PENGADILAN AGAMA BONTANG
KELAS II

BerAKHLAK

LAPORAN SURVEY PKP DAN PAK

PERIODE TRIWULAN I
TAHUN 2025

#bangga melayani bangsa

0813 5125 6098 kantor.pabontang@gmail.com pabontang.go.id pengadilanagamabontang Pengadilan Agama Bontang

LEMBAR PENGESAHAN

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

TRIWULAN I PERIODE 1 JANUARI – 31 MARET
TAHUN 2025

Disahkan di Bontang
24 Maret 2025

Oleh:

Koordinator Tim Survei,	Ketua Pengadilan Agama Bontang,
Nurhasanah, A.Md., S.H	**Nor Hasanuddin, Lc., M.A**
NIP 198504272009122005	**NIP 197804052009121001**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.,

Seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik 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, 24 Maret 2025

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 1 JANUARI – 31 MARET 2025

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

Tim Survei:

1. Nurhasanah, A.Md., S.H (Koordinator).
2. Gina Rahayu, A.Md (Sekretaris)
3. Marwan Nurahman, S.H (Anggota)
4. Muhammad Khaerwandi (Anggota)
5. Andi Ayu Lestari (Anggota)
6. Agus Fajri (Anggota)

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan 1
Kata Pengantar 2
Tim Penyusun 3
Daftar Isi 4
Daftar Tabel 5
Daftar Gambar 5

BAB I Kuisioner Survei 6
BAB II Metodologi Survei 8
A. Kriteria Responden 8
B. Metode Pencacahan 8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 8
BAB III Pengolahan Survei 9
A. Analisis Hasil Survei 9
B. Tindak Lanjut Hasil Survei 11
BAB IV Data Survei 13
A. Data Responden 13
B. Data Dukung Lainnya 15
1. Tim Survei PA Bontang 15
2. Tautan Akses Hasil Survei PKP & Survei PAK 15
3. Tangkapan Layar (*screenshoot*) Tampilan Depan Survei PKP dan survei PAK di PA Bontang 15

LAMPIRAN I 16
LAMPIRAN II 17
LAMPIRAN III 24
LAMPIRAN IV 34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Survei PKP 9
Tabel 3.2 Hasil Survei PAK 10
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval, Mutu, dan Kinerja Unit Pelayanan..... 11

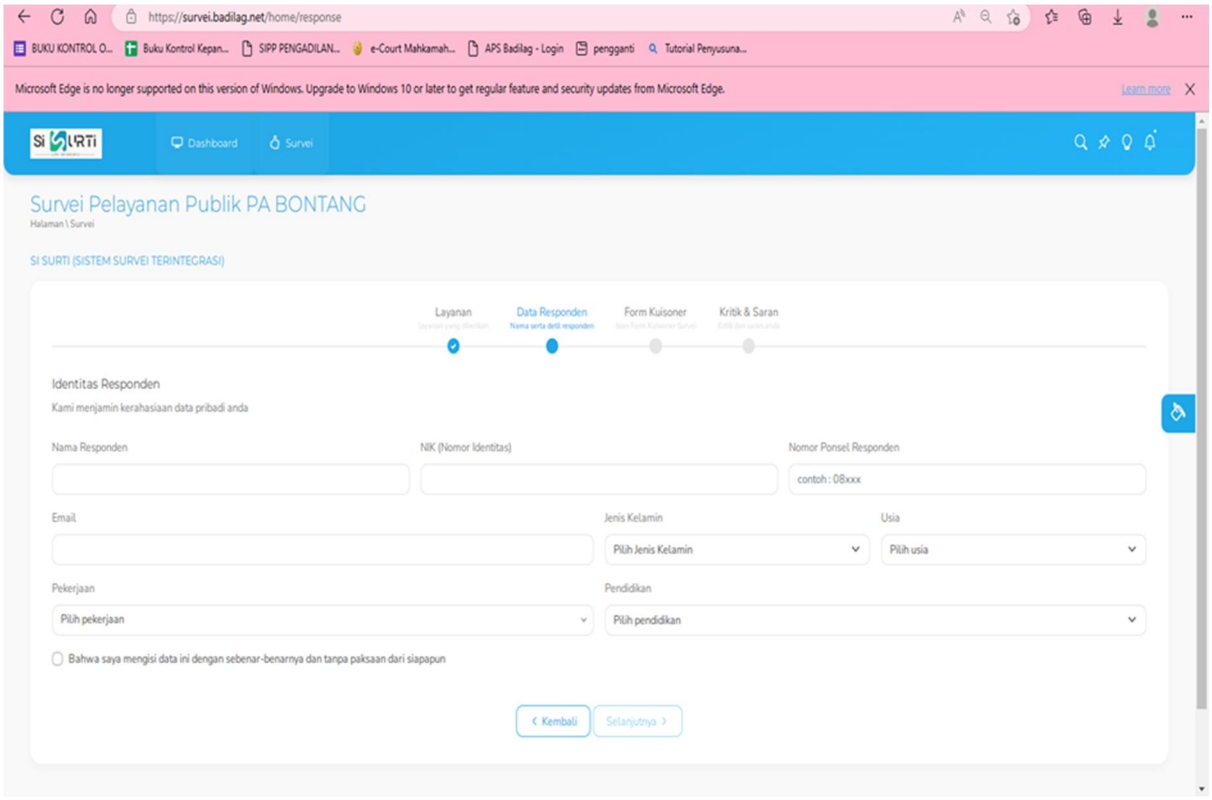
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman Identitas Responden..... 6
Gambar 1.2 Laman Survei PKP 7
Gambar 3.1 Hasil survey PKP dan PAK pada dashboard Si SURTI
Badan Peradilan Agama..... 9
Gambar 4.1 Jenis pekerjaan pengguna Layanan..... 13
Gambar 4.2 Jenis kelamin pengguna Layanan 13
Gambar 4.3 Jenis pengguna Layanan 14
Gambar 4.4 Jenis pengguna Layanan berdasarkan tingkat pendidikan ……14
Gambar 4.5 Tangkapan layar Data Responden dan nilai survey Persepsi Kualitas
Pelayanan pada E-Survei SI SURTI ……..... 16
Gambar 4.6 Tangkapan layar Data Responden dan nilai survey Persepsi
Anti Korupsi pada E-Survei SI SURTI 16

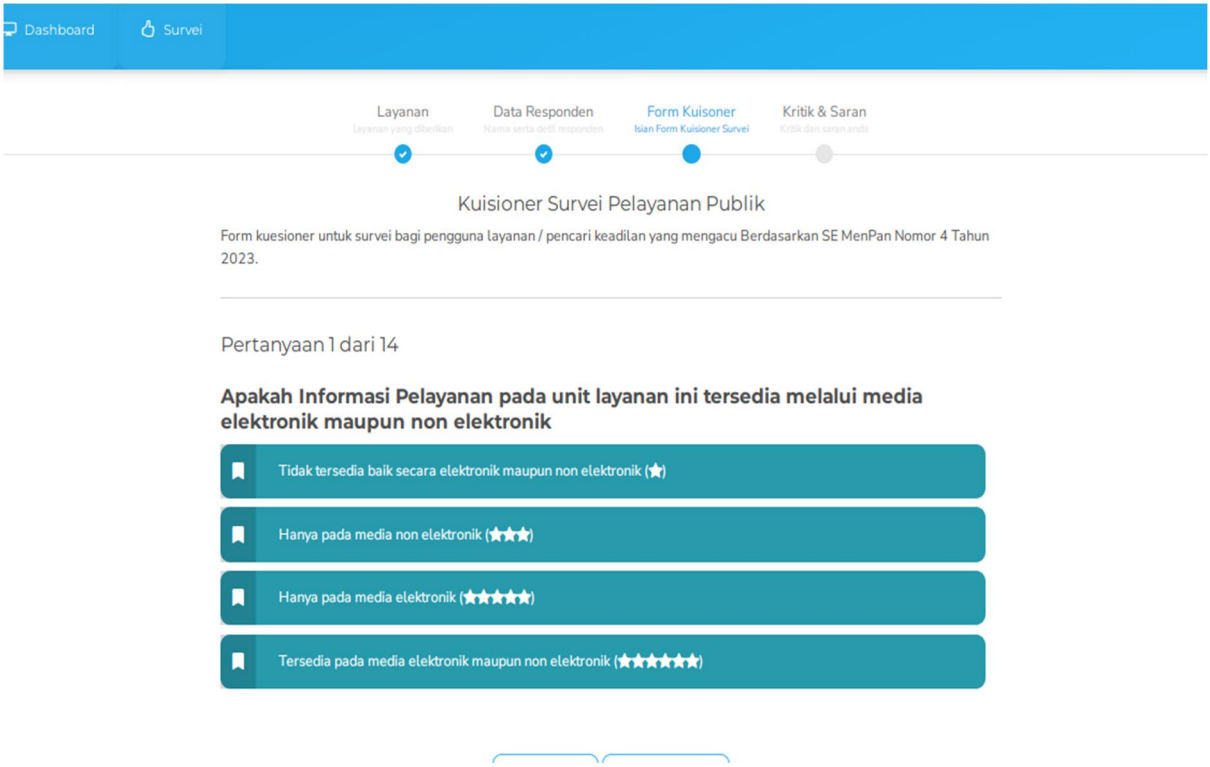
BAB I
KUESIONER SURVEI

Merujuk pada Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 809/DJA.1/OT1/4/2024 tentang Pemberlakuan Aplikasi yang terintegrasi dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, tanggal 19 April 2024. PA Bontang melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (selanjutnya disebut "**Survei PKP**") dan Survei Persepsi Anti Korupsi (**Survei PAK**) secara terpusat melalui aplikasi E-Survey SI SURTI Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Adapun, PA Bontang memperoleh laman e-survey dengan tautan https://survei.badilag.net/ yang mana pelaksanaan Survei PKP dan PAK periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 tersebut telah dilaksanakan melalui tautan yang dimaksud.

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



Gambar 1.1 Laman Identitas Responden



Gambar 1.2 Laman Survei PKP DAN 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 Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 dilakukan secara otomatis dan terpusat melalui aplikasi E-Survei SI SURTI Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Hasil Survei PKP dan Survei PAK dapat diakses melalui tautan https://survei.badilag.net/

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.

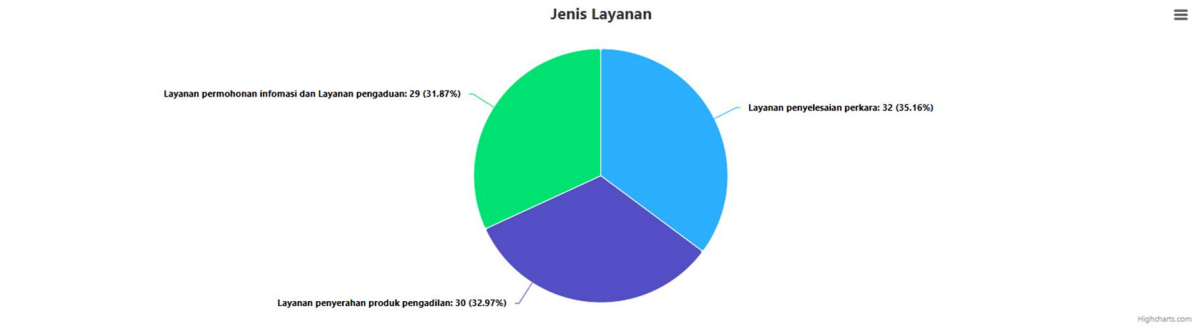
BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Sampai tanggal Laporan ini, telah terdapat pelbagai responden Survei PAK dan PKP periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 di Pengadilan Agama Bontang, dengan hasil kumulasi sebagai berikut:

Survei PKP	Survei PAK
3.91 (97,75%)	3.92 (98.\00%)

Berikut adalah tangkapan layar (*screenshoot*) hasil Survei PKP dan PAK bulan Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 di Pengadilan Agama Bontang yang dapat diakses melalui tautan https://survei.badilag.net/



Jenis Layanan	
Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	32
Layanan penyerahan produk pengadilan	30
Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	29

Gambar 3.1 Hasil survei PKP PAK pada Dashboard E-Survei Si Surti 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	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,9	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,9	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3,89	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik (A)

5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,89	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,92	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,99	Sangat Baik (A)
JUMLAH		**3,91**	**97,75%**

Tabel 3.1 Hasil 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	Persepsi Anti Korupsi	Nilai	Mutu
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3,88	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3,99	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3,9	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3,93	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini	3,89	Sangat Baik (A)
JUMLAH		**3,92**	**98,00%**

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 3.2 Nilai Persepsi, Interval, Mutu, dan Kinerja Unit Pelayanan

Oleh karena Survei PKP PA Bontang memiliki nilai **3,91 (97,75%)** dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai **3,92 (98,00%)**, maka:

1. Persepsi Kualitas Pelayanan PA Bontang periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**; dan
2. Persepsi Anti Korupsi PA Bontang periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik**.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Merujuk pada hasil Survei IPKP PA Bontang memiliki nilai **3,91 (97,75%)** maka pada prinsipnya PKP telah bermutu **A** dan berkinerja **Sangat Baik** dan Survei IPAK PA Bontang memiliki nilai **3,92 (98,00%).** 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 mengoptimalisasi kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi.

Berdasarkan fakta di atas, PA Bontang akan menindaklanjuti hasil Survei PKP dan 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, pada survei persepsi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan (3,67)

Sedangkan unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah, pada survei persepsi anti korupsi, yaitu:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini (3,67)

Berdasarkan analisa bivariat tersebut di atas, dikaitkan dengan unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah, serta mengingat rapat yang dilaksanakan pada Senin, 24 Maret 2025 (Lampiran II), maka PA Bontang memandang perlu untuk merekomendasikan:

1. Tindak lanjut terhadap masalah tariff/biaya diantaranya : (1) Sosialisasi adanya lembaga beracara secara cuma-cuma sepanjang memenuhi surat keterangan tidak mampu melalui media sosial sekali dalam seminggu; (2) Tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam 2 minggu; (3) Mempublikasikan biaya panjar perkara secara elektronik sesuai SK KPA Bontang Nomor 45/KPA. W17-A6/SK.HK1.2/I/2025 tentang Panjar Biaya Perkara;
2. Tindak lanjut terhadap masalah diskriminasi pelayanan diantaranya: (1) Membuat banner yang di dalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat; (2) Mempublikasikan secara berkala di media sosial minimal sekali dalam seminggu SK KPA Bontang Nomor 620/KPA.W17-A6/OT.00/XI/2024 tentang Standar Layanan Peradilan; (3) Petugas PTSP memberitahukan para pihak bahwa waktu layanan antara satu jenis layanan dengan jenis lainnya memiliki waktu yang bervariasi tergantung jenis layanan;

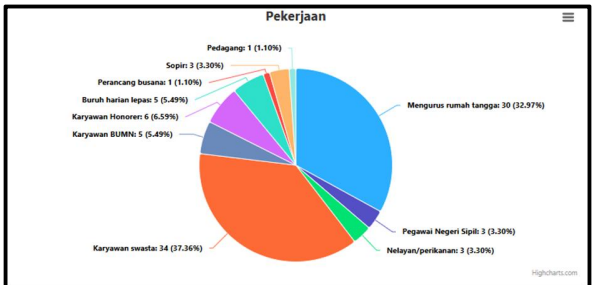
BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

1. Pekerjaan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut :



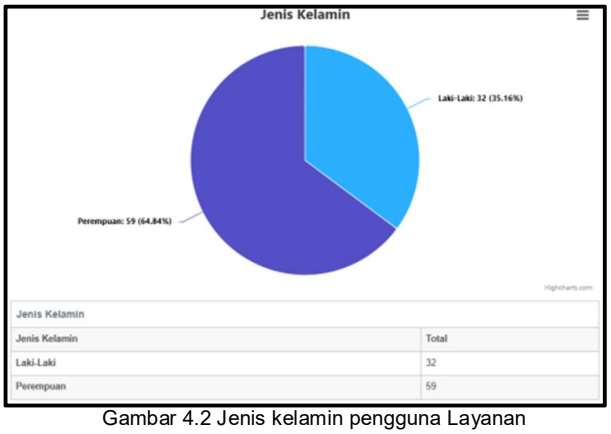
Pekerjaan

Pekerjaan	Total
Mengurus rumah tangga	30
Pegawai Negeri Sipil	3
Nelayan/perikanan	3
Karyawan swasta	34
Karyawan BUMN	5
Karyawan Honorer	6
Buruh harian lepas	5
Perancang busana	1
Sopir	3
Pedagang	1

Gambar 4.1 Jenis pekerjaan pengguna Layanan

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :



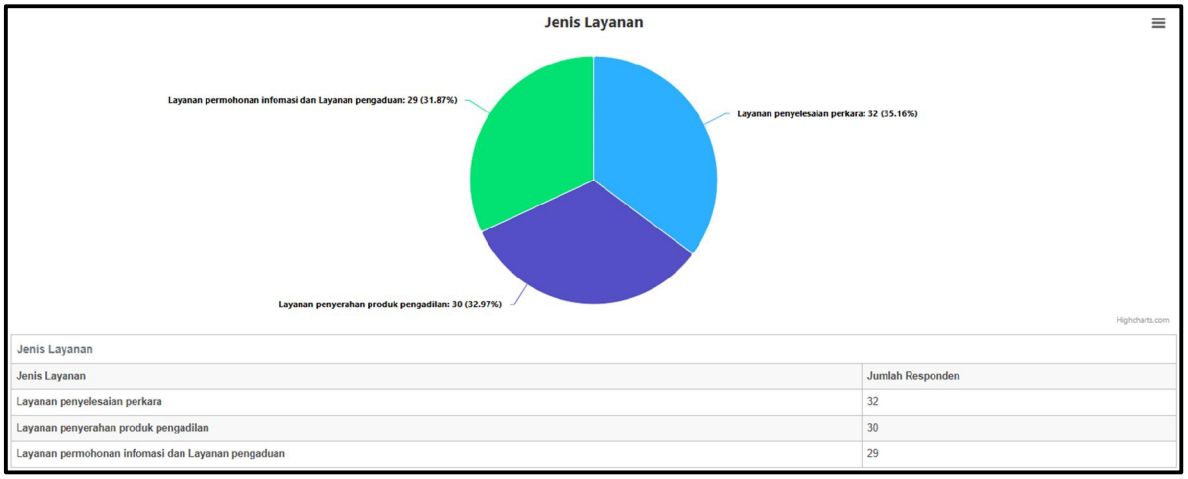
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total
Laki-Laki	32
Perempuan	59

Gambar 4.2 Jenis kelamin pengguna Layanan

3. Jenis Layanan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut :



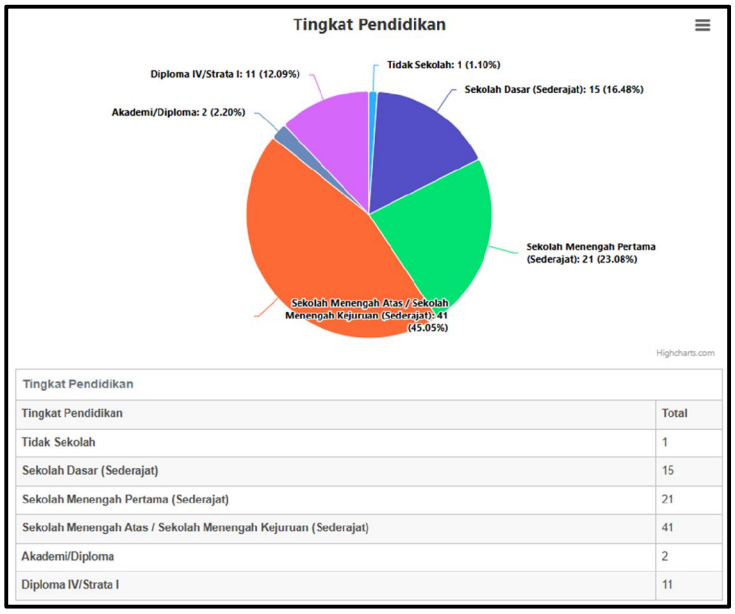
Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	32
Layanan penyerahan produk pengadilan	30
Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	29

Gambar 4.3 Jenis pengguna Layanan

4. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data responden yang diterima, karakteristik responden yang dibagi berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut :



Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Total
Tidak Sekolah	1
Sekolah Dasar (Sederajat)	15
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	21
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	41
Akademi/Diploma	2
Diploma IV/Strata I	11

Gambar 4.4 Jenis pengguna Layanan berdasarkan tingkat pendidikan

B. Data Dukung Lainnya

1. Tim Survei PA Bontang

Survei PKP dan Survei PAK periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 di Pengadilan Agama Bontang dilaksanakan oleh para anggota tim survei PA Bontang sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Nomor: 571/KPA.W17-A6/HM.01.1/V/2024, tentang Tim Survei Pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Tahun 2024, tanggal 15 Oktober 2024 (Lampiran III), dengan rincian sebagai berikut:

Lampiran
Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II
Nomor : 571/KPA. W17-A6/HM.01.1/X/2024
Tanggal : 15 Oktober 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

No.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Nurhasanah, A.Md., S.H.	Koordinator	
2.	Gina Rahayu, A.Md.	Sekretaris	
3.	Marwan Nurahman, S.H.	Anggota	
4.	Muhammad Khaerwandi, S.H.	Anggota	
5.	Andi Ayu Lestari	Anggota	
6.	Agus Fajri	Anggota	

Ditetapkan di : Bontang
Tanggal : 15 Oktober 2024
Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II,

Ttd.

NOR HASANUDDIN

2. Tautan Akses Hasil Survei PKP & Survei PAK

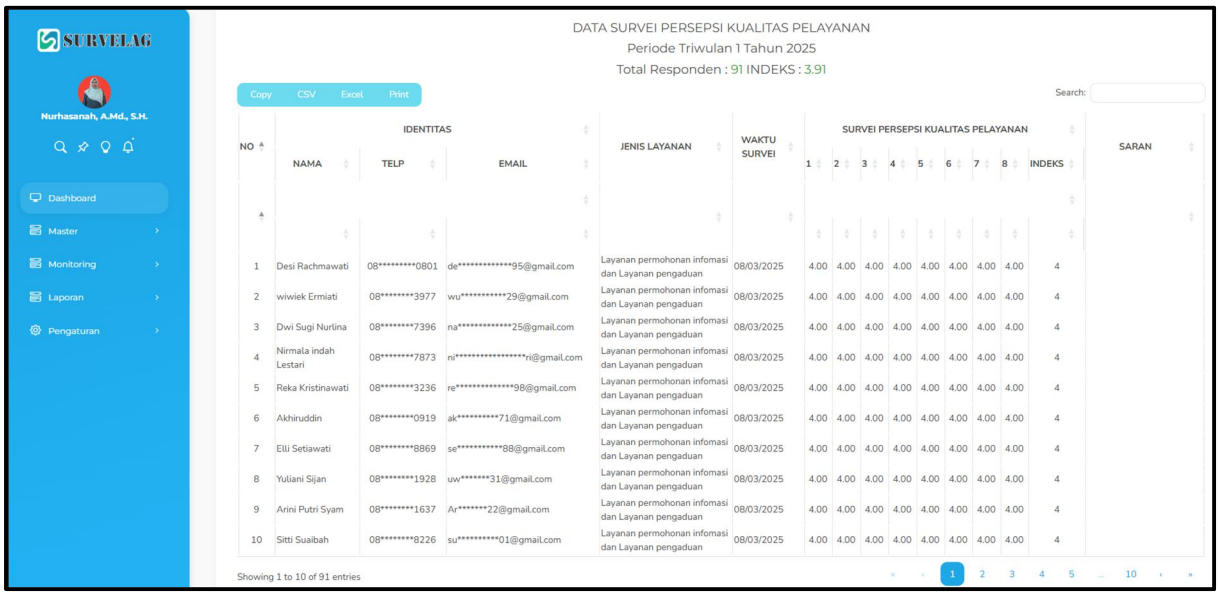
Hasil Survei PKP dan PAK periode Triwulan I Periode 1 Januari - 31 Maret Tahun 2025 di Pengadilan Agama Bontang dapat diakses melalui https://survei.badilag.net/

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

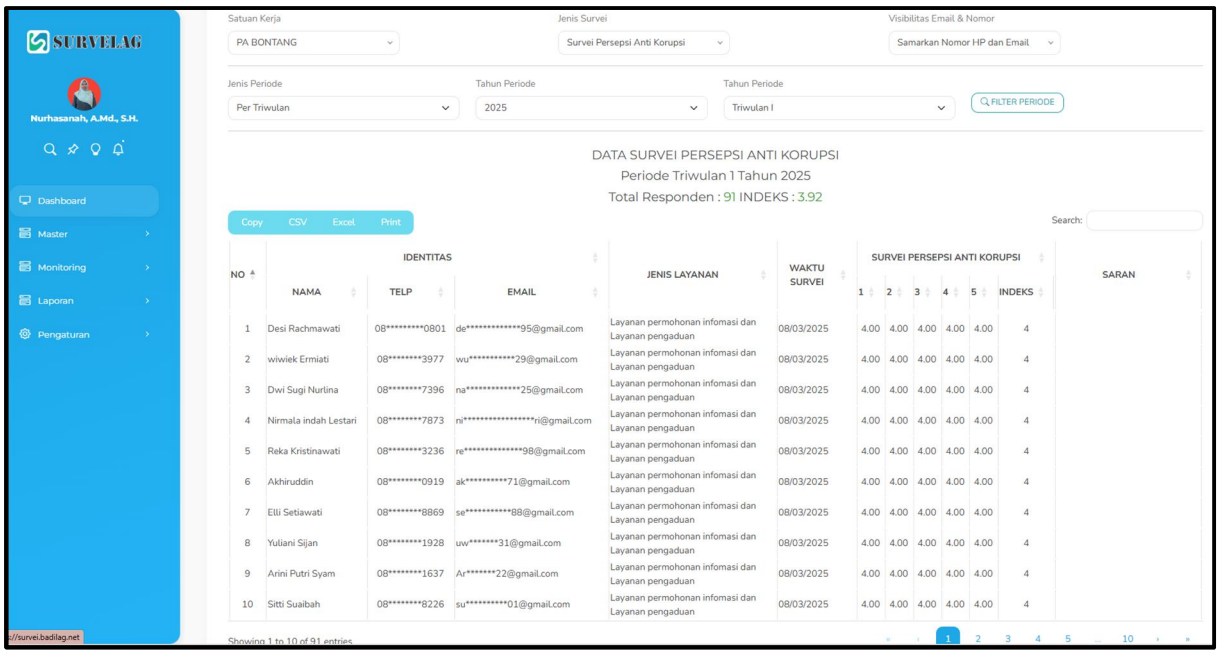
Tangkapan layar (*screenshoot*) tampilan depan Survei PKP dan PAK PA Bontang adalah sebagaimana terlampir pada Lampiran IV.

LAMPIRAN I

REKAPITULASI NILAI SURVEI PKP



Tangkapan layar Nilai survey Persepsi kualitas pelayanan



Tangkapan layar Nilai survey Persepsi anti korupsi

LAMPIRAN II

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA SAMARINDA
PENGADILAN AGAMA BONTANG
Jl. Awang Long No. 69, Bontang Baru, Bontang Utara,
Kota Bontang, Kalimantan Timur, 75311
Telp: (0251) 23001, Surat Elektronik: kantor.pabontang@gmail.com

NOTULA

Dasar : Undangan Nomor: 208/KPA.W17-A6/UND.HM3.1/III/2025
Hari : Senin
Tanggal : 24 Maret 2025
Pukul : 14.15 Wita s.d. 14.20
Tempat : Ruang Media Center Pengadilan Agama Bontang
Acara : Rapat Evaluasi hasil Survei PKP DAN PKA Maret 2025
Peserta Rapat : 1. Para Hakim
2. ASN dan PPNPN Pengadilan Agama Bontang
Jalannya Rapat :

Rapat Evaluasi Hasil Survei PKP (Persepsi Kualitas Pelayanan) dan PAK (Perilaku Anti Korupsi) Triwulan I Tahun 2025 pada Pengadilan Agama Bontang dipimpin langsung oleh Ketua, Nor Hasanuddin, Lc., M.A. Kegiatan rapat dibuka dan ditutup dengan pembacaan do'a. Dalam kegiatan rapat tersebut, Ketua Pengadilan Agama Bontang mengingatkan kepada seluruh Karyawan/Karyawati Pengadilan Agama Bontang agar selalu jujur dan amanah dalam bekerja dan menjaga integritasnya.

Ketua Pengadilan Agama Bontang menyampaikan pentingnya Nilai Indeks PKP dan PAK karena merupakan perwujudan dari sasaran utama dari Pembangunan Zona Integritas (ZI). Pada hasil survei Triwulan I Tahun 2025 terdapat variabel yang belum mencapai nilai maksimal yakni Variabel Tarif/Biaya pada Nilai Indeks PKP dan Variabel Diskriminasi Layanan pada Nilai Indeks PAK. Berdasarkan hal tersebut terdapat analisa masalah dan tindak lanjutnya:

Nilai Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP)	Nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)
Variabel Tarif/Biaya	Variabel Diskriminasi Layanan
Analisis Masalah: Biaya perkara di Pengadilan Agama Bontang ditetapkan berdasarkan SK KPA	**Analisis Masalah:** Pelayanan di Pengadilan Agama Bontang dilakukan mengacu kepada standar

Bontang yang telah disesuaikan biaya peradilan elektronik dan PA Bontang saat ini sepenuhnya telah menerapkan peradilan elektronik yang biaya berperkara lebih hemat 40% dibandingkan tidak menerapkan peradilan elektronik. Hal ini kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bahwa biaya perkara saat ini jauh lebih murah berbanding berperkara secara konvensional dan kurangnya sosialisasi tentang beracara cuma-cuma;	layanan peradilan. Adanya layanan yang selesai lebih dahulu berbanding layanan lainnya lantaran waktu layanan yang diberikan relatif lebih singkat dan lebih cepat selesai
Tindak Lanjut: • Sosialisasi adanya lembaga beracara secara cuma-cuma sepanjang memenuhi surat keterangan tidak mampu melalui media sosial sekali dalam seminggu; Tidak ada lagi perkara yang ingin didaftarkan secara manual atau non elektronik, semuanya harus elektronik; • Tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam 2 minggu; • Mempublikasikan biaya panjar perkara secara elektronik sesuai SK KPA Bontang Nomor 45/KPA.W17-A6/SK.HK1.2/I/2025 tentang Panjar Biaya Perkara;	**Tindak Lanjut:** Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisasikan SOP pelayanan dan standar pelayanan kepada masyarakat dengan cara: • Membuat banner yang didalamnya memuat QR Code yang berisikan seluruh SOP pelayanan kepada masyarakat; • Petugas keamanan sebelum memberikan pelayanan terlebih dahulu mempersilahkan 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;

Di akhir rapat, pimpinan 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, selingkuh;
- Mempedomani 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 jurusita dalam menjalankan tugasnya harus mematuhi Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 122/KMA/SK/VII/2013 tentang Kode Etik Panitera dan Jurusita;
- Kepada seluruh pegawai diharapkan dapat mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2011 tentang Kewajiban dan Larangan Pegawai Negeri Sipil
- 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 Notula rapat ini dibuat oleh Notulis dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Agama Bontang.

	Mengetahui,
Notulis	Ketua Pengadilan Agama Bontang
Norma Ayu Anggraini, A.Md.	Nor Hasanuddin, Lc., M.A.
NIP. 199806022020122003	NIP. 197804052009121001

FOTO KEGIATAN

DOKUMEN KEGIATAN

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

Jalan Awang Long No. 69 Bontang Baru, Bontang Utara, Kota Bontang
Telp. 0548-23001 – WhatsApp 0813-51256098
http://www.pa-bontang.go.id/ Surel: kantor.pabontang@gmail.com

Nomor : 208/KPA.W17-A6/UND.HM3.1/III/2025 Bontang, 24 Maret 2025
Sifat : Biasa
Hal : Rapat Evaluasi hasil Survei PKP DAN PKA Triwulan I 2025

Yth :

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

Dalam rangka rapat sebagaimana tersebut di atas, maka diharapkan kehadiran Bapak/Ibu untuk hadir dengan agenda sebagaimana dimaksud di bawah yang dilaksanakan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 24 Maret 2025
Pukul : 14.15 s.d 14.30

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.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ketua Pengadilan Agama Bontang

Nor Hasanuddin
NIP. 197804052009121001

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

Jalan Awang Long No. 69 Bontang Baru, Bontang Utara, Kota Bontang
Telp. 0548-23001 – WhatsApp 0813-51256098
http://www.pa-bontang.go.id/ Surel: kantor.pabontang@gmail.com

DAFTAR HADIR

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

Jenis Kegiatan : (Rapat)

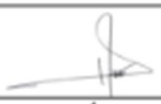
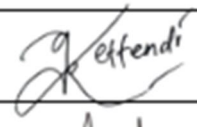
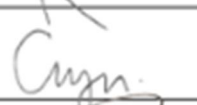
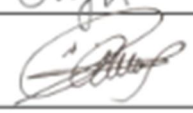
Nama Kegiatan : **Rapat Evaluasi Hasil Survei PKP dan PAK Triwulan I 2025**

Hari, Tgl. : **Senin, 24 Maret 2025**

Waktu : **14.15 Wita s.d. 14.30**

Tempat : **Ruang rapat lantai 2**

NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	NOR HASANUDDIN, Lc., M.A.,	KETUA	
2.	RIDUANSYAH, S.H.I., M.H.	HAKIM	
3.	AHMAD FARIH SHOFI MUHTAR, S.H.I., M.H	HAKIM	
4.	FAIDIL ANWAR, S.Ag.,S.H.,M.H.	PANITERA	
5.	YURI ADI DHARMA S.Kom.	SEKRETARIS	
6.	ANA SYURYANINGRUM, S.H.I.	K. UMUM DAN KEUANGAN	
7.	AWALUDDIN NUR, S.H.I.	K. PTIP	
8.	FATHUL MAJID, S.H.I.	K. KEPEGAWAIAN	
9.	NURHASANAH,A.Md.,S.H.	PANITERA MUDA HUKUM	

10.	KARTIKA CAHYA ROBIYULINA, S.H.	PANITERA MUDA GUGATAN	
11.	NOVRIZKI PRIMANANDA, S.Kom	PRANATA KOMPUTER	
12.	NORMA AYU ANGGRAINI, A.Md.	PRANATA KEUANGAN APBN	
13.	GINA RAHAYU, A.Md	PENGELOLA PERKARA	
14.	GRACE RAMAYANI EFENDY, A.Md.	PENGELOLA PERKARA	
15.	MARWAN NURAHMAN, S.H.	CPNS	
16.	AGUS FAJRI	PPNPN	
17.	SUARDI	PPNPN	
18.	MUHAMMAD KHAERWANDI, S.H.	PPNPN	
19.	ANDI AYU LESTARI	PPNPN	
20.	KHAIRUL ARPANI	PPNPN	

LAMPIRAN III

Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang
Nomor: 571/KPA.W17-A6/HM.01.1/X/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 : 571/KPA. W17-A6/HM.01.1/X/2024
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II,

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 untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepuasan pihak yang berkepentingan, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPKA) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP);

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. 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;

6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023;
8. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor 809/DJA.1/OT.1/IV/2024 tentang Pengusulan Satuan Kerja Zona Integritas di Lingkungan Peradilan Agama;

Memperhatikan : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II Nomor : 309/KPA.W17-A6/HK.1.2/V/2024 tentang Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Bontang Kelas II;
Surat Edaran Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Perwujudan Perilaku Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK dan Implementasi *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Agama Bontang Kelas II;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA BONTANG KELAS II TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN;

KESATU : Mencabut Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II Nomor 313/KPA. W17-A6/HM.01.1/V/2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Agama Bontang Kelas II bertugas dan memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
1. Menyusun program dan jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kualitas pelayanan;
2. Menyebarkan tautan survei kepada masyarakat pencari keadilan pada Pengadilan Agama Bontang Kelas II dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama pada tautan: https://survei.badilag.net/;
3. Memastikan survie diberikan kepada masyarakat pencari keadilan terdiri dari tiga kelompok penerima layanan, yaitu: layanan informasi/pengaduan, layanan penyelesaian perkara dan layanan produk pengadilan;
4. Memastikan survei dilakukan secara setiap bulan yang dimulai setiap tanggal 1 awal bulan dan berakhir tanggal 30 akhir bulan berjalan dengan minimal jumlah responden sebanyak 30 orang;

5. Melakukan pengumpulan data, mengolah data survei dan menganalisisnya setiap tanggal 30 bulan berjalan;
6. Melaporkan hasil survei kepada Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II paling lambat setiap tanggal 1 bulan berikutnya untuk mendapatkan tindak lanjut;

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 : 15 Oktober 2024
Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II,

Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ketua Pengadilan Agama Bontang

Nor Hasanuddin
NIP. 197804052009121001

Tembusan:
1. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Samarinda
2. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya
3. Arsip

Lampiran
Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II
Nomor : 571/KPA. W17-A6/HM.01.1/X/2024
Tanggal : 15 Oktober 2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

No.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Nurhasanah, A.Md., S.H.	Koordinator	
2.	Gina Rahayu, A.Md.	Sekretaris	
3.	Marwan Nurahman, S.H.	Anggota	
4.	Muhammad Khaerwandi, S.H.	Anggota	
5.	Andi Ayu Lestari	Anggota	
6.	Agus Fajri	Anggota	

Ditetapkan di : Bontang
Tanggal : 15 Oktober 2024
Ketua Pengadilan Agama Bontang Kelas II,

Ttd.

NOR HASANUDDIN

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 prasaran	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;

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
tabayyun.pabontang@gmail.com (khusus delegasi)

Survei Persepsi Anti Korupsi Surat Edaran Menpan-RB RI Nomor 04 Tahun 2023

No.	Variabel	Pertanyaan
01	Diskriminasi layanan	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada PA Bontang;
02	Pelayanan sesuai dengan prosedur	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada PA Bontang;
03	Penerimaan imbalan	Tidak ada penerimaan imbalan/uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada PA Bontang;
04	Pungutan liar	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada PA Bontang;
05	Percaloan	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada PA Bontang;

Halaman 3

#bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

Hasil Survei Persepsi Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2025

No.	Variabel	Nilai	Mutu
01	Informasi layanan	3,9	Sangat Baik (A)
02	Persyaratan layanan	3,9	Sangat Baik (A)
03	Prosedur layanan	3,89	Sangat Baik (A)
04	Jangka waktu layanan	3,88	Sangat Baik (A)
05	Tarif/biaya	3,87	Sangat Baik (A)
06	Sarana dan prasaran	3,89	Sangat Baik (A)
07	Profesionalisme petugas	3,92	Sangat Baik (A)
08	Sarana pengaduan	3,99	Sangat Baik (A)
		3,91	97,75%

Halaman 4

#bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Tahun 2025

No.	Variabel	Nilai	Mutu
01	Diskriminasi layanan	3,88	Sangat Baik (A)
02	Pelayanan sesuai dengan prosedur	3,99	Sangat Baik (A)
03	Penerimaan imbalan	3,9	Sangat Baik (A)
04	Pungutan liar	3,93	Sangat Baik (A)
05	Percaloan	3,89	Sangat Baik (A)
		3,92	**98,00%**

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

Nilai Terendah Persepsi Kualitas Pelayanan

Tarif/Biaya

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

Evaluasi dan Tindak Lanjut

Analisis Masalah

Biaya perkara di Pengadilan Agama Bontang ditetapkan berdasarkan SK KPA Bontang yang telah disesuaikan biaya peradilan elektronik dan PA Bontang saat ini sepenuhnya telah menerapkan peradilan elektronik yang biaya berperkara lebih hemat 40% dibandingkan tidak menerapkan peradilan elektronik. Hal ini kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bahwa biaya perkara saat ini jauh lebih murah berbanding berperkara secara konvensional dan kurangnya sosialisasi tentang beracara cuma-cuma;

Tarif/Biaya

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 sosial sekali dalam seminggu;
- Tim media mengunggah sosialisasi beracara secara elektronik secara berkala minimal satu kali dalam 2 minggu;
- Mempublikasikan biaya panjar perkara secara elektronik sesuai SK KPA Bontang Nomor 45/KPA.W17-A6/SK.HK1.2/I/2025 tentang Panjar Biaya Perkara;

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

Nilai Terendah Persepsi Anti Korupsi

Diskriminasi Layanan

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! 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 seleai;

Diskriminasi Layanan

Tindak Lanjut

Pengadilan Agama Bontang segera mensosialisaskan 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;
- Mempublikasikan secara berkala di media sosial minimal sekali dalam seminggu SK KPA Bontang Nomor 620/KPA.W17-A6/OT.00/XI/2024 tentang Standar Layanan Peradilan;
- Petugas PTSP memberitahukan para pihak bahwa waktu layanan antara satu jenis layanan dengan jenis lainnya memiliki waktu yang bervariasi tergantung jenis layanan;

Halaman 9

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

PA BONTANG BISA!

- Berintegritas
- Inovatif
- Santun
- Akuntabel
- PA Bontang Menuju WBK TAHUN 2025

Halaman 10

STOP bangga melayani bangsa BerAKHLAK BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

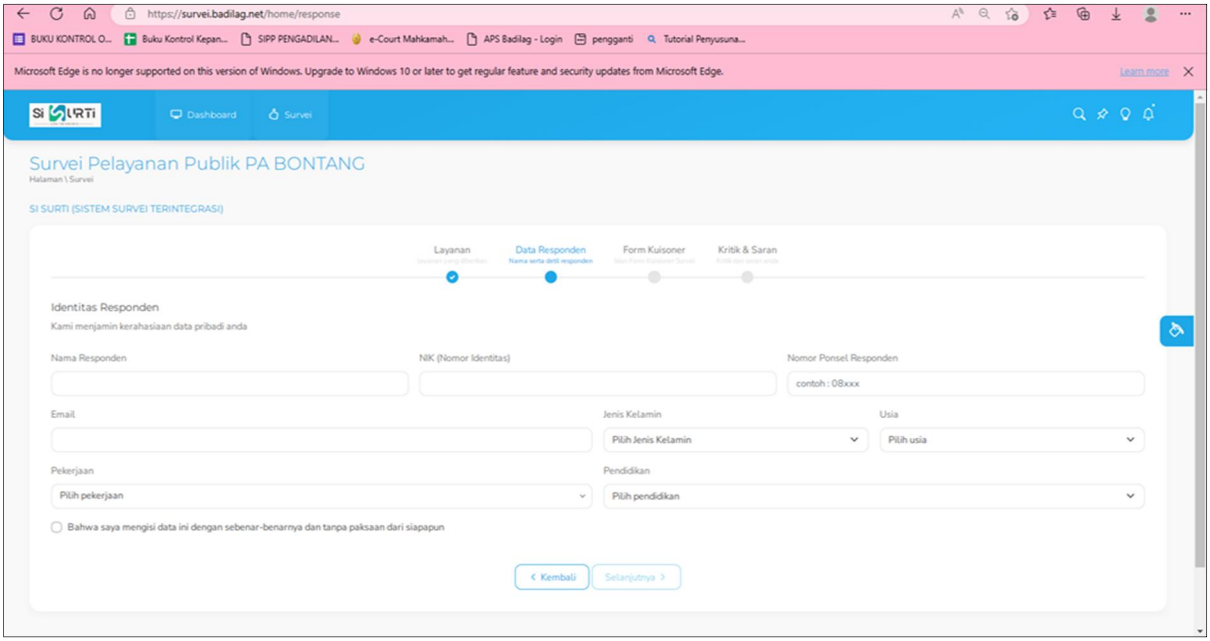
PA BONTANG BISA!

"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/"

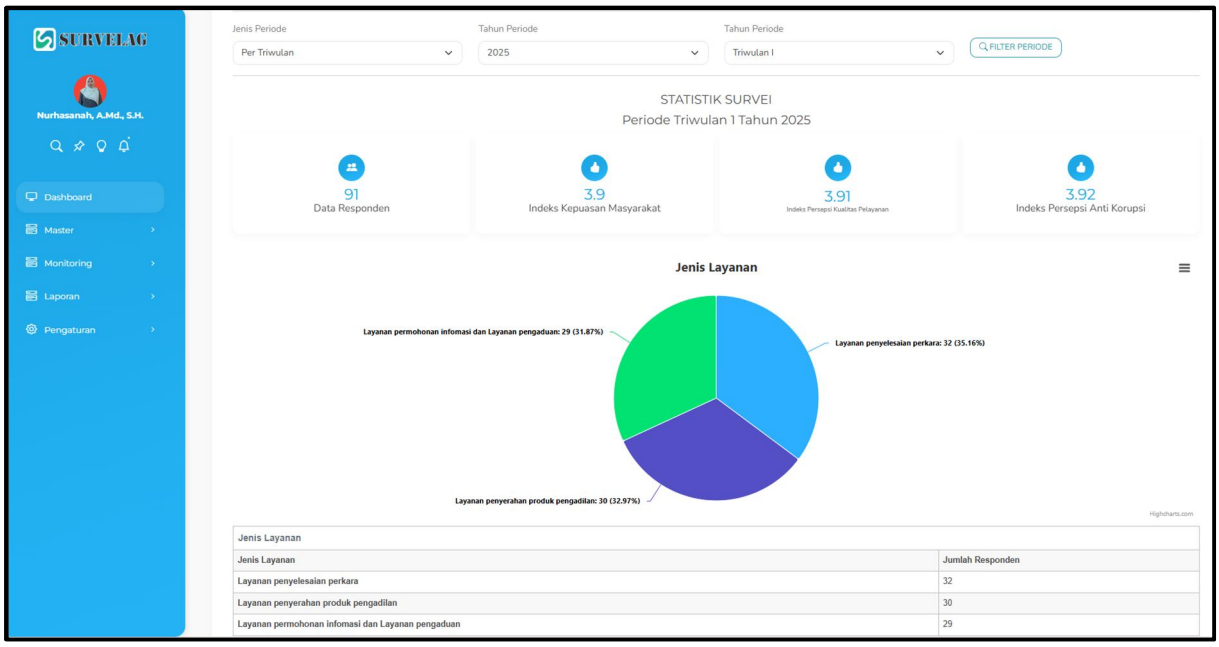
Halaman 11

STOP GRATIFIKASI LIHAT LAWAN LAPORKAN | #bangga melayani bangsa | BerAKHLAK | BISA! Berintegritas, Inovatif, Santun, Akuntabel

LAMPIRAN IV



Laman Identitas Responden



Laman Survei PKP dan PAK