

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

PERIODE JANUARI S.D MARET TAHUN 2024

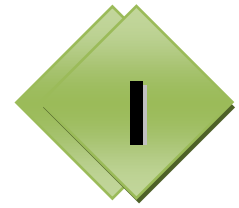


Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B
Jl. Masjid Raya, Sungguminasa, Kabupaten Gowa
Telp. 0411-864298
Website www.pa-sungguminasa.go.id
Email pengadilanagama.sungguminasa@gmail.com

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	I-1
1.2 Peraturan Perundangan	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Ruang Lingkup	I-3
1.6 Manfaat.....	I-3
1.7 Indikator Penilaian.....	I-4
Bab 2 Teknis Pelaksanaan	
2.1 Pengertian	II-1
2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	II-4
Bab III Profil dan Pembahasan:	
3.1 Profil Organisasi.....	III-1
3.2 Profil Responden.....	III-5
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III-6
3.4 Analisa Antara Persepsi dan Harapan	III-8
3.5 Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	III-9
3.6 Opini Responden.....	III-10
Bab IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	IV-1
4.2 Saran	IV-1

PENDAHULUAN



PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

Telp : 0411-864298

e-mail : sungguminasa@pta-makassarkota.go.id

Website : www.pa-sungguminasa.go.id

BAB I

KUISIONER SURVEI

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomr : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan

perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya

yang perlu dilakukan.

4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

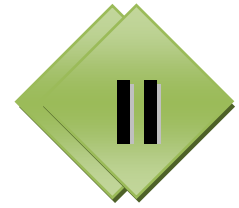
1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang 04 Tahun 2023** terdapat 8 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Ketersediaan Informasi Pelayanan
2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan
4. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
6. Kualitas Sarana dan Prasarana
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan Pengguna

TEKNIS PELAKSANAAN



PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

Telp : 0411-864298

e-mail : sungguminasa@pta-makassarkota.go.id

Website : www.pa-sungguminasa.go.id

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

A. Pengertian 8 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang 04 Tahun 2023** terdapat 8 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 8 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan pada Pengadilan Agama, yang meliputi :

1. **Informasi**, yaitu Informasi Pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

2. **Persyaratan**, yaitu persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada unit layanan;
3. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan;
4. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **Biaya/tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
6. **Sarana dan Prasarana**, yaitu sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut mudah digunakan/diakses;

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.
2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Sungguminasa

Kelas I B mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah **1 (satu)** sampai **10 (sepuluh)**.

Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/ yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait.

Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

c. Penetapan responden dan lokasi

i. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

ii. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

iii. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

d. Penyusunan Jadwal

b. Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

c. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Pencari Keadilan terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

d. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,50	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,51-3,00	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	3,01-4,50	62,51-81,25	B	Baik
4	4,51-6,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

e. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B. Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B kepada Pencari Keadilan.

PROFIL DAN PEMBAHASAN



PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

Telp : 0411-864298

e-mail : sungguminasa@pta-makassarkota.go.id

Website : www.pa-sungguminasa.go.id

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

Pada tahun 2024 Periode Januari s.d Maret dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : **Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B**
Alamat : Jl. Masjid Raya, Sungguminasa, Kab. Gowa, Sul Sel
No. Telp/Fax : 0411-864298
Waktu Pelayanan : 08.00 – 16.30 WITA
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B, meliputi :

1. Perkawinan
 - Izin Nikah
 - Hadhanah
 - Wali Adhal
 - Cerai Talak
 - Itsbat Nikah
 - Cerai Gugat
 - Izin Poligami
 - Hak Bekas Istri
 - Harta Bersama
 - Asal Usul Anak

- Dispensasi Nikah
 - Pembatalan Nikah
 - Penguasaan Anak
 - Pengesahan Anak
 - Pencegahan Nikah
 - Nafkah Anak Oleh Ibu
 - Ganti Rugi Terhadap Wali
 - Penolakan Kawin Campur
 - Pencabutan Kekuasaan Wali
 - Pencabutan Kekuasaan Orang Tua
 - Penunjukan Orang Lain Sebagai Wali
2. Waris
 - Gugat Waris
 - Penetapan Ahli Waris
 3. Infaq
 4. Hibah
 5. Wakaf
 6. Wasiat
 7. Zakat
 8. Shadaqah, dan
 9. Ekonomi Syari'ah
 - Bank Syari'ah
 - Bisnis Syari'ah
 - Asuransi Syari'ah
 - Sekuritas Syari'ah
 - Pegadaian Syari'ah
 - Reasuransi Syari'ah
 - Reksadana Syari'ah
 - Pembiayaan Syari'ah
 - Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah
 - Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syari'ah
 - Obligasi Syari'ah dan Surat Berharga Berjangka menengah Syari'ah

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan SK Ketua Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B Nomor W20-A18/61/HK.05/SK/I/2024 Tanggal 09 Januari 2024

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 20 - 50 orang/hari

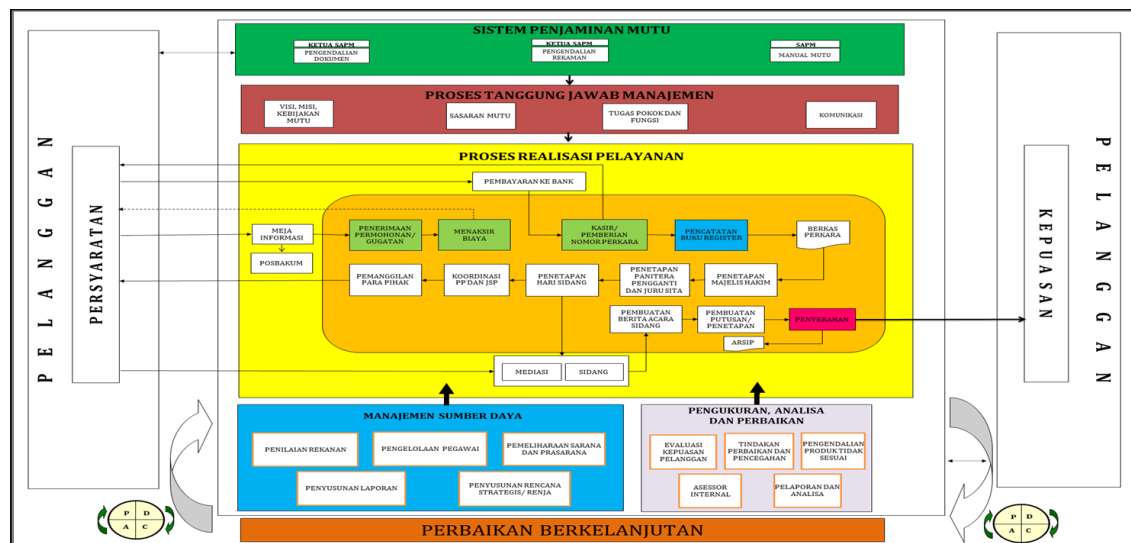
Visi Misi : Visi :

"TERWUJUDNYA LEMBAGA PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B YANG AGUNG".

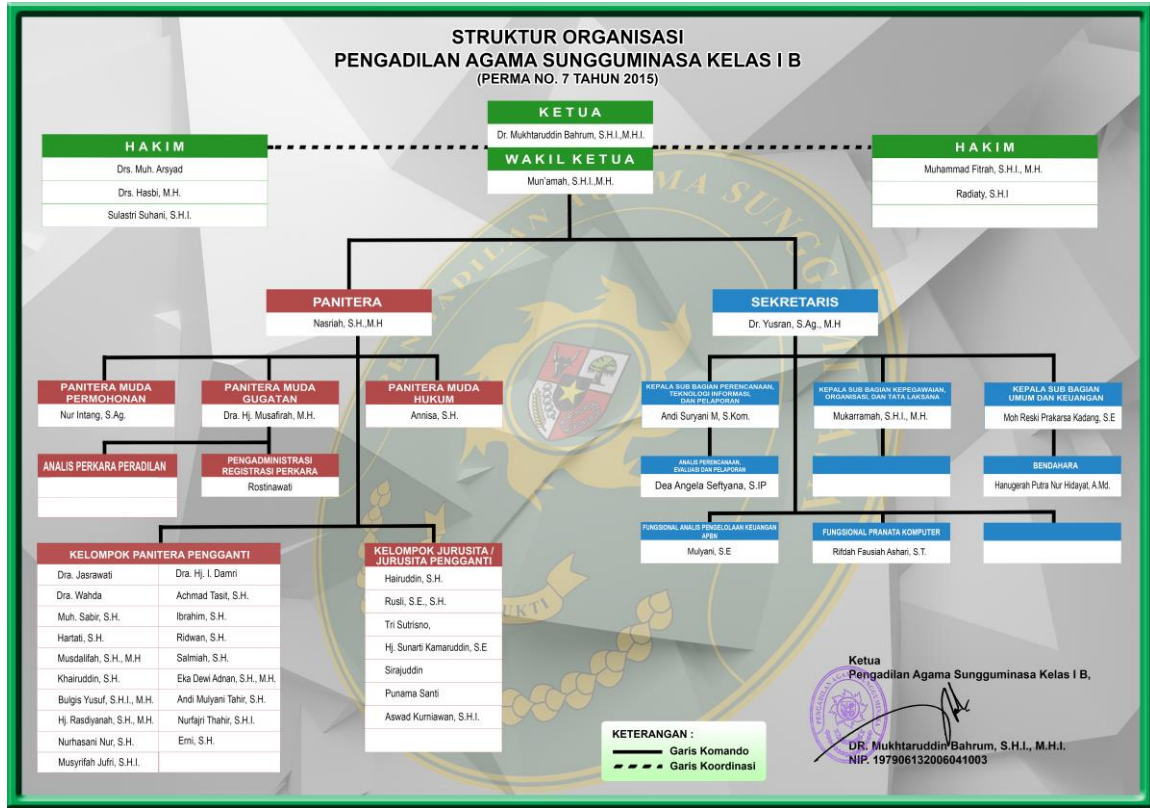
Misi :

1. Menjaga Kemandirian Pengadilan Agama Sungguminasa;
2. Memberikan Pelayanan Hukum Bagi Pencari Keadilan;
3. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi Pengadilan Agama Sungguminasa;
4. Meningkatkan Kinerja Pengadilan Agama Sungguminasa yang Berbasis Teknologi Informasi.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B memberikan pelayanan pada survey tahun 2024 periode bulan Januari s.d Maret, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan pengurusan **Penyelesaian Perkara** yaitu sebesar **49,4%** dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

**TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Informasi & Pengaduan	0,0%
Penyelesaian perkara	64,0%
Penyerahan Produk Pengadilan	36,0%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

3.2.2 Karakteristik Responden

**TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B**

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	58,73
2.	Pendidikan Terakhir	SLTA	44,44
3.	Pekerjaan	Mengurus Rumah Tangga	31,75

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B dapat dilihat pada **Tabel 3.2**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B pada **Tahun 2024** periode bulan Januari s.d Maret mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,71** atau konversi IKM sebesar **92,65**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2024 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

**TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Ketersediaan Informasi Pelayanan	3,66	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,71	Sangat Baik
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,76	Sangat Baik
4	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	3,72	Sangat Baik
5	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,66	Sangat Baik
6	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,71	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,69	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,72	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,71	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

**GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B**

Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 8 unsur pelayanan, semua unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur :

- Ketersediaan Informasi Pelayanan
- Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
- Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
- Kualitas Sarana dan Prasarana
- Perilaku Petugas Pelayanan
- Penanganan Pengaduan Pengguna

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B pada periode bulan Januari s.d Maret Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	92,65
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U1 : Ketersediaan Informasi Pelayanan U5 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U3 : Kemudahan Prosedur Pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	U1 : Ketersediaan Informasi Pelayanan U5 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

3.6. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B :

3.6.1 Saran terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap Pelayanan di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B.

1. Fasilitas bagi penyandang disabilitas bisa dimaksimalkan lagi
2. Ditingkatkan kembali akses layanan informasi yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja

KESIMPULAN & SARAN

IV



PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

Telp : 0411-864298

e-mail : sungguminasa@pta-makassarkota.go.id

Website : www.pa-sungguminasa.go.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B Tahun 2024 periode bulan Januari s.d Maret menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,71** atau konversi IKM **92,65**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
 - U3 : Kemudahan Prosedur Pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2024 periode bulan Januari s.d Maret :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Sungguminasa Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,71 atau konversi IKM sebesar 92,65 dan itu artinya kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Sungguminasa sudah sesuai dengan harapan masyarakat, yang hanya perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
2. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Sistem Manajemen APM dan penerapan Zona Integritas Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas I B terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

DATA SURVEI

IV



PENGADILAN AGAMA SUNGGUMINASA KELAS I B

Telp : 0411-864298

e-mail : pengadilanagama.sungguminasa@gmail.com

Website : www.pa-sungguminasa.go.id

DATA SURVEI

4.1 Data Responden

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan
1	Mustafah bin saleh	081523697845	mustafah@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
2	Ludiana	081543163761	Ludiana123@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
3	Aryanto	081228279895	Aryanto345@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
4	Erwin	085299688776	erwinmandala@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
5	Rismayanti	082194705237	rismayanti678@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
6	Santi	085823967825	santisanti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
7	rahmat	085242650333	rahmat123@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
8	Rezky nurfayanti	08884710383	rnurfayanti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
9	Asrul badri	081342627849	rullbadri241@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
10	Firman hamsah	081352588401	mutefh@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
11	Nur aisyah darwis	089678096733	nuraisyahdarwis@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
12	Ansar	085256047884	ansar345@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
13	Muhiddin	081244290784	muhiddingowa@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
14	Nasrul	083137706976	nasrul123@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
15	Hasniati	085242720854	hasniati789@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
16	Nur Lam Nahdiana Nasyiroh	085777013712	Nurlamnahdiana@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
17	ismail	08124441353	ismailmail@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
18	Rosdiana, S.Pd. binti Alimuddin	085242716312	rosdiana@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
19	Sinar	082213713837	sinarsinar@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
20	Sinar	082213713837	sinarsinar@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
21	Melany Adi Putri	081241460369	melany123@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
22	Indasari	082193378958	inda222@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
23	Zulfira	082137543840	zulfirafira@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

24	Indrayanti	081243024463	indrayanti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
25	Nuraeni	085656271794	nuraenni@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
26	Nuraeni	085656271794	nuraenni@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
27	Ameliani	081340419445	amelianimardihan84@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
28	Lintang awan	085396894020	awanlintang427@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
29	Lintang awan	085396894020	awanlintang427@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
30	Lintang awan	085396894020	awanlintang427@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
31	Saniah binti mallulu	085299200081	saniahmalulu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
32	nurjannah Muhammad dwi prasetyo	081241038112	jannahtulhidayah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
33	ramadhan Muhammad dwi prasetyo	0895615371777	tyo321995@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
34	ramadhan	0895615371777	tyo321995@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
35	ILHAM AKBAR	088246215258	aska.akbar1408@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
36	Sri Hastuti	085342948813	srihastuti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
37	Khalish	081340160262	aryooodd4nk@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
38	nurlela	085342971697	nurlela@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
39	subair	081241760838	subairsubair@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
40	Risqi Amalia	081342287764	risqimal19@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
41	rahmat	085341343353	rahmatabd96@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
42	Hadariah	0882020632957	hadariah21@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
43	khalish	08134016022	khalishsunart@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
44	Sumarni	085398110267	sumarni@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
45	sumarni	085398110267	sumarni234@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
46	satriadi	082188481589	satriadimuis@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
47	margo	0823347724575	margomargo@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
48	nurul adha	085223815884	nuryantiadha1603@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
49	Irmayanti	085964228598	irmayantihakim858@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
50	Irmayanti	085964228598	irmayantihakim858@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan

51	indah	081243606661	indahnur@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
52	Hasmi	085299925912	Hasmiah5566@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
53	Astuti	085343794601	astutiners@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
54	Nasrah	082291263457	nasrahnasrah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
55	fitria	085388220803	fitriaharsono22@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
56	putri anugrah	082	putriaayu@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
57	mirnawati	085298003466	mirnawati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
58	basri	089522759359	basribasri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
59	Rahmat dian nur	082151340850	dian30219@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
60	Yayu	081371152041	yayudgtaco@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
61	Syaripuddin	085845726381	syariptni@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
62	nurhapidah	0887436836015	nurhapidahidah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
63	Syamsiah	088242150231	syamsiah99@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
64	rosdiana	085656059773	rosdiana@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
65	jumrahayu	082343444467	jumrahayu@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
66	Hasmeli	081527073730	hasmelimeli002@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
67	Sarina	082197398018	sarinasari2003@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
68	Sarina	082197398018	sarinasari2003@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
69	Ratih Nur Safitri	088705419720	ratihnursafitri@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
70	Nurhaida Rano	085299228139	nurhaida@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
71	Rais	089650687400	raiskumis@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
72	mursalim	082194705237	salimharis522@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
73	Rosdiana	085656788178	diana@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
74	Rismayanti	087762942069	mayangsari@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
75	Risal	085823582750	risalnakku@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
76	taufik	085696969947	taufik@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
77	Rani karno	081356291698	saya@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
78	Dandi	081543228691	dandi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
79	Dandi	081543228691	dandi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

80	Karmila	082291278831	karmilamila@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
81	kurniasi	085351262225	srikurniasi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
82	sunarti	08555481125	sunarti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
83	rini	082187931588	riniwahidah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
84	muzdalifah	081245243295	ifahjurnal@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
85	soraya	0882022923548	sorayaindah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
86	Rosmia binti Cula	082193791521	rosmia@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
87	Basri	088247292053	basribasri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
88	Nurmi	085951391386	nurmi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
89	Mardianti	082348394286	mardiantirukmana27@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
90	Nuramalia Ramadani	085796239788	nuramaliamadani@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
91	Akbar	085283895036	akbar.m@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
92	Irham	085341812844	irhambasir@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
93	Bela Lestari	089528292653	lestaribela862@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
94	Suriyanti	081242033915	suriyanti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
95	Fitriani	085240752557	fitriani@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
96	Indrianita	085696466008	cithalija@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
97	Nur Fatma Sari	085656179088	nurfatma@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
98	Laode Muslimin	085398502135	muslimin@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
99	Sania	081263035194	sania@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
100	M. Ruslan	085299355379	ruslankontraktor@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
101	Aqmarina	085608110696	aqmarina@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
102	Basri	082271411982	basri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
103	Nurfadilah	082290346966	nurfadilah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
104	Aidha Salam	081144408999	aidhasalam@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
105	Nurhayati	085343625375	nurhayatimahmud@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
106	Widya	082346398752	widya@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
107	Widya	082346398752	widya@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
108	Widya	082346398752	widya@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

109	Widya	082346398752	widya@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
110	Kasma	083829567252	kasma@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
111	Risnawati	081354723075	rrisnawati654@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
112	Risnawati	081354723075	rrisnawati654@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
113	Ilham	081341311953	ghostriider.gr737@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
114	MUH AKRAM SIDDIK	081245345986	muhammadakram170698@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
115	Masna	081244171109	masna@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
116	Ramli	0882020681388	ramli@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
117	Riana	085796467801	rianaaulia@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
118	nurhayati	085398947095	nurhayati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
119	Zainuddin	085757017065	nuddiinzai@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
120	Erna dg Kuntu	085824238002	Ema@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
121	Erna dg Kuntu	085824238002	Ema@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
122	Jusrianto.SH	085232143764	jusrianto232@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
123	Jusrianto.SH	085232143764	jusrianto232@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
124	Nurmaqfirah basri	085399882228	mikhaylashaka@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
125	Salpiyani	0882022301389	salfianyiskandar789@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
126	Salpiyani	0882022301389	salfianyiskandar789@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
127	Salpiyani	0882022301389	salfianyiskandar789@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
128	Irmawati	085756068135	iirmawati2023@gamail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
129	Irmawati	085756068135	iirmawati2023@gamail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
130	Irmawati	085756068135	iirmawati2023@gamail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
131	Irmawati	085756068135	iirmawati2023@gamail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
132	Jafar	085246115638	Jafar@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
133	Teguh Insani	082219021701	teguhinsani@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
134	Taso	081253822686	taso@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
135	Nurul Haidah	082314418228	nirida@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
136	andika	089519634518	andika@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
137	ilham	085738824228	ilhamilham@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

138	rachman	085947116992	rachman@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
139	rizal jefri	081342498919	rizaljefri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
140	Bayu Lesmana	085399772102	lesmana@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
141	misnawati	082248132388	misnawati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
142	misnawati	082248132388	misnawati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
143	asdar	0821921074535	asdarasdar@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
144	Irmawati	085756068135	irma@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
145	Mirdawati	081245369885	mirdaw@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
146	nurfadhillah	088247292053	nurfadhillah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
147	nurfadhillah	088247292053	nurfadhillah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
148	eka	085691339201	ekasectionwirohani@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
149	Salpiyani	0882022301389	salpy80@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
150	Mustamin	082348529196	Mustamin@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
151	Baharuddin	085240262006	nassa@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
152	Muh. Rafli Hady	0887435138367	hady04@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
153	Muh. Irfan Madjid	081282081978	irfan.madjid@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
154	Andriani	082194266824	andriani94@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
155	Junaedah dg Nai	082187404583	junaedahnai@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
156	Ince Sri	085397283322	Incesri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
157	Nurhana	082187512427	nurhana@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
158	rudiyansyah	081242124060	rudiyansyah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
159	Jumiati	082351125649	jumiati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
160	Patmin	085341666111	patminfaizal@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
161	Renaldy	088804717035	renady@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
162	Samsuddin	081543266782	samsuddin@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
163	Sulfandi	082290756498	sulfandi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
164	Puteri	082290756498	puteri@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
165	Astri	081524771089	astrirowiena@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
166	A. Muh. Sabri	0895391508606	sabri.a@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan

167	Suprianto	085283283483	anto94@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
168	Irwan, S.H	081999790789	adv.ir@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
169	Mustamin	082348529196	must.amin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
170	Mustamin	082348529196	must.amin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
171	Kila	082248132388	kla@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
172	Indro Triyanto	081327069872	tryh22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
173	Renaldy	088804717035	renald.y@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
174	Nur Salam	085298532413	nursalam94@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
175	Hj. Mila Amelia Bakri	085397703377	ameliahaa@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
176	Amri Jafar	082245644440	amrijafar@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
177	Rosmawati	085242771059	rosmawati@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
178	Mutaharrik	081243882886	mspy12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
179	Asma Azzahrah	085397751788	asmaazzahrah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
180	Asma Azzahrah	085397751788	asmaazzahrah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
181	Asma Azzahrah	085397751788	asmaazzahrah@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
182	rasmiyanti	085241179809	rasmiyanti@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
183	Rabian	0895405471801	bian@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
184	Sayani	085298271879	yani@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
185	Mutaharrik	081243882886	bdux@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
186	Ahmat	085399647023	kals@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
187	Najamuddin	085217394005	najamuddin@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
188	Saiful	081343134050	ipul50@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
189	Nirwana	081523666224	nirwana.nir8577@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan

4.2 Data Dukung Lainnya

e-Survey Pengadilan Agama Sungguminasa

Dashboard Survey

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (******) pada setiap pertanyaan
Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 * ** *** **** ***** *****
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** *****
- Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
 * ** *** **** ***** *****
- Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** *****
- Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
 * ** *** **** ***** *****

e-Survey Pengadilan Agama Sungguminasa

Dashboard Survey

- Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
 * ** *** **** ***** *****
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
 * ** *** **** ***** *****
- Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
 * ** *** **** ***** *****

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Indeks
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	5	5	5	5	6	6	6	3.58
6	6	6	6	6	6	6	5	3.92
5	6	6	5	4	5	5	5	3.42
5	6	5	5	5	5	5	6	3.5
6	6	6	5	5	6	6	6	3.83
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	6	5	5	6	6	3.83
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	5	5	6	6	5	5	6	3.58
5	5	5	6	4	5	5	5	3.33
5	5	5	6	6	6	5	5	3.58
5	5	5	4	4	5	5	6	3.25
6	5	5	6	5	5	6	5	3.58
5	5	6	5	4	5	5	6	3.42

5	5	6	5	4	5	5	6	3.42
5	5	6	6	6	5	5	5	3.58
5	5	6	6	6	6	6	6	3.83
5	6	5	5	6	6	5	6	3.67
6	5	6	6	6	6	6	6	3.92
5	5	6	5	5	5	5	5	3.42
5	5	6	5	5	5	5	5	3.42
6	6	6	6	6	6	6	6	4
2	2	2	2	2	2	2	2	1.33
2	2	2	2	2	2	2	2	1.33
2	2	2	2	2	2	2	2	1.33
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	6	6	6	6	5	6	6	3.83
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	4	4	4	5	4	5	6	3.08
6	6	6	6	6	6	6	6	4
4	4	4	5	4	4	4	4	2.75
4	4	4	4	4	4	4	4	2.67
4	5	4	4	4	5	4	4	2.83
4	4	5	4	4	4	4	4	2.75
6	6	6	6	6	6	6	6	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2.67
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
6	5	5	6	6	5	6	5	3.67
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	5	6	6	4	5	4	3.5
5	5	6	6	6	6	6	6	3.83
5	5	6	6	6	6	6	6	3.83
5	6	5	5	5	6	5	5	3.5
5	6	6	5	5	5	5	6	3.58
5	4	5	6	5	5	4	5	3.25
4	4	5	5	4	4	5	6	3.08
5	4	4	5	6	5	5	5	3.25
5	6	6	6	4	4	5	5	3.42
5	4	6	6	6	6	5	5	3.58
5	6	6	5	6	5	6	4	3.58
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	5	6	5	5	6	5	5	3.5
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
6	6	6	6	5	5	6	6	3.83
6	6	6	6	5	5	5	5	3.67
5	6	6	5	5	6	6	6	3.75
5	6	5	5	6	6	6	6	3.75
6	6	6	6	6	6	6	6	4

6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	5	6	5	5	6	3.75
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	5	5	5	5	5	5	5	3.42
6	6	6	6	6	6	6	6	4
5	6	6	6	6	5	5	5	3.67
5	5	5	4	6	6	4	5	3.33
6	5	4	6	5	5	5	5	3.42
6	6	6	6	6	6	6	6	4
4	4	5	5	5	4	4	5	3
4	4	5	5	5	4	4	5	3
6	5	5	6	6	5	5	6	3.67
5	6	6	6	5	5	6	6	3.75
5	4	5	5	4	5	5	5	3.17
5	6	6	5	5	6	6	5	3.67
5	6	6	6	5	5	6	6	3.75
5	6	6	5	6	6	5	6	3.75
5	6	6	6	5	6	6	6	3.83
5	6	6	5	5	6	6	6	3.75
5	5	6	6	5	5	5	5	3.5
5	6	6	5	5	6	6	6	3.75
5	5	6	5	5	6	6	5	3.58
5	6	6	5	5	6	5	5	3.58
5	6	6	6	6	5	5	5	3.67
5	5	6	5	5	6	5	5	3.5
5	5	5	5	5	5	5	5	3.33
5	6	5	5	5	6	6	5	3.58
5	6	5	6	5	5	5	5	3.5
5	6	6	5	5	6	5	5	3.58
5	6	6	5	5	5	6	6	3.67
5	6	5	5	5	6	5	5	3.5
5	6	5	5	6	5	5	5	3.5
5	4	5	5	6	6	5	5	3.42
5	4	5	6	4	5	5	5	3.25
5	4	5	6	4	5	5	5	3.25
5	4	5	6	4	5	5	5	3.25
5	4	5	6	4	5	5	5	3.25
6	6	6	6	6	6	6	6	4
6	6	6	5	6	6	5	6	3.83
6	6	6	5	6	6	5	6	3.83
6	6	6	6	6	6	6	6	4

