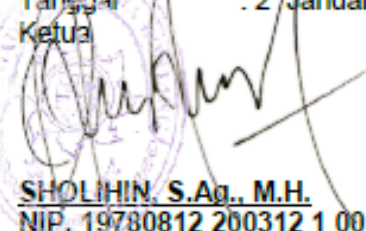
1. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Samarinda
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang  
Nomor : W17-A6/57/HM.01.1/1/2023

**TIM SURVEI  
PADA PENGADILAN AGAMA BONTANG  
TAHUN 2023**

No	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Iwan Ariyanto, S.H.	Koordinator	
2	Awaluddin Nur, S.H.I.	Sekretaris	
3	Nurhasanah, A.Md., S.H.	Anggota	
4	Didiet Syufiyarto, S.H.	Anggota	
5	Adi Seno, S.H.	Anggota	
6	Gina Rahayu, A.Md.	Anggota	
7	Grace Ramayani Effendi	Anggota	

Ditetapkan di : Bontang  
Tanggal : 2 Januari 2023  
Ketua

  
**SHOLIHIN, S.Ag., M.H.**  
NIP. 19780812 200312 1 005

# LAMPIRAN III

## Tangkapan Layar (Screenshot) Tampilan Depan Survei PKP Dan Survei PAK Di PA Bontang

simtalak.badilag.net/survey/response/652080

Direktori Putusan Direktori Putusan Direktori Putusan Direktori Putusan Definisi e-Court Pedoman Pengelola... Penggunaan tanda... SIPP PENGADILAN... Other book

### e-Survey Pengadilan Agama Bontang

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
<input type="text" value="Pilih Jenis Kelamin"/>	<input type="text" value="Ketik Usia Responden"/>
Pekerjaan	Pendidikan
<input type="text" value="Pilih Pekerjaan"/>	<input type="text" value="Pilih Pendidikan"/>
Jenis Layanan	
<input type="text" value="Pilih Jenis Layanan"/>	

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0016

Laman Identitas Responden

simtalak.badilag.net/survey/response/652080

Direktori Putusan Direktori Putusan Direktori Putusan Direktori Putusan Definisi e-Court Pedoman Pengelola... Penggunaan tanda... SIPP PENGADILAN... Other book

### e-Survey Pengadilan Agama Bontang

Dashboard Survey

#### Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berilah nilai antara 1 (1) sampai dengan 5 (5) pada setiap pertanyaan. Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Persyaratan pelayanan yang diformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prosedur/akur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0016

Laman Survei PKP

**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  
 ★       ★★       ★★★       ★★★★       ★★★★★       ★★★★★





## **Pengadilan Agama BONTANG**

*pa-bontang.go.id*

Jl. Awang Long No. 69  
Bontang Baru, Bontang Utara  
Kota Bontang, Kalimantan Timur  
Telepon: (0548) 23001  
Surat Elektronik:  
kantor.pabontang@gmail.com

# **BISA!**

**Berintegritas, Inovatif,  
Santun, Akuntabel**