



# PEKAN SURVEY NASIONAL LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 1 JANUARI - 3 MEI 2024 PENGADILAN AGAMA MAUMERE

Jalan Diponegoro, Kel. Wolomarang, Kec. Alok Barat, Kab. Sikka, Nusa Tenggara Timur - 86115



(0382) 21134/ 23514



[pa-maumere.go.id](http://pa-maumere.go.id)



[pa.maumere@gmail.com](mailto:pa.maumere@gmail.com)



## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang .....	3
B. Peraturan Perundang-Undangan .....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	4
D. Sasaran .....	5
E. Ruang Lingkup .....	5
F. Manfaat .....	5
G. Indikator Penilaian .....	6
<b>BAB II TEKNIS PELAKSANAAN.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian .....	7
B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>15</b>
A. Profil Organisasi .....	15
B. Profil Responden .....	19
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	21
D. Analisa Antara Persepsi dan Harapan.....	23
E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	25
F. Opini Responden.....	25
G. Saran Terhadap Fasilitas .....	26
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>27</b>
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	27

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, kementerian dan atau lembaga, dalam rangka tanggung jawabnya kepada masyarakat 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. Hal ini terjadi karena pemerintah 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 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan 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 Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodir 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.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) dilaksanakan dalam kegiatan Pekan Survey sebagaimana Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan

Agama Nomor 809/DJA.1/OT.1/IV/2024 tanggal 19 April 2024 tentang Pengusulan Satuan Kerja Zona Integritas Di Lingkungan Peradilan Agama Tahun 2024 dengan rentang waktu pelaksanaan survey mulai tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 3 Mei 2024

## B. Peraturan Perundang-Undangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap **Pengadilan Agama Maumere**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Pengadilan Agama Maumere**. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Pengadilan Agama Maumere**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **D. Sasaran**

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah:

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere 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.

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Maumere.

#### **F. 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 Maumere;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Maumere;
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 Maumere.

## G. Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maumere maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

## BAB II

### TEKNIS PELAKSANAAN

#### A. Pengertian

##### 1. Pengertian Umum

- a. **Survei Kepuasan Masyarakat (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.
- b. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
- c. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- d. **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.
- e. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Maumere yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Maumere yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Maumere.
- h. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang, Pencari Keadilan, Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkarra terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Maumere.
- i. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di



Pengadilan Agama Maumere, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Maumere.
- k. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Maumere.

## 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Maumere maka unsur/indikator akan diubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. **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;



- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.

### 3. Pengertian Khusus

- a. **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;
- b. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan;
- c. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan;
- d. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

## B. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

### 1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

#### a. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yang terdiri sebagai berikut:

- 1) Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden;

- 2) 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;
- 3) Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- 4) 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;
- 5) Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi);
- 6) Bagian VI : Saran/ opini/ pendapat responden terhadap unit pelayanan.

#### b. Penyusunan Bentuk Jawaban

##### 1) Survei Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere 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:

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

d) 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 Maumere, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Maumere.

### c. Penetapan Responden dan Lokasi

#### 1) Jumlah Responden

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

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

$\lambda^2$  dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5 % dan 10%

$P = Q = 0,5$

$d = 0,05$

$S = \text{Jumlah sampel}$

## 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

## 3) Target Responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Maumere dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Maumere.

### d. Penyusunan Jadwal

Tabel 2.1 <sup>1</sup>

Jadwal Penyusunan Laporan SKM

No.	Tahapan	Januari	Februari	Maret	April	Mei
		01-31	01-30	01-31	01-30	01-03
1.	Pengumpulan					
2.	Input Data					
3.	Analisis Data					

### 1) Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode pengisian survey melalui aplikasi <https://survei.badilag.net/main> mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Maumere. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Maumere.

### 2) Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$N = \frac{1}{x}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

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

### 3) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara otomatis melalui aplikasi yang diterbitkan oleh Ditjen Badilag dengan nama aplikasi SURVELAG atau dengan link sebagai berikut:  
<https://survei.badilag.net/main>

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Keuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

**Tabel 2.2<sub>1</sub>**

**Nilai Interval SKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah nilai dan mutu dari setiap Unsur Survei Keuasan Masyarakat yang secara otomatis telah diolah dalam aplikasi SURVELAG

**e. Evaluasi dan Program**

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Maumere. Tim Survei Keuasan 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 Maumere kepada Masyarakat Pencari Keadilan.

### BAB III

## PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2024 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam agenda Pekan Survey pada Pengadilan Agama Maumere. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Maumere yang telah dihimpun oleh *surveyor* Tim Survei Kepuasan Masyarakat:

#### A. Profil Organisasi

Nama Instansi	: <b>Pengadilan Agama Maumere</b>
Alamat	: Jl. Diponegoro, Wolomarang, Kecamatan Alok Barat, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur (Kode Pos 86115).
No. Telfon	: (0382) 21134 / 23514
No. HP/ WA	: 082144746040
Waktu Pelayanan	: 08.00 – 15.30 WITA
Jenis Pelayanan	: Jenis Pelayanan di Pengadilan Agama Maumere meliputi:

##### 1. Perkawinan

- a. Izin Nikah
- b. Hadhanah
- c. Wali Adhal
- d. Cerai Talak
- e. Cerai Gugat
- f. Itsbat Nikah
- g. Izin Poligami
- h. Hak Bekas Isteri
- i. Harta Bersama
- j. Asal Usul Anak
- k. Dispensasi Nikah
- l. Pembatalan Nikah



- m. Penguasaan Anak
- n. Pengesahan Anak
- o. Pencegahan Nikah
- p. Nafkah Anak oleh Ibu
- q. Ganti Rugi terhadap Wali
- r. Penolakan Kawin Campur
- s. Pencabutan Kekuasaan Wali
- t. Pencabutan Kekuasaan Orang Tua
- u. Penunjukan Orang Lain sebagai Wali.

## **2. Ekonomi Syariah**

- a. Bank Syari'ah
- b. Bisnis Syari'ah
- c. Asuransi Syari'ah
- d. Sekuritas Syari'ah
- e. Pegadaian Syari'ah
- f. Reasuransi Syari'ah
- g. Reksadana Syari'ah
- h. Pembiayaan Syari'ah
- i. Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah
- j. Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syari'ah
- k. Obligasi Syari'ah dan Surat Berharga Berjangka Menengah Syari'ah

## **3. Waris**

- a. Gugatan Waris
- b. Penetapan Ahli Waris

## **4. Infaq**

## **5. Hibah**

## **6. Wakaf**

## **7. Wasiat**

## **8. Zakat**

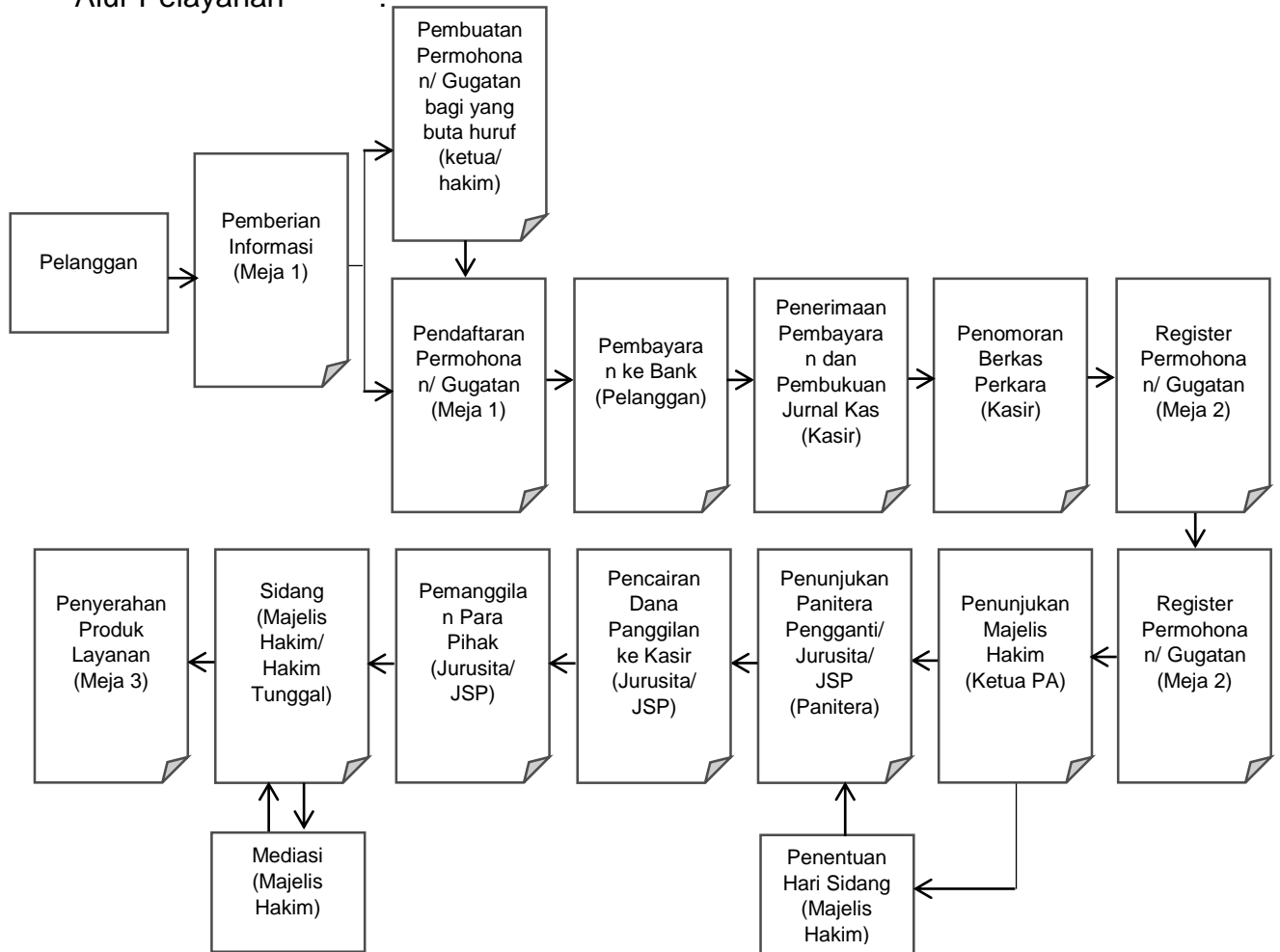
## **9. Shadaqah**

Biaya Pelayanan : Biaya perkara untuk tahun 2023 ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Maumere

Nomor: W23-A9/ 48/ HK.05/ SK/I/ 2023 tentang Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Maumere Tahun 2023.

- Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan.
- Jumlah Pengunjung : ± 8 - 10 orang/minggu
- Visi dan Misi : a) Visi:  
***“Terwujudnya Pengadilan Agama Maumere Yang Agung”***
- b) Misi:
1. Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Maumere;
  2. Memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan;
  3. Meningkatkan profesionalitas dan kredibilitas aparaturnya Pengadilan Agama Maumere;
  4. Meningkatkan pengawasan dan transparansi di Pengadilan Agama Maumere.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :

Gambar 3.1 1

Struktur Organisasi PA Maumere



B. Profil Responden

1. Pelayanan

Dari seluruh pihak yang memperoleh layanan pada Pengadilan Agama Maumere untuk periode survei tanggal 1 Januari – 3 Mei 2024, maka diambil sejumlah 42 (empat puluh dua) responden yang terdiri dari pihak yang memperoleh layanan langsung dari kantor maupun pihak yang dihubungi untuk mengisi kuisisioner survey tersebut secara daring. Adapun rincian jenis pelayanan yang diperoleh responden SKM Pengadilan Agama Maumere periode triwulan I Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1<sub>1</sub>

## Jenis Pelayanan Yang Diberikan Kepada Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
Layanan Penyelesaian Perkara	16	38%
Layanan Penyerahan Produk Pengadilan	14	33%
Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan	12	29 %
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

## 2. Karakteristik Responden

Tabel 3.2<sub>1</sub>

## Persentase Karakteristik Responden Pengadilan Agama Maumere

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	48%
		Perempuan	22	52%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	2,38%
		SD	15	35,71%
		SLTP	3	7,14%
		SLTA	11	26,19%
		D1/D2/D3/D4	0	0%
		S1	9	21,43%
		S2 keatas	3	2,38%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase

4.	Pekerjaan Utama	PNS/ TNI/ POLRI	3	7%
		Pedagang	4	10%
		Pengacara	2	5%
		Pegawai Swasta	3	7%
		Dosen	1	2%
		Pelajar/ Mahasiswa	2	5%
		Petani/ Pekebun	2	5%
		Nelayan/ Perikanan	12	29%
		Mengurus Rumah Tangga	12	29%
		Belum Bekerja	1	2%

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

### C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada **Pekan Survey 1 Januari – 3 Mei 2024** mempunyai kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3.74** atau konversi IKM sebesar **93,5**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

**Tabel 3.3<sub>1</sub>**

**Tabel Nilai Persepsi**

No	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner 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.

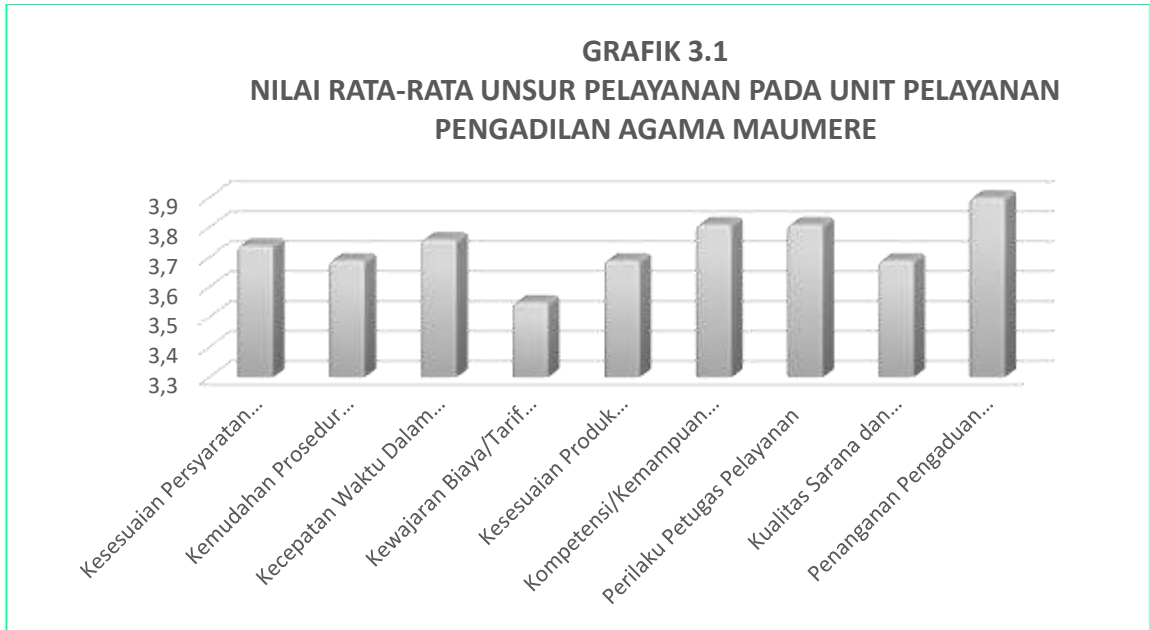
**Tabel 3.4**

**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Maumere**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (5)	3.74	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan (6)	3.69	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (4)	3.76	Sangat Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan (7)	3.55	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (6)	3.69	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas (2)	3.81	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan (2)	3.81	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana (6)	3.69	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna (1)	3.9	Sangat Baik
<b>Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang</b>		<b>3.74</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Catatan:** Warna biru menunjukkan presentase yang tinggi pada unsur pelayanan





Berdasarkan **Tabel 3.4** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, 8 (delapan) unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang **SANGAT BAIK**. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur **Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)**, **Kompetensi/Kemampuan Petugas (U6)**, dan **Penanganan Pengaduan Pengguna (U9)**. Adapun unsur yang memiliki **nilai terendah** adalah unsur **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (U3)**.

#### D. Analisa Persepsi

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Unsur kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur 'penanganan pengaduan pengguna' nilai persepsi sebesar **3.9**. Adapun unsur yang memperoleh nilai terendah adalah unsur 'kewajaran tarif/biaya' dengan nilai **3,55**. Selanjutnya berturut-turut perolehan nilai dari unsur tertinggi kedua yaitu:

- a. Perilaku petugas pelayanan dan unsur kompetensi/kemampuan petugas sama-sama memperoleh nilai **3,81**
- b. Kecepatan waktu pelayanan dengan nilai **3,69**
- c. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai **3,74**

- d. Kemudahan prosedur pelayanan, unsur kesesuaian produk pelayanan dan unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai **3,69**
- e. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai **3.55**

Berdasarkan urutan nilai persepsi yang diperoleh, unsur-unsur yang diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan antara lain :

#### **1. Kewajaran Biaya Tarif/Layanan (U4)**

Unsur ini perlu ditingkatkan mengingat kewajaran biaya tarif dan layanan salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pengadilan. Untuk meningkatkan nilai dari unsur ini maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu mengoptimalkan proses pendaftaran perkara secara elektronik dan perluasan pendaftaran perkara dengan skema prodeo bagi masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu.

#### **2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)**

Unsur ini perlu ditingkatkan mengingat kemudahan prosedur pelayanan merupakan *core business* pengadilan. Langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan unsur ini adalah mendorong terciptanya inovasi-inovasi baru berbasis pelayanan serta mengoptimalkan inovasi pelayanan yang telah berjalan untuk mendorong proses pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.

#### **3. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)**

Unsur ini harus memperoleh perhatian dari pimpinan Pengadilan Agama Maumere, mengingat produk pelayanan baik itu berupa putusan pengadilan, akta cerai dan lain sebagainya adalah hal krusial baik bagi pengadilan itu sendiri maupun bagi masyarakat pencari keadilan. Bahkan putusan pengadilan dipandang sebagai 'mahkota' dari pengadilan itu sendiri Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dari unsur ini adalah dengan meningkatkan kualitas produk pelayanan melalui mekanisme quality and control untuk meminimalisir adanya kesalahan, serta meningkatkan kapasitas dan kapabilitas Hakim dan segenap Aparatur Pengadilan Agama Maumere sehingga senantiasa menghasilkan putusan pengadilan yang tepat dan berkualitas.

#### **4. Kualitas Sarana Prasarana (U8)**

Unsur kualitas sarana dan prasarana merupakan sarana penunjang dalam meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Dalam rangka meningkatkan nilai unsur tersebut dilaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana di bidang pelayanan secara berkala.
- b. Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan bagi masyarakat pencari keadilan di bidang pelayanan kepada Pimpinan dalam waktu yang relatif singkat.
- c. Meningkatkan modernisasi sarana dan prasarna pelayanan berbasis teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan peradilan elektronik

## E. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere pada Triwulan I (satu) Tahun 2023, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	93.5
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U7: Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9: Penanganan Pengaduan Pengguna
5.	Prioritas Peningkatan	U4 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan U5 : Kesesuaian Produk Pelayanan U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana

## F. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka saran, kritik dan pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama

pelaksanaan survei, surveior menampung saran, kritik dan 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 saran, kritik dan pendapat dari Responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Maumere :

1. Tingkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan ramah dan responsif
3. Sudah baik
4. Pelayanan mudah dan cepat
5. Bagus
6. Selalu maju dan berkembang, utamakan kenyamanan pelayanan
7. Harap perbanyak pegawai di bidang pelayanan
8. Sudah cepat dan bagus

### G. Saran Terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Maumere:

**TABEL 3.4**

#### **SARAN TERHADAP PENGADILAN AGAMA MAUMERE**

No	Saran, Kritik dan Pendapat Responden
1.	Tingkatkan sarana dan prasarana berbasis teknologi informasi untuk kemudahan pelayanan

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Maumere Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang IKM **3.74** atau konversi IKM **93,5**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa, unsur- unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 3,90 atau skala konversi 97,5 dari hasil survei adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna(U9)**

### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei ini adalah :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur- unsur yang perlu mendapat prioritas peningkatan, yaitu : U4 : Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan, U2 : Kemudahan Prosedur Pelayanan, U5 : Kesesuaian Produk Pelayanan, U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana
2. Mengoptimalkan proses pendaftaran perkara secara elektronik dan perluasan pendaftaran perkara dengan skema prodeo bagi masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu
3. Mendorong terciptanya inovasi-inovasi baru berbasis pelayanan serta mengoptimalkan inovasi pelayanan yang telah berjalan untuk mendorong proses pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.
4. Meningkatkan kualitas produk pelayanan melalui mekanisme quality and control untuk meminimalisir adanya kesalahan;
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana di bidang pelayanan secara berkala.

6. Mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan bagi masyarakat pencari keadilan di bidang pelayanan kepada Pimpinan dalam waktu yang relatif singkat.
7. Meningkatkan modernisasi sarana dan prasarna pelayanan berbasis teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan peradilan elektronik

## LAMPIRAN APLIKASI SURVELAG DITJEN BADILAG

The screenshot displays the SURVELAG application interface. At the top, there is a blue navigation bar with the SURVELAG logo, a 'Dashboard' button, and a 'Survei' button. Below the navigation bar, the page title reads 'Survei Pelayanan Publik PA MAUMERE' with a sub-header 'Halaman Survei'. The main content area features a progress bar with four stages: 'Layanan' (highlighted with a blue dot), 'Data Responses', 'Form Ulasan', and 'Kritik & Saran'. Below the progress bar, the text 'Layanan yang Anda dapatkan' is followed by the question 'Mauve si identitas dengan yang sebenarnya?'. A text input field is labeled 'Layanan' and contains the text 'Layanan penyelesaian perkara'. At the bottom of the input field are two buttons: 'Kembali' and 'Selanjutnya >'. The footer of the page includes the text 'Divisi Internal Badan Penelitian, Laporan 2023' and a 'Dua' indicator.



# Survei Pelayanan Publik PA MAUMERE

Halaman: Survei

SI SURVI | SISTEM SURVEI TERINTEGRASII



## Identitas Responden

Kami meminta terimakasih data pribadi anda

Nama Responden

NIK (Nomor Identitas)

Nomor Ponsel Responden




Email

Jenis Kelamin

Usia




Pekerjaan

Pendidikan



Dengan saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Some Resistor Problems Multiple

Score: 0/10

10/10/2023, 10:00:00 AM



Question 6/10 (10 points) Full  
 Available until 10/10/2023, 10:00:00 AM. Available from 10/10/2023, 10:00:00 AM to 10/10/2023, 10:00:00 AM.

1. What is the color code for a resistor with a resistance of 100 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

2. What is the color code for a resistor with a resistance of 1000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

3. What is the color code for a resistor with a resistance of 10000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

4. What is the color code for a resistor with a resistance of 100000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

5. What is the color code for a resistor with a resistance of 1000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

6. What is the color code for a resistor with a resistance of 10000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

7. What is the color code for a resistor with a resistance of 100000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

8. What is the color code for a resistor with a resistance of 1000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

9. What is the color code for a resistor with a resistance of 10000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

10. What is the color code for a resistor with a resistance of 100000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

11. What is the color code for a resistor with a resistance of 1000000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

12. What is the color code for a resistor with a resistance of 10000000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

13. What is the color code for a resistor with a resistance of 100000000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

14. What is the color code for a resistor with a resistance of 1000000000000000 ohms?

- Brown, Black, Brown, Gold
- Brown, Black, Brown, Silver
- Brown, Black, Brown, Red
- Brown, Black, Brown, Green

1/10/2023, 10:00:00 AM



## Dashboard

Home > Dashboard

Jenis Periode  
Per Triwulan

Tahun Periode

2024



Tahun Periode

Triwulan II



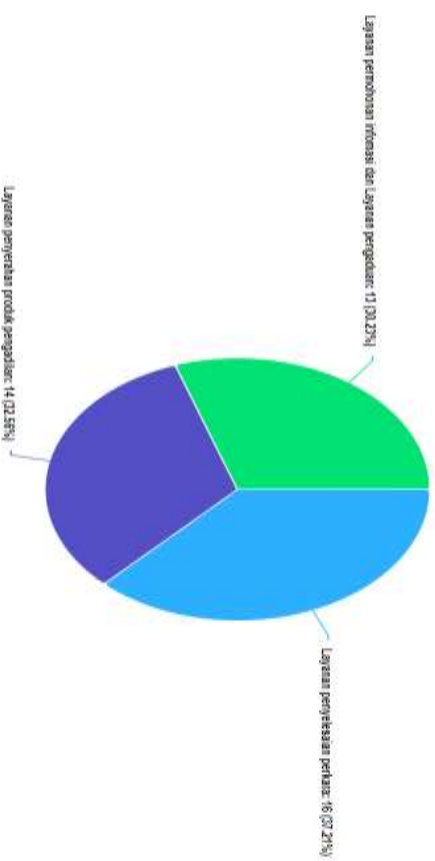
REFRESH PERIODE

### STATISTIK SURVEI

Periode Triwulan 2 Tahun 2024



### Jenis Layanan



# Tabulasi Responden dan Respon

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Saran		
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		Indeks	
1	Abdul Wahid bin Iramadi	08*****2226	ab*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
2	Abdul Wahid bin Iramadi	08*****2226	ab*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
3	Abdul Wahid bin Iramadi	08*****2226	ab*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
4	Rosneli binti Ramba	08*****0588	ro*****60@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Pelayanan ramah dan responsif
5	Suriyanti Masir binti Masir Langga	08*****5390	Ad*****pu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
6	Kamaria Maru binti Ahmad Kadha	08*****2370	ug*****00@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
7	Muhammad Rivan Suhandi bin Burhanuddin	08*****4934	ip*****63@gmail	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Saran			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		Indeks		
8	Zena Xena Tamnge binti Jamaluddin	08*****0888	ze*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Sudah baik
9	Tryas Apriani binti Efendi	08*****5243	na*****44@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	-
10	Rahman binti Baso	08*****1691	an*****17@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	-
11	Rudi bin Wahid	08*****7799	ra*****i5@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	-
12	SUPARDI	08*****9137	ye*****22@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	BAGUS
13	SUPARDI	08*****9137	ye*****22@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	PELAYANAN NYA MUUDAN DAN CEPAT
14	Harli bin La Rasuwi	08*****0681	mo*****i4@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	
15	Fachry Khaedar Ali	08*****4656	fa*****22@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	2.89	Selalu maju dan berkembang,

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Indeks	Saran			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9					
16	Nursia Asis	08*****3140	su*****ng@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4		
17	Aisyah Nafrayanti Ainun binti Ahmad Edi	08*****5870	na*****un@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	-	
18	Abdul Wahid bin Iramadi	08*****2226	ab*****12@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	-	
19	Ernawati Londa	08*****7321	er*****a3@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Baguus	
20	Mimi binti Nudi	08*****5575	su*****ng@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengaduan	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	Tidak ada	
21	Mauresti Dwi		ar*****23@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.67		

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Saran				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		Indeks			
22	Danar Aswim	08*****0015	da*****i@gmail.com	Layanan penyelesaian produk pengadilan	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	
23	Danar Aswim	08*****0015	da*****i@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.11	
24	Miftakhuddin	08*****7362	ta*****11@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan pengadilan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	pelayanan permohonan sudah baik
25	Muhtar bin Abdullah	08*****3869	mu*****70@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.56	bagus	
26	Maming bin H. Lanto	08*****0588	ro*****60@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.33	Harap perbanyak pegawai di bidang pelayanan		
27	Umar A Gani bin Abdul Gami	08*****2226	ug*****00@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3		Memudahkan pelayanan karena terbantu dengan adanya sidang telekonference	
28	Pitra Eka Romadhon bin Agus Dwiyono	08*****4760	ma*****47@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.56				

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Saran		
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		Indeks	
29	Rahman binti Baso	08*****1691	an*****17@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.56	
30	Siti Astati binti Jaling Waning	08*****5099	si*****i4@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan pengaduan	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.44	-
31	Murati binti La Dini	08*****1804	ra*****31@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan pengaduan	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.22	Tidak ada
32	Rizky Ayu Bestari binti Suswanto	08*****7953	qi*****27@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.56	Pelayanan maksimal
33	tamala	08*****9735	ta*****98@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan pengaduan	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	berikan pelayanan yang maksimal
34	DARMAN	08*****5987	la*****27@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan pengaduan	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	Bantulah Mahluk yang ada di Bumi maka pasti yang di Langit akan membantumu
35	Feri Megantara bin Sufni	08*****3396	fe*****62@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	Ruang pelayanan



No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Survei Kepuasan Masyarakat									Indeks	Saran	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
	Mimi alias			Layanan penyelesaian perkara												dingin dan nyaman
36	Mimi binti Nudi	08*****5575	su*****ng@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.67	bagus	
	Ramadhan			Layanan penyelesaian perkara												
37	Woda Budo bin Abdullah Budo Bela	08*****2370	um***wi@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.67		
	Abdul			Layanan penyelesaian perkara												
38	Wahid bin Iramadi	08*****2226	ab*****12@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.44	Sudah bagus dan cepat	
	Tryas			Layanan penyelesaian perkara												
39	Suryani binti La Poto	08*****2066	an*****48@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.67	-	
	Apriani binti Efendi alias Apendi	08*****5243	na*****44@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	Tingkatkan waktu pelayanan	
	Yunita Kasanova	08*****5046	yu*****55@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	Tidak ada	
	Imam Prabowo	08*****3201	im*****39@gmail.com	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.56	Meningkatkan sarana prasarana untuk menunjung pelayanan masyarakat pencari keadilan	



## **PENGADILAN AGAMA MAUMERE**

Jalan Diponegoro, Kel. Wolomarang, Kec.

Alok Barat, Kab. Sikka, Nusa Tenggara

Timur - 86115



(0382) 21134/ 23514



[pa-maumere.go.id](http://pa-maumere.go.id)



[pa.maumere@gmail.com](mailto:pa.maumere@gmail.com)