PENGADILAN AGAMA
BANJARNEGARA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2026









DISUSUN OLEH :
TIM SURVEY PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

pabanjarnegara@gmail.com
Telp : (0286) 592810 || Fax : 591593
Jl. Letjend Suprapto Banjarnegara - 53412
pa-banjarnegara.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penyusunan **Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat TRIWULAN III Tahun 2026 Pengadilan Agama Banjarnegara** dapat diselesaikan tepat waktu.

Survey ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Banjarnegara sekaligus untuk mencari tahu harapan atas pelayanan-pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya survey ini diharapkan kami dapat memperbaiki segala kekurangan-kekurangan kami dalam pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara yang prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umum dan Pengadilan Agama Banjarnegara pada khususnya.

Banjarnegara, 30 September 2026
Ketua Pengadilan Agama
Banjarnegara



Muhammad Surur, S.Ag.
NIP. 197007032000031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI II
BAB I 3
PENDAHULUAN 3
Latar Belakang 3
Peraturan Perundangan 4
Maksud dan Tujuan 4
Sasaran 4
Ruang Lingkup 5
Manfaat 5
Unsur/indikator Penilaian 5
BAB II 7
TEKNIS PELAKSANAAN 7
Pengertian 7
Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan 8
Pengertian Khusus 9
Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan 9
BAB III 14
PROFIL DAN PEMBAHASAN 14
Profil Organisasi 14
Profil Responden 16
Opini Responden 19
BAB IV 20
KESIMPULAN DAN SARAN 20
Kesimpulan 20
Saran 20
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah:

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

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada proses pelayanan khususnya pada pelayanan pengambilan produk baik itu berupa Akta Cerai maupun Salinan Putusan/Penetapan karena responden yang mengambil produk adalah responden yang telah mengalami seluruh layanan Pengadilan Agama Banjarnegara dimulai dari permohonan informasi, pendaftaran perkara dan persidangan.

1.6 Manfaat

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

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Banjarnegara.
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 Banjarnegara.

1.7 Unsur/indikator Penilaian

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan

4. Kewajaran biaya/tariff 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

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Banjarnegara yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Banjarnegara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Banjarnegara.
8. **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 Banjarnegara.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Banjarnegara, yang besaran dan tata cara

pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Banjarnegara.
11. **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 Banjarnegara.

2.1.2 Unsur Survey Kepuasan Pencari Keadilan

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat** terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangsi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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;
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penangana pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kesopanan petugas pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;

2.1.3 Pengertian Khusus

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

2.2 Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survey Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

a. Penyusunan kuisioner

Kuisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu

nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.

- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. **Survey Kepuasan Pencari Keadilan**

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Banjarnegara mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**. Contoh Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

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

2. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Banjarnegara, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Banjarnegara.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Banjarnegara. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berikut:

N	*S*	*N*	*S*	*N*	*S*
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Berdasarkan data perkara Masuk Pengadilan Agama Banjarnegara pada periode Juli-September 2026 terdapat perkara masuk sebanyak 745 perkara sehingga sesuai dengan tabel Morgan dan Krejcie di atas jumlah sampel yang dibutuhkan 254 responden. Dalam periode survey ini responden yang didapat sebanyak 270 Responden sehingga mencukupi dari jumlah responden.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

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

3. Target responden

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

d. Penyusunan Jadwal

- Pelaksanaan Survei : 01 Juli 2026 Sd 30 September 2026
- Pengolahan dan Pembuatan Laporan : 30/09/2026

e. Pengumpulan data

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

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

f. Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

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 yaiu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

g. Analisa Data

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

- Nilai Survey Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

h. Evaluasi dan Program

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

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tanggal 01/07/2026 sd 30/09/2026 dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara sebagai umpan balik atas pelaksanaan pelayanan di TRIWULAN III Tahun 2026. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

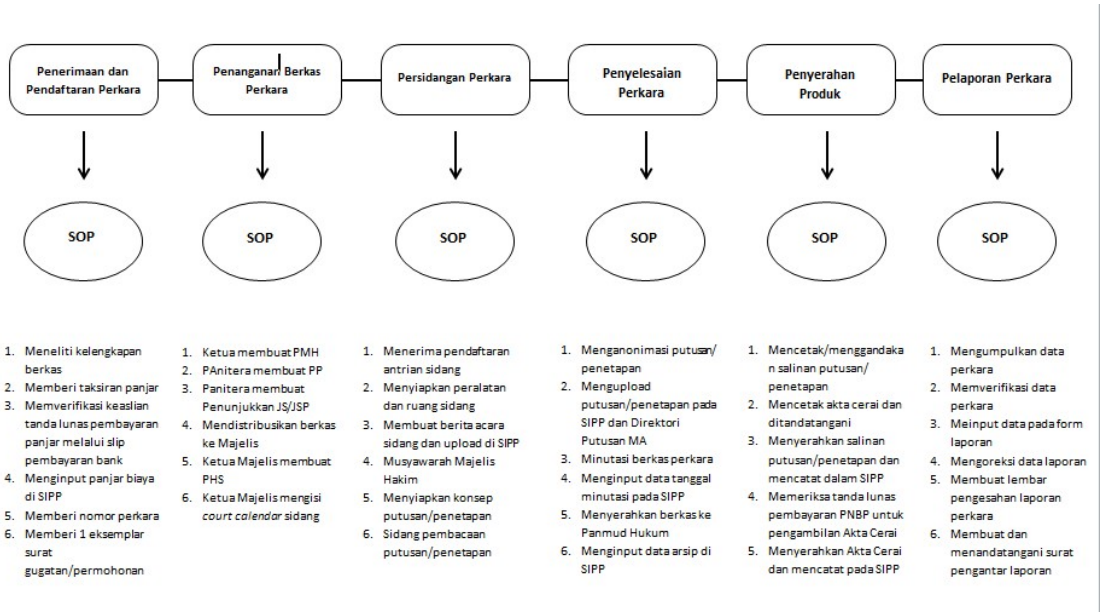
Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Banjarnegara yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi	:	**Pengadilan Agama Banjarnegara**
Alamat	:	Letjend. Suprapto Banjarnegara
No. Telp/Fax	:	0286 – 592810 / 591593
Waktu Pelayanan	:	08.00 – 16.30 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara, meliputi: 1. Lihat pada Manual Mutu
Biaya Pelayanan	:	Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Agama Banjarnegara Kelas I A dan Ketua Pengadilan Negeri Banjarnegara Kelas I B Nomor: 131/KPA.W11-A5/SK.HK.2.6/II/2026. Nomor: 90/KPN.W12.U26/SK.HK.02/II/2026 tentang Panjar Biaya Perkara dan Radius pada Pengadilan Agama Banjarnegara Kelas IA dan Pengadilan Negeri Banjarnegara Kelas IB
Persyaratan Administrasi:		Tergantung pada jenis pelayanan
Jumlah Pengunjung	:	± 50 - 100 orang/hari
Visi Misi	:	Visi : “Terwujudnya Pengadilan Agama Banjarnegara yang Agung”. Misi : 1. Menjaga kemandirian badan peradilan;

2. Menyelenggarakan Peradilan yang bersih dan bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Memberikan pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada pencari kedailan;
4. Meningkatkan kualitas Kepemimpinan Badan Peradilan.

Alur Pelayanan :



Struktur Organisasi :



3.2. Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Banjarnegara memberikan pelayanan pada survey TRIWULAN III Tahun 2026, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan Penyerahan Produk Pengadilan yaitu sebesar 95.19% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvey berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 3.1**

TABEL 3.1 PERSENTASE RESPONDEN PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN

Jenis Pelayanan	Persentase (%)
Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	0%
Penyelesaian Perkara	4.81%
Penyerahan Produk Pengadilan	95,19%
Total	**100,00%**

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan.

3.2.2 Karakteristik Responden

TABEL 3.2 PERSENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	80.37%
2.	Pendidikan Terakhir	SD	40.74%
3.	Pekerjaan	Mengurus Rumah Tangga	50.74%
4.	Suku Bangsa	-	-

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

pengunjung, Pengadilan Agama Banjarnegara akan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara pada **TRIWULAN III Tahun 2026** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,84** atau konversi IKM sebesar **96,02.** Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

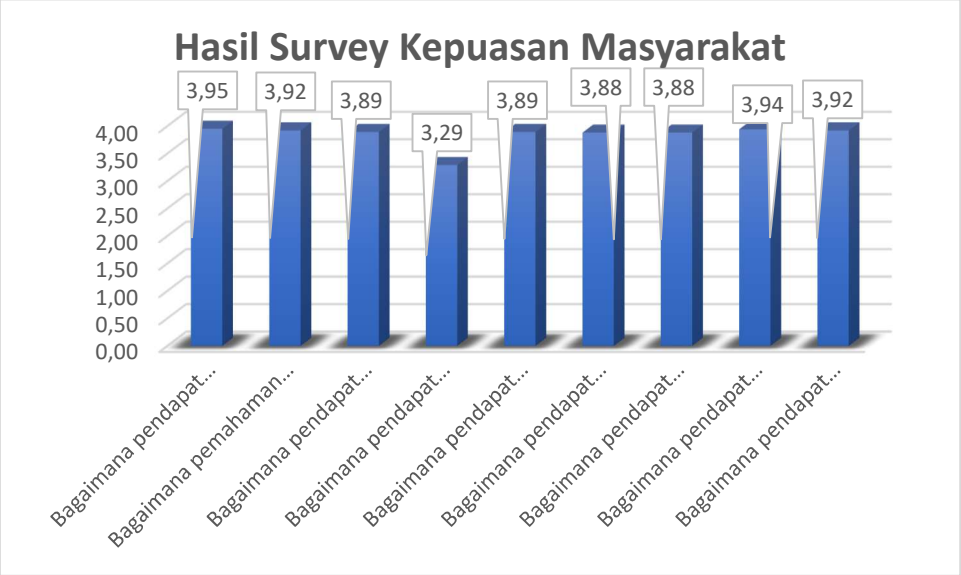
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.95	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.92	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.89	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.29	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.89	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.88	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3.88	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.94	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.92	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		**3,84**	Sangat Baik

GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA BANJARNEGARA



Berdasarkan **Tabel 3.3** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan terdapat seluruh unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik.

3.4. Kesimpulan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara pada periode Semester 4 Tahun 2025, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	**96,02**
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan

3.5. Opini Responden

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

Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Opini yang diberikan responden rata-rata memberikan pujian atas pelayanan Pengadilan Agama Banjarnegara dan memberikan dorongan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang sudah dilaksanakan.

Berikut ini beberapa saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pengadilan Agama Banjarnegara.

Tabel 3.7 Saran terhadap Pengadilan Agama Banjarnegara

Opini/Pendapat Responden
1. Tetap di jaga pelayananya sudah sangat bagus
2. Pertahankan layanan dengan baik dan lebih ditingkatkan lagi agar kedepannya *Bebas Calo* di wilayah Pengadilan Agama Banjarnegara.
3. Pelayanan sudah sangat baik, tetap di pertahankan untuk lebih baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk periode TRIWULAN III Tahun 2026 ini dilaksanakan dengan tanpa hambatan berarti. Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Banjarnegara TRIWULAN III Tahun 2026 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,84** atau konversi IKM **96,02**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :
   a. Unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :
      U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan
   b. Unsur pelayanan terendah dari hasil survey adalah
      U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
3. Dibandingkan dengan TRIWULAN II Tahun 2026, kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan masih tetap menjadi unsur terendah di semester ini, sehingga seharusnya perlu menjadi perhatian serius.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survey TRIWULAN III Tahun 2026 :

1. Tidak ada saran

LAMPIRAN

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
Periode TRIWULAN III Tahun 2026			
No	**Kepuasan Masyarakat**	**Nilai**	**Mutu**
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3,95	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,92	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,89	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,29	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,89	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,88	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,88	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,94	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	Sangat Baik (A)

Sumber : https://survei.badilag.net