



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA

Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI. Lt. 6, 7 dan 8
Jl. Jend. A. Yani Kav. 58 By Pass Jakarta Pusat – 10510 Telp/Faks. 021-29079277
website: <https://badilag.mahkamahagung.go.id> email: dirjen.badilag@mahkamahagung.go.id

Nomor : 760/ DJA.3/ HM.0113/2020
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pengguna Layanan

02 Maret 2020

Yth.

1. Ketua Mahkamah Syar'iyah Aceh dan;
2. Ketua Pengadilan Tinggi Agama;
di - Seluruh Indonesia

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bahwa dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, diminta Saudara untuk menginstruksikan kepada 10 (sepuluh) satker di wilayah hukumnya masing-masing atau seluruh satker bagi Pengadilan Tingkat Banding yang jumlah satkernya kurang dari 10 (sepuluh). Untuk menjadi responden dalam pengisian instrument Survei Kepuasan Masyarakat sesuai diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari survei ini adalah :

1. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dalam hal ini Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.

Adapun ketentuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama antara lain sebagai berikut :

1. Survey ini dilaksanakan pada Minggu Pertama bulan Maret 2020 hingga Minggu Kedua bulan Maret 2020. Waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat sebagaimana jadwal terlampir;
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara online melalui link <http://bit.ly/SKMbadilag>. Hasil pengumpulan Kuesioner dari responden selambat-lambatnya tanggal 13 Maret 2020. Saudara diminta untuk tetap berkontribusi aktif dan memonitor dalam pelaksanaan pengisian instrument dimaksud;
3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap pengadilan tingkat banding dan pengadilan tingkat pertama di lingkungan Peradilan Agama seluruh Indonesia;
4. Menetapkan populasi sebanyak 571 dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Pengadilan Tingkat Banding : 29 Satker
 - b. Pengadilan Tingkat Pertama : 412 Satker
 - c. Ditjen Badan Peradilan Agama : 130 responden
5. Sedangkan untuk penetapan responden, berdasarkan tabel morgan untuk populasi 571 diperlukan 234 sampel yang dipilih secara acak (*purposive sampling*) dan telah mendapat pelayanan dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama;
6. Dari jumlah sampel yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode kuisisioner mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap

pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS;

7. Ketentuan tata cara pengisian kuesioner terdapat pada link <http://bit.ly/SKMbadilag>. Responden dapat mengisi lebih dari 1 (satu) jenis layanan yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.

Demikian, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur Jenderal, ✕

Drs. H. Aco Nur, SH., MH.

Tembusan disampaikan kepada :

1. YM. Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial;
2. YM. Ketua Kamar Pembinaan Mahkamah Agung RI;
3. YM. Ketua Kamar Agama Mahkamah Agung RI;
4. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung RI;
5. Yth. Ketua Mahkamah Syar'iyah dan Ketua Pengadilan Agama seluruh Indonesia.

LAMPIRAN SURAT DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
 NOMOR : 760/DJA.3/HM.01/3/2020
 TANGGAL : 02 Maret 2020

**JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 PADA DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA TAHUN 2020**

No	Kegiatan	Plan/Doing	Waktu Pelaksanaan															
			Januari				Februari				Maret				April			
			W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
1	2	3	4															
1.	Penyusunan kuesioner	Rencana (R)																
		Pelaksanaan (P)																
2.	Penetapan sampel dan responden	Rencana (R)																
		Pelaksanaan (P)																
3.	Pelaksanaan survei	Rencana (R)																
		Pelaksanaan (P)																
4.	Pengolahan hasil survey	Rencana (R)																
		Pelaksanaan (P)																
5.	Penyajian dan pembuatan laporan hasil survei	Rencana (R)																
		Pelaksanaan (P)																