



# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

PERIODE TRIWULAN I  
(JANUARI - MARET)

**2024**

**PENGADILAN AGAMA BONTANG**  
JALAN AWANG LONG NO. 69  
KOTA BONTANG  
EMAIL : [kantor.pabontang@gmail.com](mailto:kantor.pabontang@gmail.com)  
Telp. 0542-23001  
WA : 081351256098

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

**Triwulan I**

Disahkan di Bontang

01 April 2024

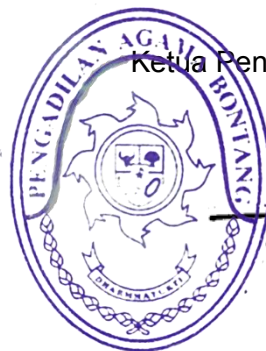
Oleh:

Koordinator Tim Survei,



**Nurhasanah, A.Md., S.H  
NIP 198504272009122005**

Ketua Pengadilan Agama Bontang,



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

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.,*

Seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan public yang semakin berkualitas, serta dalam upaya Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Pengadilan Agama Bontang melakukan survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Survei ini dilakukan untuk perbaikan atas akuntabilitas Pengadilan Agama Bontang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan public dan upaya anti korupsi sangat penting bagi kemajuan Pengadilan Agama Bontang pada khususnya.

Survei ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Pengadilan Agama Bontang serta persepsi mereka terhadap upaya pemberantasan korupsi. Data dan hasil analisis yang terdapat dalam laporan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang sejauh mana pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Bontang dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dan juga kami menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survey ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan integritas.

*Wassalamualaikum wr. wb.,*



Bontang, 01 April 2024

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 I**  
**(Periode Januari – Maret 2024)**

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

**Tim Survei:**

1. Nurhasanah, A.Md., S.H (Koordinator).
2. Grace Ramayani effendi, A.Md (Sekretaris).
3. Gina Rahayu, A.Md (Anggota)
4. Muhammad Khaerwandi (Anggota)
5. Andi Ayu Lestari (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 .....	12
<b>BAB IV Data Survei .....</b>	<b>15</b>
A. Data Responden.....	15
B. Data Dukung Lainnya .....	16
1. Tim Survei PA Bontang .....	16
2. Tautan Akses Hasil Survei PKP & Survei PAK .....	16
3. Tangkapan Layar ( <i>screenshot</i> ) Tampilan Depan Survei PKP dan Survei PAK di PA Bontang.....	16
LAMPIRAN I.....	17
LAMPIRAN II.....	18
LAMPIRAN III.....	32
LAMPIRAN IV .....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Survei PKP .....	10
Tabel 3.2 Hasil Survei PAK.....	11
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval, Mutu, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11
Tabel 4.1 Identitas Responden dan Jenis Layanan .....	15

## DAFTAR GAMBAR

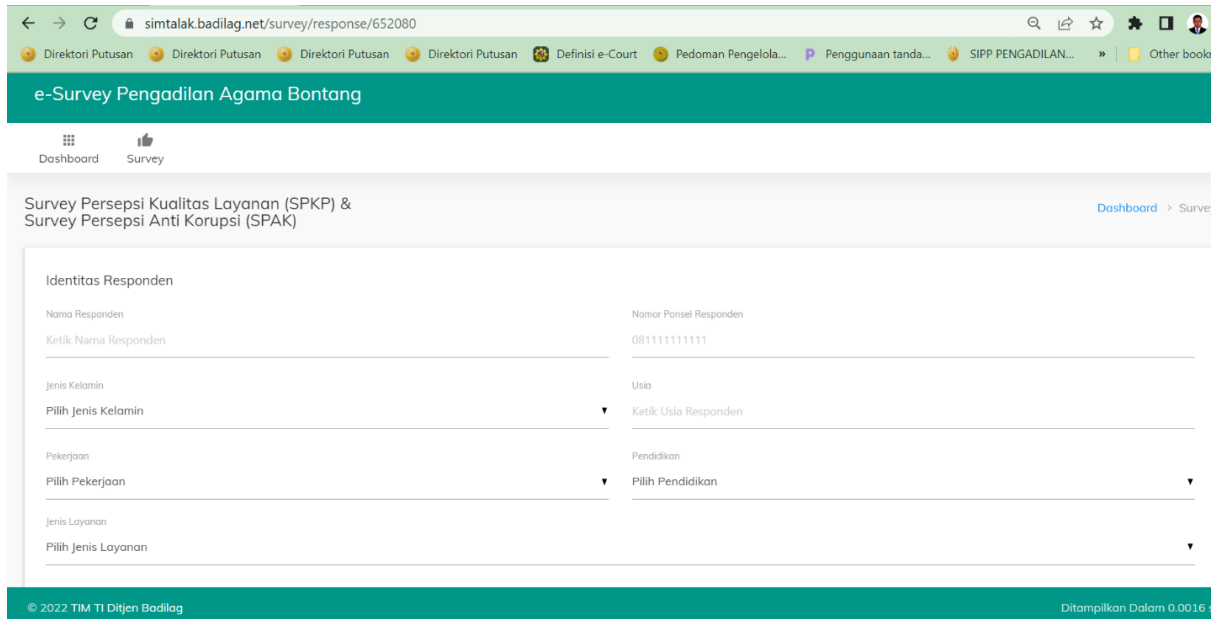
Gambar 1.1 Laman Identitas Responden.....	6
Gambar 1.2 Laman Survei PKP .....	7
Gambar 1.3 Laman Survei PAK .....	7
Gambar 3.1 Hasil Survei PKP dan Survei PAK pada <i>Dashboard</i> SIMTALAK Badan Peradilan Agama .....	9

# 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, Pengadilan Agama Bontang melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (**Survei PKP**) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (**Survei PAK**) secara terpusat melalui aplikasi E-Survey SIMTALAK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Adapun, Pengadilan Agama Bontang memperoleh laman e-survey dengan tautan <https://simtalak.badilag.net/survey/652080> yang mana pelaksanaan Survei PKP dan Survei PAK periode Januari sampai dengan Maret (triwulan I) 2024 tersebut telah dilaksanakan melalui tautan yang dimaksud.

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

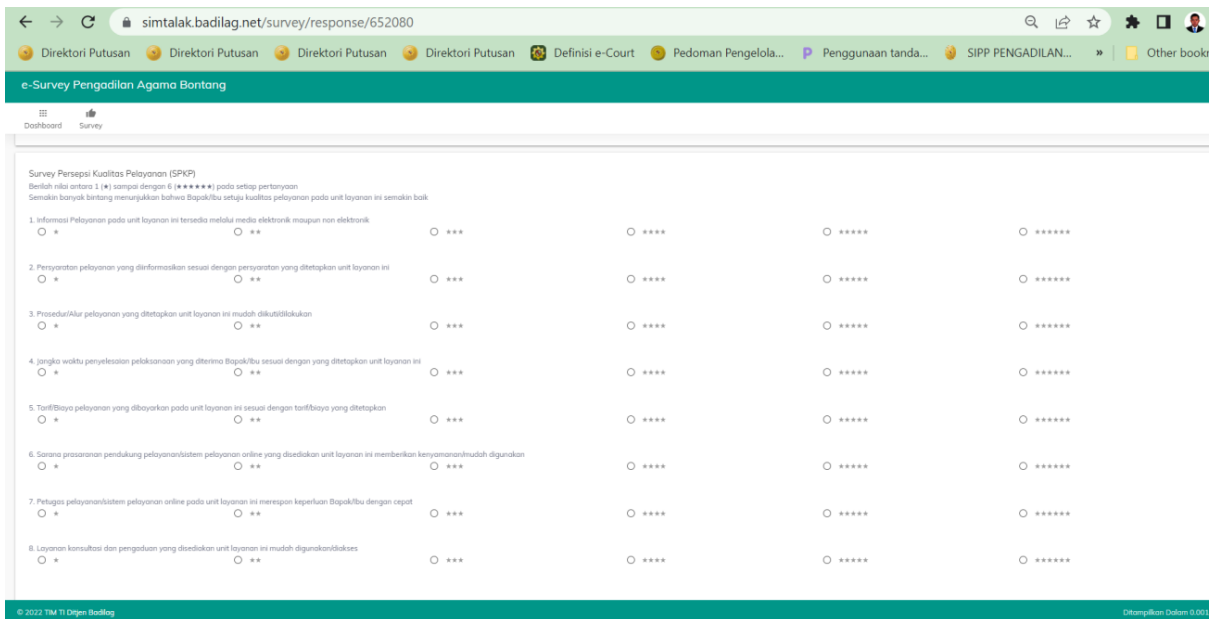


The screenshot displays the 'e-Survey Pengadiln Agama Bontang' interface. The page title is 'Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)'. The form is titled 'Identitas Responden' and contains the following fields:

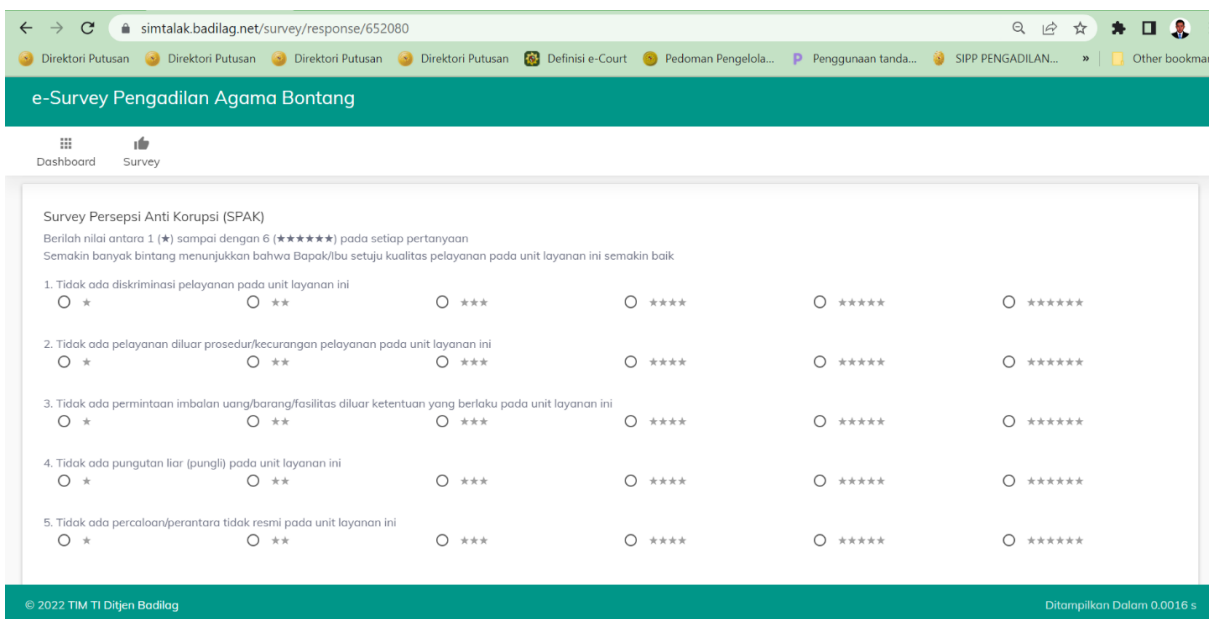
Nama Responden	Nomor Ponsel Responden
<input type="text" value="Ketik Nama Responden"/>	<input type="text" value="081111111111"/>
Jenis Kelamin	Usia
<input type="text" value="Pilih Jenis Kelamin"/>	<input type="text" value="Ketik Usia Responden"/>
Pekerjaan	Pendidikan
<input type="text" value="Pilih 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' 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 Pengadilan Agama 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 Januari sampai dengan Maret (triwulan I) 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**

Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 sampai dengan 6. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. Penghitungan menggunakan skala likert 4. Skala likert adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner pada masing-masing survei menggunakan skala 6. Oleh karena itu, perlu konversi nilai dari skala 6 ke skala 4.

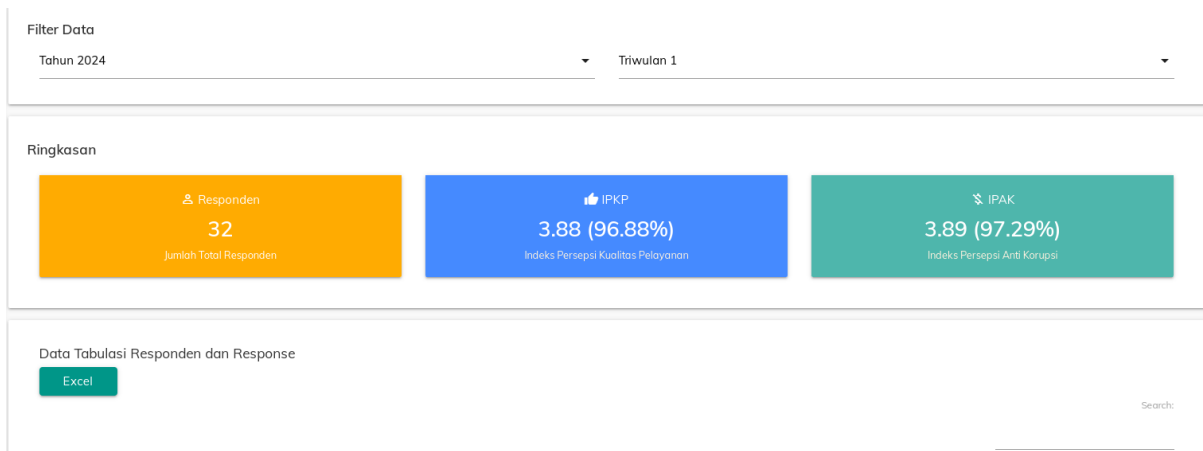
## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Sampai tanggal Laporan ini, telah terdapat pelbagai responden Survei PKP dan Survei PAK periode triwulan I tahun 2024 di Pengadilan Agama Bontang, dengan hasil kumulasi Januari sampai dengan Maret 2024 sebagai berikut:

<b>Survei PKP</b>  <b>3.88 (96,88%)</b>	<b>Survei PAK</b>  <b>3.89 (97,29%)</b>
---	---

Berikut adalah tangkapan layar (*screenshot*) hasil Survei PKP dan Survei PAK periode Januari sampai dengan Maret 2024 (triwulan I) di Pengadilan Agama 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 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 melalui media elektronik	Ketersediaan Informasi	184

	maupun non elektronik		
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	Kesesuaian Persyaratan	186
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan	Kemudahan Prosedur	187
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan	Ketepatan Waktu Pelayanan	184
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Kesesuaian Biaya Layanan	184
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Sarana Prasarana Pendukung	188
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Kecepatan Respon	188
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan mudah digunakan/diakses	Kemudahan Konsultasi dan Pengaduan	187

Tabel 3.1 Hasil Survei PKP

Lebih lanjut, hasil Survei PAK tersebut 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	186
2	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan	Pelayanan di Luar Prosedur	187
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan	Imbalan di Luar Ketentuan	187
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan	Pungutan Liar	187
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan	Percaloan	187

Tabel 3.2 Hasil 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 3.88 (96,88%) dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai 3.89 (97,29%), maka:

1. Persepsi Kualitas Pelayanan PA Bontang periode triwulan I tahun 2024 bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**; dan
2. Persepsi Anti Korupsi PA Bontang periode triwulan I tahun 2024 bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**.

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

Merujuk pada hasil Survei PKP PA Bontang yang memiliki nilai 3.88 (96,88%) dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai 3.89 (97,29%), 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**;
  - a) Informasi Layanan, (Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik), dengan nilai 184;

- b) Jangka Waktu Layanan, (Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini), dengan nilai 184;
  - c) Tarif/Biaya, (tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan), dengan nilai 184;
2. **Survei PAK**; Diskriminasi (tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan), dengan nilai 186.

Berdasarkan analisa bivariat tersebut di atas, dikaitkan dengan unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah, serta mengingat rapat yang dilaksanakan pada Senin, 01 April 2024 (Lampiran II), maka PA Bontang memandang perlu untuk merekomendasikan:

1. **Survei PKP**;

a.) Informasi Layanan,

- Informasi syarat-syarat pengajuan perkara harus segera disesuaikan dengan regulasi terbaru, terutama syarat beracara secara elektronik;
- Informasi persyaratan pengajuan perkara menggunakan bahasa yang ringkas, padat dan mudah dipahami sesuai kaedah bahasa Indonesia;
- Setiap syarat pengajuan perkara diunggah ke website utama Pengadilan Agama Bontang dan diunggah secara berkala di media sosial Pengadilan Agama Bontang minimal setkali dalam tiga bulan;

b.) Jangka Waktu Layanan, Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisasikan setiap SOP pelayanan dan standar pelayanan kepada masyarakat dengan cara:

- Membuat banner yang di dalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat;
- Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilakan masyarakat untuk memindai banner QR Code SOP layanan yang ingin dimintanya, agar ketetapan waktu layanan diketahui umum;

c.) Tarif/Biaya, Keluhan tarif biaya perkara diatasi melalui beberapa langkah berikut:

- Sosialisasi adanya lembaga beracara secara cuma-cuma sepanjang memenuhi surat keterangan tidak mampu melalui media elektronik;

- Tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam sebulan;
  - Mempublikasikan biaya panjar perkara baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai surat keputusan bersama Ketua Pengadilan Negeri Bontang dan Ketua Pengadilan Agama Bontang;
2. **Survei PAK**; Diskriminasi Layanan, Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisasikan setiap SOP pelayanan dan standar pelayanan kepada masyarakat dengan cara:
- a.) Membuat banner yang di dalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat;
  - b.) Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilakan masyarakat untuk memindai banner QR Code SOP layanan yang ingin dimintanya, agar ketetapan waktu layanan diketahui umum;
  - c.) Petugas PTSP memberitahukan para pihak bahwa waktu layanan antara satu jenis layanan dengan jenis lainnya memiliki waktu yang bervariasi tergantung jenis layanan;

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
1	Badilag																						
2	No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks	1	2	3	4	5	Indeks	Saran		
3	3	Silaudin	08111111111	Silaudin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	4	-	
4	4	Riskawana	082337504604	Riskawana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
5	5	Ariyanti	082253866261	Ariyantirizal05@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
6	6	Dirman	082298424547	dirmanb1976@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
7	7	Yessy Anandya Yustyawati	083844549725	yessyanandya217@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
8	8	Nurmiati bin Mustafa	085849107626	Nurmiati121281@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
9	9	Jhoni	08115448889	Jhonidragon75@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
10	12	Rita Norjanna	082116677287	Titanabilah22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
11	13	Rita Norjanna	082116677287	Titanabilah22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
12	16	Yeni Wahyuni	083117358382	Asminiwariman06@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
13	17	Nur Rohman	082351903337	bontangf212@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
14	18	Mawardi Sukardi	08115819828	mawardi.sukardi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
15	19	Artina	081332543262	tinabt07@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
16	20	Nur Linda Yanti	082252522653	Lndkn2751@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
17	21	Hermawati	082291994061	hermawatihjran@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
18	22	Misraya	081528573639	yayatraya22@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
19	23	Amalia ayu pebrianti	082250943587	amaliaayupebrianto20@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
20	24	Sendo S. Lumenya	082154064144	sendy184@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
21	25	Ernawati	082124486861	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
22	26	Fransiska	081351247459	Fiska619@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
23	27	Astutik	089520814478	tytirado123@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
24	28	Yuniar	082252553557	yuniarimut@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
25	29	Eka wulandari	081256437653	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
26	30	Silaudin	081111111111	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	-
27	11	M. Ichsan F	081348762816	ichsan757@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	5	6	6	6	3,92	6	6	6	6	6	6	6	4	-
28	14	Krisnu Abrar Athallah	081351314874	abrar.krisnu@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	5	6	6	6	6	6	6	6	3,92	6	6	6	6	6	6	6	4	-
29	15	Ahmad Toyib	082112919841	Abujundi676@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	5	6	6	6	6	3,92	6	6	6	6	6	6	6	4	-
30	10	Hermin	081316663117	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	5	5	5	5	6	6	6	3,58	6	5	5	5	5	5	5	3,47	-
31	32	Astutik	085754597361	warung.mojopahit.bontang@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4	6	6	4	4	6	6	6	3,5	6	6	6	6	6	6	6	4	-
32	31	Ratih Yulianti	081111111111	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	5	5	5	5	5	5	5	3,33	5	5	5	5	5	5	5	3,33	-
33																							
34																							

Tabel 4.1 Identitas Responden dan Jenis Layanan



## B. Data Dukung Lainnya

### 1. Tim Survei PA Bontang

Survei PKP dan Survei PAK periode Januari – Maret 2024 (triwulan I) di Pengadilan Agama Bontang dilaksanakan oleh para anggota tim survei PA Bontang sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor: 98/KPA.W17-A6/HK.1.2.5/I/2024, tentang Tim Survei Pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2024, tanggal 02 Januari 2024 (Lampiran III), dengan rincian sebagai berikut:

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II  
TAHUN 2024

No	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Nurhasanah, A.Md., S.H.	Koordinator	
2	Grace Ramayani Effendi., A.Md.	Sekretaris	
3	Gina Rahayu, A.Md.	Anggota	
4	Muhammad Khaerwandi, S.H.	Anggota	
5	Andi Ayu Lestari	Anggota	

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

Hasil Survei PKP dan Survei PAK periode kumulasi Januari sampai dengan Maret (triwulan I) di Pengadilan Agama Bontang dapat diakses melalui <https://simtalak.badilag.net/survey/652080>.

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

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

## LAMPIRAN I

### REKAPITULASI NILAI SURVEI PKP DAN SURVEI PAK

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Pelayanan Publik								Persepsi Korupsi					
					1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	
1	Astutik	085754597361	warung.mojopahit.bontang@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Ratih Yulianti	08111111111	Ratih_Yulianti@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	Silaudin	08111111111	Silaudin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Riskawana	082337504604	Riskawana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	Ariyanti	082253866261	Ariyantirizal05@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	Dirman	082298424547	dirmanb1976@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	Yessy Anandya Yustyawati	083844549725	yessyanandya217@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	Nurmiati bin Mustafa	085849107626	Nurmiati121281@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	Jhoni	08115448889	Jhonidragon75@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	Hermin	081316663117	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5
11	M. Ichsan F	081348762816	ichsan757@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	Rita Norjanna	082116677287	Titanabilah22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	Rita Norjanna	082116677287	Titanabilah22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	Krisnu Abrar Athallah	081351314874	abrar.krisnu@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	Ahmad Toyib	082112919841	Abujundi676@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	Yeni Wahyuni	083117358382	Asminiwariman06@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	Nur Rohman	082351903337	bontangf212@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	Mawardi Sukardi	08115819828	mawardi.sukardi@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	Artina	081332543262	tinabtg07@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	Nur Linda Yanti	082252522653	Lndkn2751@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	Hermawati	082291994061	hermawatihijran@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	Misraya	081528573639	yayatraya22@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	Amalia ayu pebrianti	082250943587	amaliaayupebrianto20@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	Sendo S. Lumenya	082154064144	sendy184@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	Ernawati	082124486861	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	Fransiska	081351247459	Fiska619@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	Astutik	089520814478	tytirado123@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	Yuniar	082252553557	yuniarimut@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	Eka wulandari	081256437653	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengadua	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	Silaudin	08111111111	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	Ratih Yulianti	08111111111	tidakpunyaemail@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Astutik	085754597361	warung.mojopahit.bontang@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
					184	186	187	184	184	188	188	187	187	187	187	186	187	
					Jumlah Kuisisioner								32	Jumlah Kuisisioner				32
					Nilai Maksimal								1536	Nilai Maksimal				960
					Nilai Riil Kuisisioner								1488	Nilai Riil Kuisisioner				934
					Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan								3,88	Nilai Survey Persepsi				3,89

**LAMPIRAN II**  
**DOKUMEN NOTULEN RAPAT MONITORING & EVALUASI**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA**  
**PENGADILAN TINGGI AGAMA SAMARINDA**  
**PENGADILAN AGAMA BONTANG**

Jalan Awang Long No. 69 Telp. 0548-23001  
Email. kantor.pabontang@gmail.com  
Kota Bontang

Nomor : 265/KPA.W17-A6/DL1.6/III/2024 Bontang, 28 Maret 2024  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemantauan dan Evaluasi Survie IPKP dan IPKA Tahun 2024

Yth :

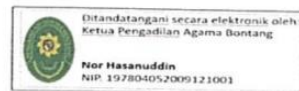
1. Wakil Ketua, Para Hakim Pengadilan Agama Bontang;
2. Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Pengadilan Agama Bontang.

Dalam rangka Pemantauan dan Evaluasi Survie IPKP dan IPKA Tahun 2024 pada Pengadilan Agama Bontang, maka diharapkan kehadiran Bapak/ibu untuk hadir pada agenda tersebut yang dilaksanakan pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 01 April 2024  
Pukul : 10.00 s.d selesai  
Tempat : Ruang Rapat lantai 2 (Media Center)

Kami senantiasa berkomitmen untuk menjadikan Pengadilan Agama Bontang sebagai Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) yang berkelanjutan. Dalam hal terdapat penyimpangan pada saat menerima layanan kami, agar melaporkannya melalui Sistem Pengawasan (SIWAS) Mahkamah Agung: <https://siwas.mahkamahagung.go.id/>.

Demikian untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan. Atas perhatiannya disampaikan terima kasih.





## PENGADILAN AGAMA BONTANG

JALAN AWANG LONG NO. 69 TELP. 0548-23001  
Surat Elektronik: [kantor.pabontang@gmail.com](mailto:kantor.pabontang@gmail.com)






KOTA BONTANG 75311

### DAFTAR HADIR

Kode Dokumen FM/AM/04/01	Tgl. Pembuatan 2/1/2018	Tgl. Revisi 10/9/2020	Tgl. Efektif 10/9/2020
-----------------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------

Jenis Kegiatan : (Rapat)  
Nama Kegiatan : Pemantauan dan Evaluasi Survei PKP dan PKA Tahun 2024  
Hari, Tgl. : Senin, 01 April 2024  
Waktu : 10.00 Wita s.d. selesai  
Tempat : Ruang rapat lantai 2

NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	NOR HASANUDDIN, Lc., M.A.,	KETUA	
2.	Dr. MASSADI, S.Ag., M.H.	WAKIL KETUA	
3.	RIDUANSYAH, S.H.I., M.H.	HAKIM	
4.	AHMAD FARIH SHOFI MUHTAR, S.H.I., M.H.	HAKIM	
5.	FAIDIL ANWAR, S.Ag., S.H.,M.H.	PANITERA	
6.	YURI ADI DHARMA, S.Kom.	SEKRETARIS	
7.	HIJERAH, S.H.,S.H.I.	PANMUD HUKUM	

8	ANA SYURYANINGRUM, S.H.I.	K. UMUM DAN KEUANGAN	
9	AWALUDDIN NUR, S.H.I.	K. PTIP	
10	FATHUL MAJID, S.H.I.	K. KEPEGAWAIAN	
11	NURHASANAH, A.Md., S.H.	JURUSITA	
12	NOVRIZKI PRIMANANDA, S.Kom	PRAKOM	
13	NORMA AYU ANGGRAINI, A.Md.	ARSIPARIS	
14	GINA RAHAYU, A.Md.	PENGELOLA PERKARA	
15	GRACE RAMAYANI EFFENDY, A.Md.	PENGELOLA PERKARA	
16	AGUS FAJRI	PPNPN	
17	SUARDI THAMRIN	PPNPN	
18	MUHAMMAD KHAERWANDI, S.H	PPNPN	
19	ANDI AYU LESTARI	PPNPN	
20	KHAERUL ARPANI	PPNPN	
21	AHMAT IRVAN EFFENDI	PPNPN	

Keterangan : \*) coret yang tidak perlu



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA  
PENGADILAN TINGGI AGAMA SAMARINDA  
PENGADILAN AGAMA BONTANG**

Jalan Awang Long No. 69 Telp. 0548-23001  
Email. kantor.pabontang@gmail.com  
Kota Bontang

**NOTULA**

**Dasar** : Undanguan Nomor 265/KPA.PA.W17-A6/DL1.6/III/2024  
**Hari** : Senin  
**Tanggal** : 01 April 2024  
**Pukul** : 09.45 s.d selesai  
**Tempat** : Ruang rapat lantai 2 Pengadilan Agama Bontang  
**Acara** : Pemantauan dan Evaluasi Survive IPKP dan IPKA Tahun 2024  
**Peserta Rapat** : 1. Ketua, Hakim  
2. Panitera, Sekretaris, Panmud, Kasubag  
3. Prakom, Arsiparis, ASN dan PPNPN

Jalannya rapat :

Sebelum rapat dimulai, pimpinan rapat yang dipimpin oleh Ketua Pengadilan Agama Bontang Bapak Nor Hasanuddin mengingatkan kepada seluruh Karyawan Karyawati Pengadilan Agama Bontang agar selalu jujur dan amanah dalam bekerja dan menjaga integritasnya.

Adapun hasil rapat evaluasi survei persepsi kualitas layanan tahun 2024 terdapat beberapa hasil survei yang terendah seperti Informasi layanan dengan nilai 184, jangka waktu layanan dengan nilai 184, Tarif/biaya dengan nilai 184 dengan hasil tersebut, perlu ditindaklanjuti dengan memberikan syarat-syarat pengajuan perkara harus segera disesuaikan dengan regulasi terbaru, terutama syarat beracara secara elektronik, dan informasi persyaratan pengajuan perkara menggunakan bahasa Indonesia, dan setiap syarat pengajuan perkara diunggah ke website utama Pengadilan Agama Bontang dan diunggah secara berkala di media social Pengadilan Agama Bontang minimal sekali dalam tiga bulan, tindaklanjut dari jangka waktu layanan perlu membuat banner yang didalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP Pelayanan kepada masyarakat, tindaklanjut tarif /Biaya perlu sosialisasi adanya Lembaga beracara secara Cuma-Cuma sepanjang memenuhi surat keterangan tidak mampu melalui media elektronik, tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam sebulan, mempublikasikan biaya panjar perkara baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai surat keputusan Bersama Ketua Pengadilan negeri dan Ketua Pengadilan Agama Bontang;

Adapun nilai terendah persepsi anti korupsi yaitu Diskriminasi layanan dengan nilai 186 perlu ditindaklanjuti dengan cara membuat banner yang didalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat. Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilakan masyarakat untuk memindai baner QR Code SOP Layanan yang ingin dimintanya agar ditetapkan



waktu layanan diketahui umum, Petugas PTSP memberitahukan para pihak bahwa waktu layanan antara satu jenis layanan dengan jenis lainnya memiliki waktu yang bervariasi tergantung jenis layanan;

Di akhir rapat, Ketua mengingatkan kepada seluruh pegawai Pengadilan Agama Bontang untuk:

- Konsisten meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing;
- Mencegah adanya potensi perbuatan yang merusak citra peradilan, seperti perilaku korupsi, pungli dan selingkuh;
- penyampaian maklumat KMA Nomor 1/Maklumat/KMA/2017 terkait Pengawasan dan pembinaan Hakim, Aparatur Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya
- Para hakim dalam menjalankan tugas harus mematuhi Keputusan Bersama Ketua MA-RI dan Ketua KY-RI Nomor 047/KMA/SKB/IV/2009 dan 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Pedoman Perilaku dan Kode Etik Hakim;
- Panitera, para panmud dan juru sita dalam menjalankan tugas harus mematuhi Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 122/KMA/SK/VII/2013 Tentang Kode Etik Panitera dan Jurusita;
- Di samping itu, seluruh aparatur peradilan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya harus mematuhi kode etik pegawai negeri sipil sesuai dengan ketentuan yang berlaku, antara lain adalah Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

Demikian notula rapat ini dibuat oleh Notulis dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Agama Bontang.

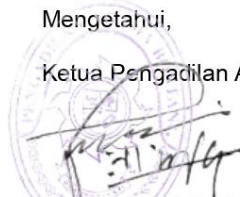
Notulis



Hierah, S.H, S.H.I  
NIP. 198005302003122001

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Agama Bontang



Nor Hasanuddin, Lc., M.A  
NIP. 19780405.200912.1.001



Pengadilan Agama  
**BONTANG**  
pa-bontang.go.id

**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun,  
Akuntabel

# Evaluasi Hasil Survei PKP dan PAK Triwulan I 2024 PA Bontang

Nor Hasanuddin, Lc., M.A.  
Ketua PA Bontang

01 April 2024





MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
PENGADILAN AGAMA BONTANG

Jl. Awang Long No. 69, Kel. Bontang Baru, Kec. Bontang Utara  
Kota Bontang, Prov. Kalimantan Timur 75313  
Telp : (0548) 23001  
e-mail : kantor.pabontang@gmail.com  
tabayun.pabontang@gmail.com (khusus delegasi)

## Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Surat Edaran Menpan-RB RI Nomor 04 Tahun 2023

No.	Variabel	Pertanyaan
01	Informasi layanan	Informasi pelayanan pada PA Bontang tersedia melalui media elektronik dan non elektronik;
02	Persyaratan layanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan PA Bontang;
03	Prosedur layanan	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan PA Bontang mudah diikuti/dilakukan;
04	Jangka waktu layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang Bapak/Ibu terima sesuai dengan yang ditetapkan oleh PA Bontang;
05	Tarif/biaya	Tarif/biaya yang dibayarkan pada PA Bontang sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan;
06	Sarana dan prasarana	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan PA Bontang memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
07	Profesionalisme petugas	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada PA Bontang merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat;
08	Sarana pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan PA Bontang mudah digunakan/diakses;



**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel





## Hasil Survei Persepsi Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2023

No.	Variabel	Hasil Survei
01	Informasi layanan	184
02	Persyaratan layanan	186
03	Prosedur layanan	187
04	Jangka waktu layanan	184
05	Tarif/biaya	184
06	Sarana dan prasarana	188
07	Profesionalisme petugas	188
08	Sarana pengaduan	187
		3,88

Halaman 4



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Tahun 2023

No.	Variabel	Hasil Survei
01	Diskriminasi layanan	186
02	Pelayanan sesuai dengan prosedur	187
03	Penerimaan imbalan	187
04	Pungutan liar	187
05	Percaloan	187
		3,89

Halaman 5



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Nilai Terendah Persepsi Kualitas Pelayanan

Informasi Layanan

Jangka Waktu Layanan

Tarif/Biaya



**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Evaluasi dan Tindak Lanjut

### Analisis Masalah

Sistem pelayanan informasi Pengadilan Agama Bontang selalu tersedia baik secara elektronik maupun konvensional, mudah diakses dan memiliki fasilitas layanan informasi yang interaktif, seperti kanal WA Sinta dan Aplikasi Si Solmed, namun informasi syarat-syarat pengajuan perkara belum disesuaikan dengan regulasi terbaru, seperti syarat beracara secara elektronik dan mediasi elektronik;

Informasi Layanan

### Tindak Lanjut

- Informasi syarat-syarat pengajuan perkara harus segera disesuaikan dengan regulasi terbaru, terutama syarat beracara secara elektronik;
- Informasi persyaratan pengajuan perkara menggunakan bahasa yang ringkas, padat dan mudah dipahami sesuai kaedah bahasa Indonesia;
- Setiap syarat pengajuan perkara diunggah ke website utama Pengadilan Agama Bontang dan diunggah secara berkala di media sosial Pengadilan Agama Bontang minimal sethala dalam tiga bulan;

Halaman 7



**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel





## Evaluasi dan Tindak Lanjut

Jangka Waktu Layanan

### Analisis Masalah

Waktu pelayanan Pengadilan Agama Bontang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, meskipun antara satu layanan dengan layanan lainnya memiliki waktu yang berbeda-beda. Namun SOP layanan tersebut belum tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat;

### Tindak Lanjut

Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisasikan setiap SOP pelayanan dan standar pelayanan kepada masyarakat dengan cara:

- Membuat banner yang di dalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat;
- Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilakan masyarakat untuk memindai banner QR Code SOP layanan yang ingin dimintanya, agar ketetapan waktu layanan diketahui umum;

Halaman 8



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Evaluasi dan Tindak Lanjut

Tarif/Biaya

### Analisis Masalah

Biaya perkara di Pengadilan Agama Bontang ditetapkan berdasarkan surat keputusan bersama Ketua Pengadilan Negeri Bontang dan Ketua Pengadilan Agama Bontang, namun sebagian masyarakat masih mengeluh dengan biaya perkara yang ditetapkan tersebut yang salah satu penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi beracara secara elektronik, yang mampu menekan biaya perkara hingga 40%;

### Tindak Lanjut

Keluhan tarif biaya perkara diatasi melalui beberapa langkah berikut:

- Sosialisasi adanya lembaga beracara secara cuma-cuma sepanjang memenuhi surat keterangan tidak mampu melalui media elektronik;
- Tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam sebulan;
- Mempublikasikan biaya panjar perkara baik secara elektronik maupun non elektronik sesuai surat keputusan bersama Ketua Pengadilan Negeri Bontang dan Ketua Pengadilan Agama Bontang;

Halaman 9



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Nilai Terendah Persepsi Anti Korupsi

Diskriminasi Layanan



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel



## Evaluasi dan Tindak Lanjut

### Analisis Masalah

Pelayanan di Pengadilan Agama Bontang diberikan kepada semua lapisan masyarakat secara sama rata tanpa ada perbedaan perlakuan antara satu sama lain. Adanya layanan yang selesai lebih dahulu berbanding layanan lainnya lantaran waktu layanan yang diberikan relatif lebih singkat dan lebih cepat selesai;

### Tindak Lanjut

Diskriminasi Layanan

Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisasikan setiap SOP pelayanan dan standar pelayanan kepada masyarakat dengan cara:

- Membuat banner yang di dalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat;
- Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilakan masyarakat untuk memindai banner QR Code SOP layanan yang ingin dimintanya, agar ketetapan waktu layanan diketahui umum;
- Petugas PTSP memberitahukan para pihak bahwa waktu layanan antara satu jenis layanan dengan jenis lainnya memiliki waktu yang bervariasi tergantung jenis layanan;

Halaman 11



Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

## PA BONTANG BISA!



Halaman 12



**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

## PA BONTANG BISA!

**"Kami senantiasa berkomitmen untuk menjadikan Pengadilan Agama Bontang sebagai Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) yang berkelanjutan. Dalam hal terdapat penyimpangan pada saat menerima layanan kami, agar melaporkannya melalui Sistem Pengawasan (SIWAS) Mahkamah Agung:**

**<https://siwas.mahkamahagung.go.id/>**"

Halaman 13



**BISA!**

Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel





**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** bukan sekedar akronim  
'berintegritas, inovatif, santun,  
akuntabel', melainkan sebagai  
gambaran etos kerja kami  
yang:  
BISA beradaptasi,  
BISA menghadapi tantangan,  
dan  
BISA menciptakan perubahan.  
”



#bangga  
melayani  
bangsa

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

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

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



## LAMPIRAN III

**Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang**  
**Nomor: 98/KPA.W17-A6/HK.1.2.5/I/2024**  
**tentang**  
**Tim Survel Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan Pada**  
**Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2024**



### KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II

SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II  
NOMOR : 98/KPA.W17-A6/HK.1.2.5/I/2024  
TENTANG  
TIM PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN

KETUa PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas layanan pelanggan yang bermutu, maka perlu dilakukan evaluasi berkesinambungan terhadap penyelenggaraan layanan terhadap para pihak pencari keadilan;
- b. bahwa survei kepuasan pelanggan dan minimalisasi korupsi terhadap penyelenggaraan layanan public perlu dilakukan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dan penemuan inovasi pelayanan yang tepat guna;
- c. bahwa untuk lebih mengaktifkan kegiatan evaluasi penyelenggaraan layanan public, maka perlu dibentuk Tim Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Bontang;
- d. bahwa para pejabat/pegawai yang tersebut dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas sebagai Tim Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan agama Bontang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Negara ri Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas



dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II TENTANG TIM SURVEI PADA KANTOR PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II;
- KESATU : Membentuk Tim Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan;
- KEDUA : Tim Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Bontang bertugas:
1. Menyusun program dan jadwal pelaksanaan survei;
  2. Melakukan survei kepada pelanggan pengguna jasa layanan Pengadilan Agama Bontang secara periodik pertiga bulan;
  3. Melakukan *entry data*;
  4. Menganalisis dan mengolah data hasil survei;
  5. Menyusun laporan survei kepuasan pelanggan dan melaporkan hasil survei tersebut kepada Ketua Tim Zona Integritas Pengadilan Agama Bontang untuk mendapatkan tindak lanjut;
- KETIGA : Tim Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan agama Bontang bekerja secara mandiri dan tidak terikat pada kepentingan siapapun demi objektivitas hasil survei;
- KEEMPAT : 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 2024  
Ketua Pengadilan Agama Bontang



Tembusan:

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



Lampiran  
Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II  
Nomor : 98/KPA.W17-A6/HK.1.2.5/I/2024  
Tanggal : 2 Januari 2024

TIM PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PADA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II  
TAHUN 2024

No	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Nurhasanah, A.Md., S.H.	Koordinator	
2	Grace Ramayani Effendi., A.Md	Sekretaris	
3	Gina Rahayu, A.Md.	Anggota	
4	Muhammad Khaerwandi, S.H.	Anggota	
5	Andi Ayu Lestari	Anggota	

Ditetapkan di : Bontang  
Tanggal : 2 Januari 2024  
KETUA PENGADILAN BONTANG,

Ttd.

NOR HASANUDDIN



## LAMPIRAN IV

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

The screenshot shows 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". The main content area is titled "Survey Persepsi Kualitas Layanan (SPKP) & Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)". Below the title is a form for "Identitas Responden" (Respondent Identity) with the following fields:

Nama Responden	Nomor Ponsel Responden
<input type="text" value="Ketik Nama Responden"/>	<input type="text" value="08111111111"/>
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" on the right.

Laman Identitas Responden

The screenshot shows the same web browser window as above, but displaying the survey questions. The title is "Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)". Below the title, there is a note: "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." The survey consists of 8 questions, each with a radio button and a scale from 1 to 6:

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
- Persyaratan pelayanan yang dirformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
- Prosedur/Aktur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah 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/dilakukakan

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" on the right.

Laman Survei PKP

### e-Survey Pengadilan Agama Bontang

Dashboard Survey

#### 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  
 ★       ★★       ★★★       ★★★★       ★★★★★       ★★★★★

Laman Survei PAK