



PENGADILAN AGAMA MAUMERE

# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I  
1 JANUARI - 31 MARET 2025



20  
25



082144746040



[www.pa-maumere.go.id](http://www.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.....	26
G. Saran Terhadap Fasilitas .....	26
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>26</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 secara periodic setiap triwulan, dalam hal ini dilaksanakan selama Triwulan 1 Tahun 2025 periode 1 Januari - 31 Maret 2025.

## 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.
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM Dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025

## 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 Berperkara 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. **Penangana 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 pada tanggal 1 Januari – 31 Maret 2025.

## 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
		01-31	01-28	01-31
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:

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang (N)} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ N &= \frac{1}{x} \\ N &= \frac{1}{9} \\ N &= 0,11 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} IKM &= \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \\ &\quad \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

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 Kepuasan 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 Kepuasan 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 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 Maumere kepada Masyarakat Pencari Keadilan.



### BAB III

## PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2025 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025. 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 :  $\pm$  8 - 10 orang/minggu

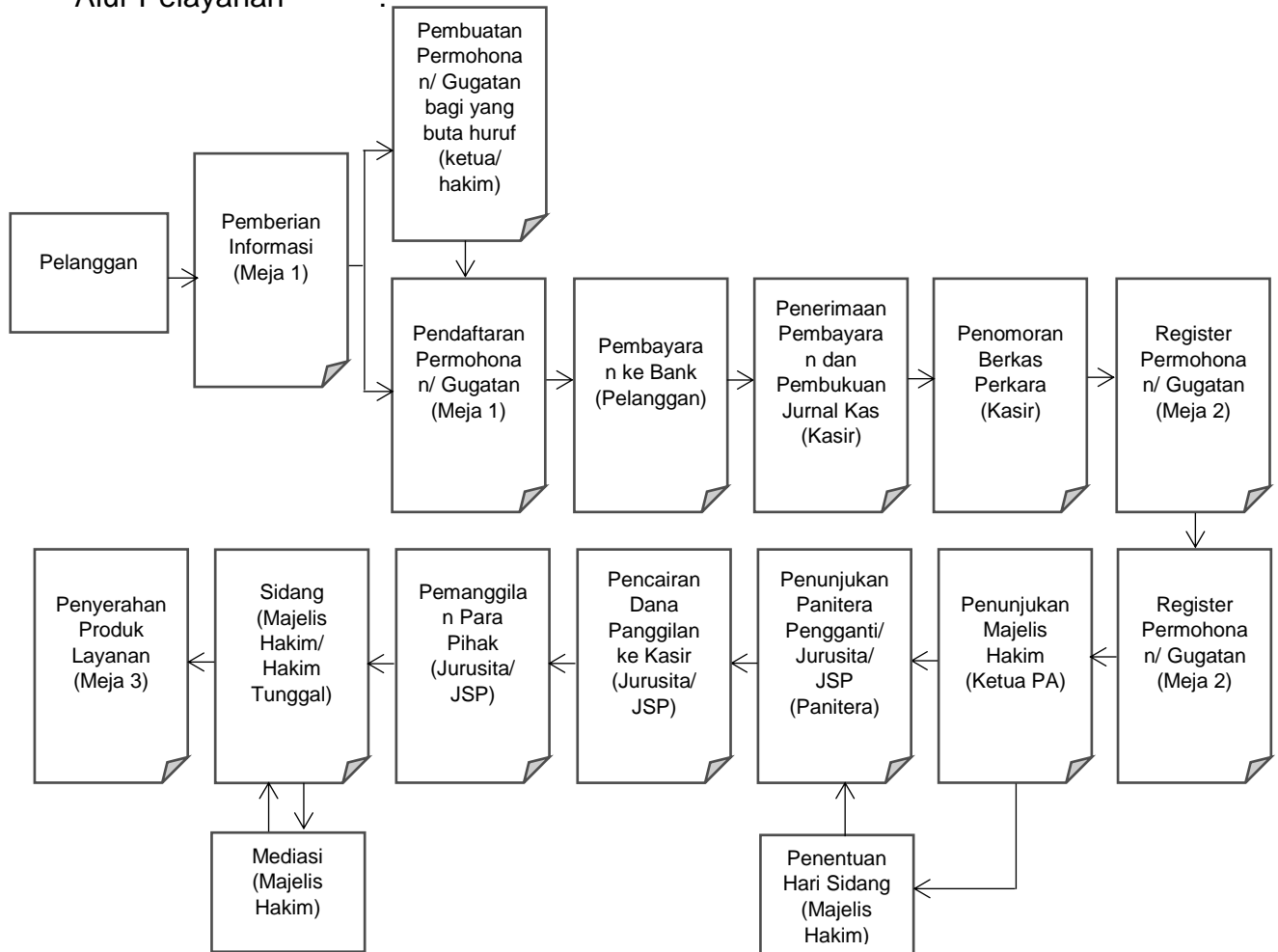
Visi dan Misi : a) Visi:

***“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 – 31 Maret 2025, maka diambil sejumlah 106 (seratus enam) 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 tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1<sup>1</sup>

## Jenis Pelayanan Yang Diberikan Kepada Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
Layanan Penyelesaian Perkara	53	50%
Layanan Penyerahan Produk Pengadilan	26	24.53%
Layanan Permohonan Informasi dan Layanan Pengaduan	27	25.47%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

## 2. Karakteristik Responden

Tabel 3.2<sup>1</sup>Persentase Karakteristik Responden  
Pengadilan Agama Maumere

No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	46	43.40%
		Perempuan	60	56.60%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	6	5,66%
		SD	42	39,62%
		SLTP	9	8,49%
		SLTA	27	25,47%
		D1/D2/D3/D4	0	0%
		S1	21	19,81%
		S2 keatas	1	0,94%
No	Karakteristik	Dominasi		
		Keterangan	Jumlah	Presentase



4.	Pekerjaan Utama	Guru	7	6,60%
		Pedagang	8	8,89%
		Karyawan Honorer	3	2,83%
		Pegawai Swasta	1	0,94%
		Sopir	4	3,77%
		Pelajar/ Mahasiswa	3	2,83%
		Petani/ Pekebun	3	2,83%
		Nelayan/ Perikanan	31	29,25%
		Mengurus Rumah Tangga	34	32,08%
		Belum Bekerja	3	2,83%
		Pensiun	4	3,77%
		Karyawan BUMD	4	3,77%
		Pemb. RT	1	0,94%

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 **Triwulan I Tahun 2025 (1 Januari – 31 Maret 2025)** mempunyai kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3.95** atau konversi IKM sebesar **98,75**. 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<sup>1</sup>

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.

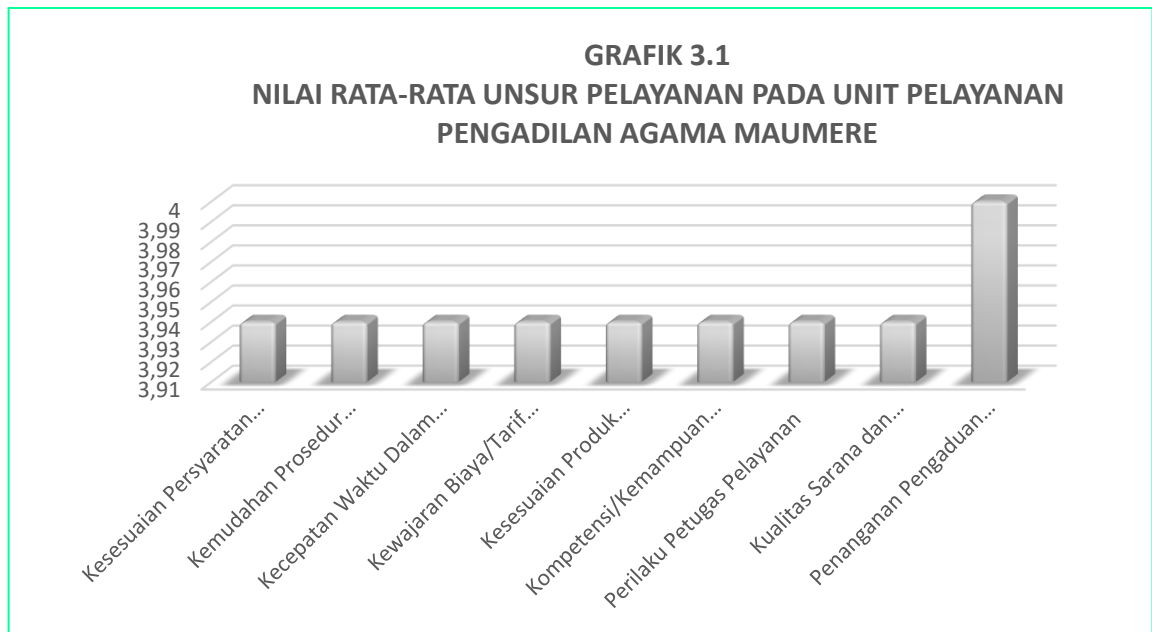
Tabel 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Maumere

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (5)	3,94	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan (6)	3,94	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (4)	3,94	Sangat Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan (7)	3,94	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan (6)	3,94	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas (2)	3,94	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan (2)	3,94	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana (6)	3,94	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna (1)	4	Sangat Baik

<b>Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang</b>	<b>3.95</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, 9 (sembilan) unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang **SANGAT BAIK**. Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki **nilai tertinggi** adalah unsur **Penanganan Pengaduan Pengguna**. Adapun unsur yang memiliki **nilai terendah** berada pada 8 unsur lainnya, dengan nilai yang sama yaitu **3,94**;

#### **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 4. Adapun unsur lainnya serta berturut-turut memperoleh nilai 3.94 meliputi: persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan urutan tersebut, 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. Pada tahun ini ditargetkan pendaftaran perkara e-court sebesar 90% dari seluruh perkara yang diterima sepanjang tahun 2025.

**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 antara lain Halo PTSP+ Pengadilan Agama Maumere, PTSP Keliling dan Tiket Kapal Gratis bagi Masyarakat Pencari Keadilan.

**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	98,75
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan
4.	Unsur Tertinggi	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 **3.95** atau konversi IKM **98,75**.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa, unsur- unsur pelayanan tertinggi dengan nilai 4 atau skala konversi 100 dari hasil survei adalah unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1), Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit (U2), dan Kecepatan Waktu dalam Pelayanan (U3)

## 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

## Tabulasi Responden dan Respon

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Alia bin Sumali		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
2	Nurdiono		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
3	Nurdiana Safrudin binti Safrudin		ha*****73@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
4	Nurdiana Safrudin binti Safrudin		ha*****73@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
5	Nurdiana Safrudin binti Safrudin		ha*****73@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
6	Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad		ha*****73@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
7	Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad		ha*****73@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
8	Hanafi Gafar bin Gafar Muhammad		ha*****73@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
9	Aini bin Lamere		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
10	Ahmad Adi bin La Adi		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
11	Rosyati binti Adi Bae		ri*****ka@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
12	Rosyati binti Adi Bae		ri*****ka@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
13	Rosyati binti Adi Bae		ri*****ka@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
14	Riswandi bin Murka		ri*****ka@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
15	Riswandi bin Murka		ri*****ka@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
16	Riswandi bin Murka		ri*****ka@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
17	Isak Ladja Gaa		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Agus Salim		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
19	Sahrunayanti binti Ismail	08*****1282	sa*****28@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
20	Guslian binti Maudi	08*****7318	la*****85@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
21	Guslian binti Maudi	08*****7318	la*****85@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
22	Guslian binti Maudi	08*****7318	la*****85@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
23	Guslian binti Maudi	08*****7318	la*****85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
24	Ruslan bin Muhamad Jair	08*****8971	la*****85@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
25	Ruslan bin Muhamad Jair	08*****8971	la*****85@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
26	Ruslan bin Muhamad Jair	08*****8971	la*****85@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
27	Eni Irawati B, SE binti Mukhlis	08*****6391	en****32@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
28	Eni Irawati B, SE binti Mukhlis	08*****6391	en****32@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
29	Eni Irawati B, SE binti Mukhlis	08*****6391	en****32@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.0
30	Saenudin bin H. Mustawa	08*****6391	nu*****in@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
31	Saenudin bin H. Mustawa	08*****6391	nu*****in@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
32	Saenudin bin H. Mustawa	08*****6391	nu*****in@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
33	Siti Rurhayati binti Kaharudin		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	Sitti Al Maida binti Al Mujabar		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
35	Iha Saleha binti Daryono	08*****3545	li*****24@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
36	Iha Saleha binti Daryono	08*****3545	li*****24@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
37	Iha Saleha binti Daryono	08*****3545	li*****24@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
38	Fatur Rahman bin Abdul Wani	08*****3630	fa*****lu@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
39	Fatur Rahman bin Abdul Wani	08*****3630	fa*****lu@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
40	Fatur Rahman bin Abdul Wani	08*****3630	fa*****lu@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
41	Junu alias Junu Liang Delaga binti Liang	08*****5003	mi*****51@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
42	Junu alias Junu Liang Delaga binti Liang	08*****5003	mi*****51@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
43	Junu alias Junu Liang Delaga binti Liang	08*****5003	mi*****51@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
44	Junu alias Junu Liang Delaga binti Liang	08*****5003	mi*****51@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
45	Sukaring bin H. Mansur	08*****8891	in*****08@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
46	Sukaring bin H. Mansur	08*****8891	in*****08@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
47	Sukaring bin H. Mansur	08*****8891	in*****08@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
48	Siti Hamirta binti Hamika		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
49	Wawan Priyadi bin Arlan		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
50	Sahrunayanti binti Ismail	08*****1282	sa*****28@gmail.com	Layanan penyerahan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	Sahrunayanti binti Ismail	08*****1282	sa*****28@gmail.com	produk pengadilan										
				Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
52	Maruf Retno Hayon bin Sulaiman Donti Hayon	08*****6960	ma*****on@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
				Layanan pengaduan										
53	Maruf Retno Hayon bin Sulaiman Donti Hayon	08*****6960	ma*****on@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
54	Maruf Retno Hayon bin Sulaiman Donti Hayon	08*****6960	ma*****on@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
55	Hamida		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
56	Ismail bin Ibrahim		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
57	Lahamuding bin Laisaiini		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
58	dahlul		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
59	Malik bin Amir	08*****6369	ma*****88@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
				Layanan pengaduan										
60	Malik bin Amir	08*****6369	ma*****88@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
61	Malik bin Amir	08*****6369	ma*****88@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
62	Nudianti binti La Saini	08*****7282	an*****09@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
				Layanan pengaduan										
63	Nudianti binti La Saini	08*****7282	an*****09@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
64	Nudianti binti La Saini	08*****7282	an*****09@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
65	Sakur bin Boli	08*****6794	nu*****66@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
				Layanan pengaduan										
66	Sakur bin Boli	08*****6794	nu*****66@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
67	Sakur bin Boli	08*****6794	nu*****66@gmail.com	Layanan penyelesaian	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0



No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
						1	2	3	4	5	6	7	8	9
68	Nurnaningsih binti Soetarto alias Sutafto Atmonoto	08*****3904	19*****18@gmail.com	perkara  Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
69	Muhamad Mukaso bin H. Maderelung	08*****5850	sy*****67@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
70	Muhamad Mukaso bin H. Maderelung	53*****0001	sy*****67@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
71	Muhamad Mukaso bin H. Maderelung	08*****5850	sy*****67@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
72	Novilia Magdalena Neng binti Hipolitus Demu		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
73	Suriana Dewiarti Wende binti Hasan		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
74	Mariana Lince binti Darius Yosep	08*****9133	ma*****na@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
75	Mariana Lince binti Darius Yosep	08*****9133	ma*****na@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
76	Mariana Lince binti Darius Yosep	08*****9133	ma*****na@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	22/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
77	Sania binti Lahase		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
78	Wa Ode Ice Rahmawati		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
79	Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris	08*****3117	od*****s7@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
80	Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris	08*****3117	od*****s7@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
81	Ode Rosmawati Idris binti H. Ode Idris	08*****3117	od*****s7@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
82	Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias	0*****8895	al*****62@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
83	Harun Al Rasid	0*****8895	al*****62@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	21/03/2025									
	Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias Harun Al Rasid					4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
84	Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias Harun Al Rasid	0*****8895	al*****62@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025									
	Ahmad Alrasid alias Ahmad Al Rasid bin Harun Alrasid alias Harun Al Rasid					4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
85	Agustinus Gabriel Woge bin Raimundus Leo		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
86	Nuryati Lahusa binti Muhammad		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
87	Erlina Mbu binti Benedik Tusrede		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
88	Bonefasius Prasetio Nabu bin Yohanes Nabu		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
89	Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica	08*****8476	ra*****ga@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025									
	Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga					4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
90	Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica	08*****8476	ra*****ga@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	21/03/2025									
	Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga					4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
91	Trisnawati Raynce Laga alias Fedrica	08*****8476	ra*****ga@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025									
	Trisnawati Raynce Laga alias binti Felix Sirin Laga					4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
92	Sitti Susanti Mane Untu binti H. Muhammad Dahlan	08*****3654	sa*****65@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
93	Sitti Susanti Mane Untu binti H.	08*****3654	sa*****65@gmail.com	Layanan penyerahan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas		Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
	Nama	Telp				1	2	3	4	5	6	7	8	9
94	Muhammad Dahlan	08*****3654	sa*****65@gmail.com	produk pengadilan	21/03/2025									
	Sitti Susanti Mane Untu Muhammad Dahlan			Layanan penyelesaian perkara		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
95	Rasyidatul Ummah binti Masruhan MZ		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
96	Dian Ernaningsih binti Masruhan MZ		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
97	Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ	08*****9565	ra*****10@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
98	Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ	08*****9565	ra*****10@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
99	Rahmayati Agustiani alias Rahmayati A. binti Masruhan alias Masruhan MZ	08*****9565	ra*****10@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
100	Sarli Malinda binti La Ampo	08*****6310	sa*****93@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
101	Sindi Putri binti Adios		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
102	Intan binti Syamsudin		pe*****re@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
103	Asma binti la Swu	08*****8081	al*****li@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
104	Salma binti Muslihi	08*****1422	sa*****a1@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0

No	Identitas Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei	Survei Kepuasan Masyarakat								
						1	2	3	4	5	6	7	8	9
105	Salma binti Mustihi	08*****1422	sa*****a1@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0
106	Salma binti Mustihi	08*****1422	sa*****a1@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	21/03/2025	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0