



PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI

Triwulan 3 Tahun 2025



Survei Kepuasan Masyarakat(SKM),
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	ii
 Bab I Kuesioner Survei	
1.1 Pelaksanaan Survei.....	I-1
1.2 Pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	I-1
1.3 Pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).....	I-3
1.4 Pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	I-6
 Bab II Metodologi Survei	
2.1 Kriteria Responden.....	II-1
2.2 Metode Pencacahan	II-2
2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	II-5
 Bab III Pengolahan Survei	
3.1 Analisa Hasil Survei.....	III-1
3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei	III-6

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan III Tahun 2025 di Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Pengadilan Tinggi Agama Jakarta adalah pelaksana kekuasaan kehakiman yang bertugas menyelenggarakan peradilan agama menegakkan hukum dan keadilan dan sekaligus merupakan kawal depan "voorpost" Mahkamah Agung RI yang berada di Provinsi DKI Jakarta.

Penyusunan laporan ini 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.

SKM, SPKP dan SPAK ini telah diupayakan penyusunannya dengan optimal, namun disadari pastilah tidak sempurna, oleh karena itu saran yang konstruktif sangat diharapkan.

Akhinya diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangsih tenaga dan pikiran dalam menyusun laporan ini. Dengan harapan bermanfaat dan dapat mendukung terwujudnya Pengadilan Tinggi Agama Jakarta yang Agung.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 2 Oktober 2025

Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



ABDUL ABDUH SULAEMAN



BAGIAN I KUESIONER SURVEI



PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
Telp : (021) 86902313
e-mail : ptajakarta20017@yahoo.co.id
Website : www.pta-jakarta.go.id



BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1 Pelaksanaan Survei

Survei Triwulan III Tahun 2025 di Pengadilan Tinggi Agama Jakarta dilaksanakan selama periode Juli hingga September 2025 melalui aplikasi SURVELAG Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia yang dikemas agar mudah diakses menjadi alamat situs <https://survei.pta-jakarta.go.id/>.

Pelaksanaan ini pula sebagai upaya Pengadilan Tinggi Agama Jakarta menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, dimana survei yang dilaksanakan ini untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

1.2 Pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ketentuan pertanyaan pada SKM pun telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Para responden akan menjawab 9 (sembilan) pertanyaan SKM dan akan memberikan bintang atau nilai dari 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) mengenai kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

9 (sembilan) poin pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah memenuhi syarat dalam pengurusan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah mengikuti prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan kesepakatan.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui kompetensi kemampuan petugas pelayanan berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui perilaku atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah mengikuti tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui sarana dan prasarana dalam pelayanan sudah mencapai maksud dan tujuan.

1.3 Pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Ketentuan pertanyaan pada SPKP telah diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas

2023 dimana mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan.

Para responden akan menjawab 8 (delapan) pertanyaan SPKP dan akan memberikan bintang atau nilai dari 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) mengenai kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

8 (delapan) poin pertanyaan mengenai persepsi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Apakah Informasi Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai

untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang dinformasikan.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan dinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan *online* sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/call center/media online*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

1.4 Pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Ketentuan pertanyaan pada SPAK pun telah diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dimana mencakup aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar, dan praktik percaloan.

Para responden akan menjawab 5 (lima) pertanyaan SPAK dan akan memberikan bintang atau nilai dari 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) mengenai kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

5 (lima) poin pertanyaan mengenai persepsi anti korupsi, yaitu:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya).

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,

maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).



BAGIAN II METODOLOGI SURVEI



PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
Telp : (021) 86902313
e-mail : ptajakarta20017@yahoo.co.id
Website : www.pta-jakarta.go.id

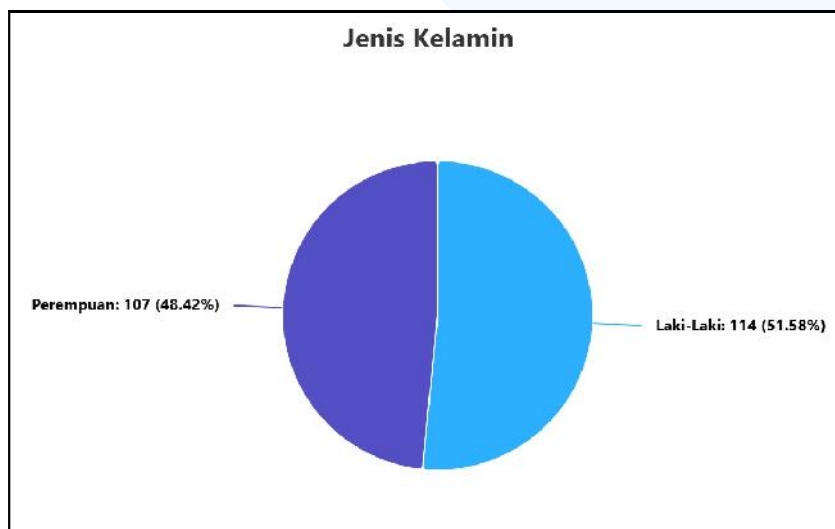


BAB II

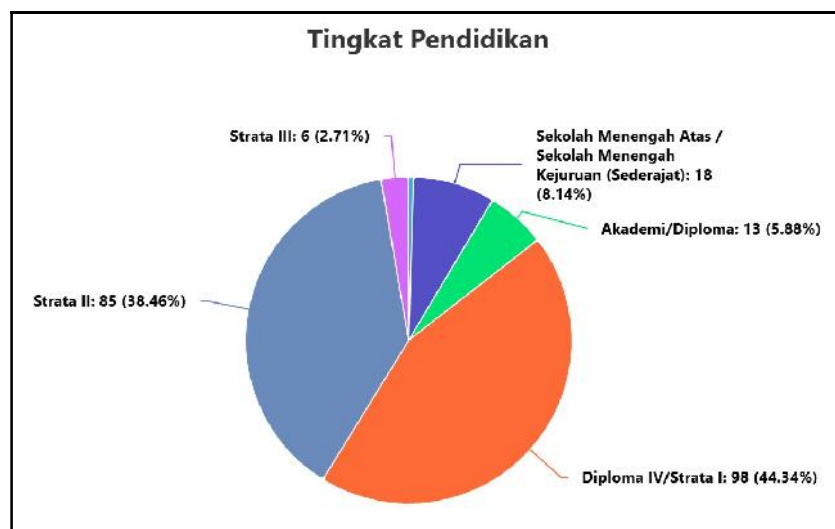
METODOLOGI SURVEI

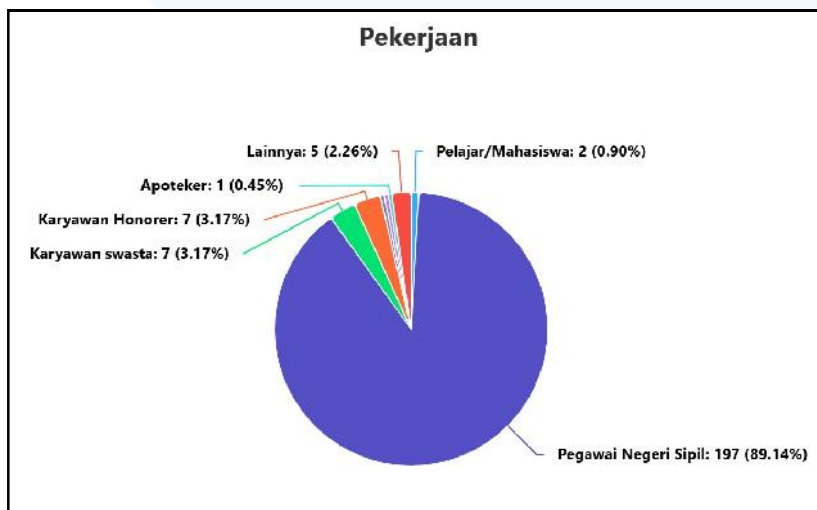
2.1 Kriteria Responden

GRAFIK 2.1 PERSENTASE JENIS KELAMIN RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA



GRAFIK 2.2 PERSENTASE TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA



**GRAFIK 2.3 PERSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta dapat dilihat pada grafik-grafik di atas yang mewakili responden Pengadilan Tinggi Agama Jakarta secara keseluruhan.

2.2 Metode Pencacahan

i. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei meliputi;

a. Penetapan responden dan lokasi

- **Jumlah responden**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, Pengadilan Tinggi Agama Jakarta melihat tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

TABEL 2.1
TABEL MORGAN DAN KREJCIE

Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)
10	10		220	140		1,200	291
15	14		230	144		1,300	297
20	19		240	148		1,400	302
25	24		250	152		1,500	306
30	28		260	155		1,600	310
35	32		270	159		1,700	313
40	36		280	162		1,800	317
45	40		290	165		1,900	320
50	44		300	169		2,000	322
55	48		320	175		2,200	327
60	52		340	181		2,400	331
65	56		360	186		2,600	335
70	59		380	191		2,800	338
75	63		400	196		3,000	341
80	66		420	201		3,500	346
85	70		440	205		4,000	351
90	73		460	210		4,500	354
95	76		480	214		5,000	357
100	80		500	217		6,000	361
110	86		550	226		7,000	364
120	92		600	234		8,000	367
130	97		650	242		9,000	368
140	103		700	248		10,000	370
150	108		750	254		15,000	375

Responden Pengadilan Tinggi Agama yang merupakan Pengadilan Tingkat Banding yaitu para pegawai di Pengadilan Agama Se-Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Agama Jakarta serta para *stakeholder* luar.

Jumlah pegawai Pengadilan Agama Se-Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Agama Jakarta pada 11 September 2025 berjumlah 249 (dua ratus empat puluh sembilan) sehingga melihat tabel sampel di atas, responden yang dibutuhkan

sekitar 152 (seratus lima puluh 2) responden yang ditambah dengan jumlah masyarakat yang datang langsung ke Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

- **Lokasi dan waktu pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui aplikasi SURVELAG (<https://survei.pta-jakarta.go.id/>) selama bulan Juli hingga September 2025 terhadap responden yang dalam hal ini adalah pegawai pada 5 (lima) satuan kerja di wilayah Pengadilan Tinggi Agama Jakarta serta *stakeholder* luar Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

b. Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung (masyarakat umum) ke Pengadilan Tinggi Agama Jakarta, maupun pegawai pada 5 (lima) satuan kerja di wilayah Pengadilan Tinggi Agama Jakarta, dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

ii. Pengumpulan data

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

2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual untuk melihat nilai poin yang terendah maupun yang tertinggi per masing-masing survei. Pengolahan data akan menghasilkan output.

TABEL 2.2
TABEL NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	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



BAGIAN III PENGOLAHAN SURVEI



PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
Telp : (021) 86902313
e-mail : ptajakarta20017@yahoo.co.id
Website : www.pta-jakarta.go.id



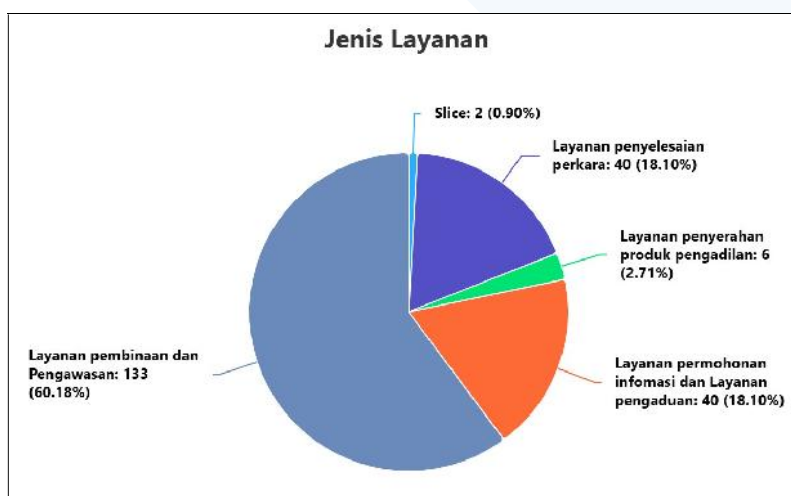
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisa Hasil Survei

i. Jenis Layanan

GRAFIK 2.1 PERSENTASE JENIS LAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA



Dari grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan terbanyak di Pengadilan Tinggi Agama Jakarta adalah layanan pembinaan dan pengawasan dengan presentase 60,18% sedangkan layanan yang jarang dihadapi adalah layanan penyerahan produk pengadilan dengan presentase 2,71%.

ii. Indeks Kepuasan Masyarakat

TABEL 2.1
TABEL NILAI RATA-RATA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

No.	Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3,86	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,88	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,82	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,83	Sangat Baik (A)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,86	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,83	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,83	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,82	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,91	Sangat Baik (A)
Total		3,85	

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta adalah **3,85** yang dikonversi menjadi **96,25%** dengan mutu **Sangat Baik (A)**.

Untuk nilai pelayanan **tertinggi** ada di unsur **penanganan pengaduan pengguna layanan** yaitu dengan indeks **3,91** dan nilai pelayanan **terendah** ada di unsur **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana** dengan masing-masing indeks **3,82** dimana semua unsur tersebut masih dalam mutu **Sangat Baik (A)**.

iii. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

TABEL 2.2
TABEL NILAI RATA-RATA
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

No.	Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,94	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,86	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,88	Sangat Baik (A)
4	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3,82	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,83	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,82	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,83	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,91	Sangat Baik (A)
Total		3,86	

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan III Tahun 2025 pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta adalah **3,86** yang dikonversi menjadi **96,5%** dengan mutu **Sangat Baik (A)**.

Untuk nilai pelayanan **tertinggi** ada di unsur **informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik** yaitu dengan indeks **3,94** dan nilai pelayanan **terendah** ada di unsur **kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan serta sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan** dengan masing-masing indeks **3,82** dimana semua unsur tersebut masih dalam mutu **Sangat Baik (A)**.

iv. Indeks Persepsi Anti Korupsi

TABEL 2.3
TABEL NILAI RATA-RATA
INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

No.	Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3,88	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3,88	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3,86	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3,88	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3,86	Sangat Baik (A)
Total		3,87	

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Triwulan III Tahun 2025 pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta adalah **3,87** yang dikonversi menjadi **96,75%** dengan mutu **Sangat Baik (A)**.

Untuk nilai pelayanan **tertinggi** ada di 3 unsur yakni **tidak ada diskriminasi pelayanan. tidak ada pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan serta tidak ada pungutan liar (pungli)**

dengan indeks **3,88** dan nilai pelayanan **terendah** ada di 2 unsur yakni **tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku serta tidak ada percaloan/perantara tidak resmi** dengan indeks **3,86** dimana kedua unsur tersebut masih dalam mutu **Sangat Baik (A)**.

v. Saran

TABEL 2.4
TABEL SARAN PELAYANAN
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

No.	Saran Responden
1.	Terus membangun pondasi menjadi lebih baik
2.	Selalu jaga konsistensi pelayanan
3.	Kedisiplinan patut di perbaiki
4.	Kritik : Informasi terkait prosedur, jadwal sidang, maupun persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah diakses atau dipahami oleh masyarakat awam. Saran : Menyediakan papan informasi digital atau aplikasi resmi yang memuat prosedur, biaya, dan alur layanan secara jelas, serta memanfaatkan media sosial (Instagram/TikTok) untuk menyebarkan informasi tersebut dalam bentuk infografis, video singkat, dan update rutin agar mudah dijangkau dan dipahami masyarakat luas.
5.	Agar senantiasa meningkatkan inovasi demi pelayanan yang terbaik bagi pencari keadilan
6.	Tingkatkan profesionilitas
7.	Utk terus dilaksanakan pembinaan dan pelayanan menjadi yg terbaik
8.	teruskan dan semangat terus dalam melayani yg sederhana, cepat dan murah. sehingga masyarakat makin cinta birokrasi
9.	Tingkatkan akses pada sosial media
10.	PTA Jakarta agar dapat mengakomodir keluhan dari bawah, semoga PTA JAKARTA JAYA
11.	Tingkatkan terus pelayanan dengan prima
12.	Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan sudah sangat baik, pertahankan dan terus lakukan inovasi terkait pembinaan di lingkungan pengadilan tinggi agama jakarta
13.	Pertahankan yang sudah bagus dan tingkatkan layana yg belum maksimal.. sukses selalu
14.	Perbanyak kegiatan bintek untuk regenerasi
15.	Lebih baik lagi dalam melayani pencari keadilan
16.	Perlu ditingkatkan SDM nya

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Setelah mendapatkan hasil dari survei, selanjutnya tim survei akan mengadakan rapat tindak lanjut untuk membahas hasil survei (akan ada jadwal lebih lanjut).



BAGIAN IV DATA SURVEI



PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
Telp : (021) 86902313
e-mail : ptajakarta20017@yahoo.co.id
Website : www.pta-jakarta.go.id





Pengadilan Tinggi Agama Jakarta

llll

Hasil Survei

TRIWULAN III TAHUN 2025

221 responden



SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

3,85
96,25%



SURVEI PERSEPSI
KUALITAS
PELAYANAN

3,86
96,5%



SURVEI PERSEPSI
ANTI KORUPSI

3,87
96,75%



BerAKHLAK
Inorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

PTA
JAKARTA
JUARA
Jujur
Unggul
Amanah
Responsif
Akuntabel



Pengadilan Tinggi Agama
Jakarta

DATA RESPONDEN
Periode Triwulan 3 Tahun 2025

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei
1	NAIS JUNIANA	08*****2328	ez*****em@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	22/09/2025
2	Nugroho	08*****4312	nu***ho@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/09/2025
3	Sanusi	08*****0769	ac*****30@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/09/2025
4	Idris	08*****9823	id*****23@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	19/09/2025
5	Idris	08*****9823	id*****23@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	19/09/2025
6	SUHENDRA, S.SOS., M.M.	08*****4159	su*****gr@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	19/09/2025
7	Rudi Wicaksono	08*****6162	ru*****no@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/09/2025
8	Rika Damayanti	08*****3256	rj*****00@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/09/2025
9	YEDI ANSHORI	08*****5656	an*****di@gmail.com	Layanan Belum dipilih	19/09/2025
10	Ferly	08*****5061	fe***af@ymail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	19/09/2025
11	Agung Siswopranoto	08*****2080	ag*****to@mahkamahagung.go.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
12	Abdul Salam	08*****4566	ab*****jr@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	18/09/2025
13	Rudy Iswahyudi	08*****0999	ru*****di@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
14	RIRIN OKTARINA	08*****5055	ri*****97@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
15	Iwan ridwanto	08*****5002	fa*****83@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
16	Nurmiwati	08*****5789	nu*****ir@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	18/09/2025
17	MUCHLIS	08*****2438	ch*****no@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	18/09/2025
18	Dr. Hamzah, S.Ag., M.H.	08*****5139	ha*****ac@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
19	inas audah	08*****0196	au*****as@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
20	Ady Zulkifli Amin	08*****2968	Ad*****in@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	18/09/2025
21	Puspita Oktariandini Putri	0*****8285	pu*****op@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
22	Windarti		wi*****91@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
23	Abdullah,SH	08*****1368	ab*****70@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	18/09/2025
24	Faiz Maulana Putra	08*****2687	fa*****ap@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
25	Syamsuri	08*****5283	ur*****23@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	18/09/2025
26	Andi risman	08***9888	an*****di@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	18/09/2025
27	Aroyani Jasid	08*****0748	ar*****83@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	18/09/2025
28	Cakra	08*****5608	ca***nz@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
29	Ade Triyanto	08*****5604	tr*****e8@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	18/09/2025
30	Musidah	08*****7485	mu***h1@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	18/09/2025
31	ADI NURHAYADI	08*****1986	ad*****69@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
32	Aulia Apriliani	08*****8246	ap*****03@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
33	Fikri	08*****7704	ic*****i1@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
34	Cindy veronica	08*****5362	ci*****38@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
35	Anah Tasya	08*****4572	an**sy@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
36	Muhammad Syafrudy	08*****2597	sy*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
37	Mawaddah Warahmah	08*****7325	ma*****24@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
38	Dessi	08*****2770	de*****12@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
39	Saprudin	08*****0291	sa*****an@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
40	Alviani	08*****1226	al*****14@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
41	Muhammad Yunus	08*****7700	yu*****91@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
42	Rogayah	08*****9747	ro*****iq@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
43	Rena Estetika	08*****0704	an*****74@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei
44	Rena Estetika	08*****0704	an*****74@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
45	Rena Estetika	08*****0704	an*****74@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
46	Abdullah	08*****9735	ab*****11@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
47	Litta	08*****6024	li*****hi@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
48	Ustiana Putri Utami	08*****8554	us*****ru@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
49	Mastanah	08*****7248	ma*****sh@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
50	Harriyono-	08*****5403	ri***80@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
51	Patimah,S.Ag.	08*****4187	pa*****fa@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
52	Siti Makbullah, SH		si*****71@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
53	Siti Faradila ApS SHI	08*****7876	fa*****jk@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
54	Dra.Hj. Nikma, M.H	08*****4055	ni*****in@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
55	Dr. Drs. H. Abid, M.H.	08*****0854	ab*****ik@mail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
56	Amalia Ratnawati	08*****6252	me*****xx@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
57	RITA SUSANTI	08*****7065	ri*****fa@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
58	nickyta	08*****9844	ni*****jb@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
59	Hj. Baihna, S.Ag., M.H.	08*****9774	ba*****89@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
60	Drs. Firdaus, M.A.	08*****3797	fi*****26@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
61	Nur Anggraini	08*****9125	nu*****24@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
62	rini	08*****3174	ri*****wa@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
63	SOEMARSONO	08*****7222	ar*****no@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
64	MOH HANIEF HAMBALI	08*****4194	ha*****45@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
65	Rosmalia	08*****9637	ro*****li@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
66	Dede Rika Nurhasanah	08*****2353	de*****92@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
67	Muhammad Bagas gustira	08*****5236	gu*****29@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
68	Muhammad Syaifur Rohim	08*****1426	sy*****im@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
69	Dede Rika Nurhasanah	08*****2353	de*****92@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
70	Zahwa Ranti Saputri	08*****6909	za*****i3@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
71	Dede Rika Nurhasanah	08*****2353	de*****92@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
72	Muhamad Dirwansyah Ridlah	08*****6691	th*****ah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
73	Dede Rika Nurhasanah	08*****2353	de*****92@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
74	yusup	08*****6873	yu*****53@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
75	Ria Amalia sqri	08*****4701	ri****kt@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
76	Donny		n***y@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
77	Kemas Muhammad Irfan	08*****6162	ip*****21@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
78	Dewi Ratnaningrum Hadijah	08*****2627	de*****dm@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
79	Dra.Hj.Taslimah.M.H	08*****9538	ta*****68@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
80	abdul ghofur	08*****8584	yu*****87@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
81	Idawati	08*****0325	id*****11@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
82	fitri astini	08*****6760	fi*****24@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
83	Anita Nuraeni Putri	08*****7836	an*****i0@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
84	Mulathifah	09*****5543	mu*****68@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
85	Jahat Sudrajat	08*****7882	ja*****67@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
86	Wisno Wijaya	08*****1978	wi*****79@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
87	Rahmie Hasfa	08*****1904	ra*****81@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
88	Agus Abdullah	08*****7018	ag*****21@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei
89	Hasan Bajuri	08*****4633	ha*****ri@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
90	Sri sumaryati	08*****6009	ss*****ti@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
91	Lukman Nur Haryadi	08*****1612	lu*****an@live.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
92	Maryam	08*****4998	me*****81@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
93	Sri sumaryati	08*****6009	ss*****ti@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
94	Nugraini Dwinila Dratistiana	08*****5560	nu*****ia@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
95	Winda yunita dewi	08*****3162	wi*****30@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
96	Didin jamaludin	08*****6009	di*****ks@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
97	Ruslan	08*****4777	ro*****ia@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
98	Eko Sugiyono	08*****4341	ek*****74@gmail.com	Layanan Belum dipilih	17/09/2025
99	Budi Sukirno	08*****6080	su*****90@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
100	Neneng Kurniati	08*****4194	ne*****70@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
101	Moh Dudi Wahyudi	08*****8977	do*****11@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
102	Ikbal basry	08*****6330	gh*****op@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
103	Meli	08*****8525	my***uv@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
104	Surisman	08*****0021	h.*****an@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
105	Muhammad Hanafi	08*****9724	mu*****71@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
106	Salsabila tsany irmis	08*****2324	ke*****la@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
107	Yogo Saputra	08*****9421	yo*****ra@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
108	Myrtakiah	08*****4450	qi*****05@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
109	Hiram Sulistio Sibarani, S.Kom., M.H.	08*****1130	hi*****s2@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
110	Amrullah	08*****7303	vi***ul@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
111	Nova Asrul Lutfi, SH	08*****8687	no*****i6@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
112	Yuli	08*****5343	na*****fa@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
113	HAMIM NAF AN	08*****8686	ma*****16@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
114	Agus Wiyono	08*****8600	aw***85@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
115	Atiyah Shaofanah	08*****7376	at*****12@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
116	Yarno	08*****3124	ya*****74@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
117	MUHAMMAD ARDANAWAN TAUFIK	08*****0849	ar*****ik@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
118	Enas Nasrudin	08*****5708	en*****28@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
119	Ade Irma Suryani	08*****3456	ad*****ni@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
120	Rona Handayani	08*****8883	rh*****di@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
121	Nusirwan	08*****9725	az*****65@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
122	Ermiyati Arifah	08*****0040	er*****64@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
123	Dr. Uray Gapima Aprianto, M.H.	08*****1819	ur*****29@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
124	Abdullah	08*****9735	ab*****11@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
125	Una Munasir Fatah, S.T., M.M	08*****5620	un*****28@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
126	Drs. Ifdal, SH	08*****5577	if*****16@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
127	Suryadi	08*****6687	ke*****74@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
128	Didin jamaludin	08*****6009	di*****ks@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
129	Mutiara Dewi	08*****0717	de***jp@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
130	Ambo Tuwo	08*****9232	mu*****12@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
131	Maharani Dwi Safira	08*****4918	ma*****43@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
132	Amril Mawardi	08*****0762	am*****ri@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
133	Siti fajriah	08*****1175	st*****ah@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei
134	Eni Zulaini	08*****4275	en*****di@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
135	Sopiya	08*****9190	so*****an@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
136	Austriyono Budhiman.W	08*****8395	vi*****ss@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
137	Ruslan	08*****4777	ro*****ia@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
138	Zamzam Lubis, S.H., M.H.	08*****1112	za*****is@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
139	Dina Marisa	08*****1692	di*****06@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
140	Abdul Majid	08*****0099	ma*****ro@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
141	Etik korniawati	08*****5833	et*****ti@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
142	Muhammad Iqbal	08*****1231	ma*****72@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
143	Purwanto Sigit Wibowo, S.E	08*****9290	pu*****ju@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
144	Arifin	08*****4542	ar*****45@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
145	Hj.ira Puspitasari SH MH	08*****3257	pu*****06@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
146	Sri Mulyati	08*****9179	gu*****79@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
147	Zulfa Aini	08*****7842	zu*****11@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
148	Haniah	08*****9926	ha*****po@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
149	waluyo		wa*****65@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
150	RUNIE HANDAYANI	08*****0540	Ro*****71@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
151	Nurhayati	08*****0154	at*****es@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
152	Riska Mizalfi	08*****5577	ri*****fi@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
153	Mohammad Hambali	08*****0407	ha*****02@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
154	Qoddam wicaksono	08*****0119	Qo*****no@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
155	Siti Annisaa Mahfuzhoh	08*****6734	Si*****ma@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
156	Irvan Riditya Fauzi	08*****9886	ir*****ya@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
157	Meita Dwi Ciptaningtias	08*****0745	me***wc@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
158	Dini Triana	08*****9335	di*****81@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
159	Hisni Mubarak, S.H.I., M.H.	08*****1596	hi***aw@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
160	Yudha	08*****9592	yu*****no@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
161	Retno Widiarti	08*****8131	re*****46@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
162	Handika Imom	08*****9610	ha*****om@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
163	Faizatur Rahmah	08*****0214	fa*****ef@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
164	Siti Annisaa Mahfuzhoh	08*****6734	Si*****ma@yahoo.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
165	Intanghidayanti	08*****5613	in*****eh@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
166	Sanjaya	08*****1814	ja*****83@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
167	Mahda	08*****2248	ma*****en@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
168	Fira	08*****4957	sy*****ti@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
169	Umi nurulia	08*****0362	mi*****nu@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
170	Inayatus Salisya	08*****7754	na***te@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
171	Siti Annisaa Mahfuzhoh	08*****6734	Si*****ma@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
172	albib rinanda lubis	08*****3679	al*****da@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
173	Irma Tri	08*****1212	ir*****ii@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
174	Muhammad Farhan Alfarabi	08*****7870	fa*****16@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
175	Widya Fausiah	08*****6580	fa*****10@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
176	Tri Suratno	08*****9955	tr*****ng@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
177	Achmad Mubarak	08*****7291	mu*****01@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
178	Rendi Pratama	08*****0291	pr*****11@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan	Waktu Survei
179	Kerti RihmaningTias	08*****5693	ke*****as@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
180	Siti Annisaa Mahfuzhoh	08*****6734	Si*****ma@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
181	Syamsul Rizal	08*****3350	sy*****10@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
182	Tia Shabrina	08*****2515	ti*****27@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
183	waluyo	08*****5645	wa*****65@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
184	danang	08*****2321	da*****go@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
185	Mohammad Hambali	08*****0407	ha*****02@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
186	Toto Sudarto	08*****3762	to*****15@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
187	Naharudin	08*****6661	na*****sp@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
188	Rita Syuriah	08*****2790	rj*****h3@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
189	Sahriyah	08*****8045	sa*****i5@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
190	Ahmad Furqoni	08*****9776	u****6@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
191	Imam Sya'bani Choir		im****c3@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
192	Kunthi Septyanti	08*****8527	ke****27@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
193	Junaedi	08*****3680	ju*****66@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
194	Ulfa Fouziyah	08*****6229	fo*****fa@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
195	Drs. Aminuddin	08*****6110	mi*****71@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
196	Asmadih Mahmud S, Lc	08*****1128	as*****lc@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
197	Melisa citra wardhani	08*****4566	me*****13@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
198	Nyamiani	08*****4115	uf***04@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
199	Melisa citra wardhani	08*****4566	me*****13@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
200	Zainal Ridho		za*****05@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
201	Lidya Anggraeni	08*****8383	js*****ya@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
202	Melisa citra wardhani	08*****4566	me*****13@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan	17/09/2025
203	Jusriah Rieuwpasa	08*****5472	al*****ra@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
204	Atiyah Shaofanah	08*****7376	at*****12@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
205	Melisa	08*****4566	me*****13@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
206	Yuspa	08*****8976	yu*****17@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
207	Dwiarti Yuliani	09*****1967	dw****il@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	17/09/2025
208	Sudarman	08*****7704	su*****mh@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
209	Rahmat Arijaya	08*****1441	ra*****ya@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
210	Drs. Safei Agustian	08*****5095	sy*****68@mail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
211	Rakhmat Faizin	08*****3004	ra*****75@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
212	Muhammad Razali	08*****6665	bu*****la@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
213	Hikmayati	08*****8080	hi*****77@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
214	Reza Fahlevi	08*****0609	re*****30@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	17/09/2025
215	Reza Fahlevi	08*****0609	re*****30@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara	17/09/2025
216	Hernasari	08*****0374	he*****70@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	02/07/2025
217	Ade Husniati	08*****0374	ad*****74@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	02/07/2025
218	Ria Amalia sqri	08*****4701	rj****kt@yahoo.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	01/07/2025
219	abdul ghofur	08*****4686	yu*****sa@yahoo.com	Layanan penyelesaian perkara	01/07/2025
220	Rani	08*****3333	ee***56@yahoo.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan	01/07/2025
221	Donny		n****y@yahoo.co.id	Layanan penyelesaian perkara	01/07/2025



KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
NOMOR 468/KPTA.W9-A/SK.OT1.1/II/2025

TENTANG

PENUNJUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT,
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang transparan dan akuntabel, serta untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta maka perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi;
- b. bahwa nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
8. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama;



9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023;
10. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 809/DJA.1/OTI/IV /2024 tentang Pengusulan Satuan Kerja Zona Integritas Di Lingkungan Peradilan Agama Tahun 2024.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA TENTANG PENUNJUKKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA.
- KESATU** : Mencabut Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta Nomor 1163/KPTA.W9-A/SK.OT.01.1/VI/2024 tentang Penunjukkan Tim Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.
- KEDUA** : Membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Jakarta dengan susunan tercantum dalam lampiran I Keputusan ini.
- KETIGA** : Menetapkan tugas, tanggung jawab, dan kewenangan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Tinggi Agama Jakarta tersebut dalam lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 14 Februari 2025



Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

Muh Abduh Sulaeman

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung RI;
2. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI;
3. Yth. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI.



**PENUNJUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT,
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Dr. Drs. H Muh Abduh Sulaeman, S.H., M.H.	Ketua	Pembina
2.	Abdul Wahid, S.H., M.Hum.	Panitera	Penanggung Jawab
3.	Drs. Nasrulloh, M.Si.	Sekretaris	
4.	Nastiti Dewi, S.H.	Panitera Pengganti	Koordinator Tim
5.	Dini Muthia Utami, S.Kom.	Pranata Komputer Ahli Pertama	Sekretaris
6.	Hj. Halwan Nazah, S.E, S.H., M.M	Panitera Pengganti	Anggota
7.	Lusiah Saragih, S.Ag., M.H.	Panitera Pengganti	
8.	Dewi Utari, S.E., M.M.	Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya	
9.	Rama Dhandyami Rouzy, S.H.	Klerik - Analisis Perkara Peradilan	
10.	Shifa Nur Annida, S.T., M.T.I.	Operator - Penata Layanan Operasional	
11.	Andri Mardika, S.E.	Operator - Penata Layanan Operasional	
12.	T Novia Rahmah Masyithah, S.H.	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	



Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
Muh Abduh Sulaeman



**TUGAS, TANGGUNG JAWAB DAN KEWENANGAN TIM SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT, INDEKS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

1) Tugas, Tanggung Jawab dan Kewenangan Koordinator Tim

- a) Memastikan semua pelaksanaan survei persepsi kepuasan pelayanan dan persepsi anti korupsi berjalan dengan baik sesuai jadwal yang dibuat;
- b) Melakukan komunikasi kepada seluruh anggota tim dalam melaksanakan survei;
- c) Mengawasi pelaksanaan survei online;
- d) Melakukan rapat persiapan dan penyusunan hasil survei;
- e) Memastikan tersusunnya laporan survei;
- f) Melaporkan hasil pekerjaan/laporan survei kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

2) Tugas, Tanggung Jawab dan Kewenangan Anggota Tim

- a) Menganalisa hasil data survei menjadi laporan survei;
- b) Membuat surat permintaan pengisian kuisioner kepada satuan kerja di wilayah Pengadilan Tinggi Agama Jakarta untuk menjadi responden;
- c) Memastikan link survei siap digunakan tanpa adanya kendala atau permasalahan pada sistem;
- d) Memantau pelaksanaan kegiatan survei online terlaksana dengan baik dan sesuai jadwal yang telah ditentukan;
- e) Membuat buku panduan tentang petunjuk penggunaan pengisian e-survei;
- f) Memastikan data yang diperoleh akurat sesuai dengan kondisi lapangan;
- g) Memastikan data setiap responden terisi secara lengkap;
- h) Melaporkan hasil survei kepada coordinator tim.



Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

Muh Abduh Sulaeman





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

Jl. Radin Inten II No.3 Duren Sawit Jakarta Timur 13440
Website : www.pta-jakarta.go.id Email : ptajakarta2007@yahoo.co.id

Nomor : 1890/KPTA.W9-A/UND.HM1.1/IX/2025 Jakarta, 17 September 2025
Sifat : Terbatas
Hal : Pelaksanaan Survei Triwulan III Tahun 2025
Secara Daring

Yth. Ketua Pengadilan Agama
di Wilayah Hukum PTA Jakarta

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, dengan ini Pengadilan Tinggi Agama Jakarta bermaksud mengadakan survei Triwulan III Tahun 2025 secara daring:

pada hari, tanggal : Rabu, 17 September 2025
waktu : 14.30 WIB s.d. selesai
link Zoom : Meeting ID: 829 7697 9125
Passcode: surveipta

Adapun peserta yang diundang, yaitu:

- Ketua;
- Wakil Ketua;
- Panitera;
- Sekretaris;
- Hakim 7 orang;
- Para Kepala Sub Bagian 3 orang;
- Para Panitera Muda 3 orang;
- Panitera Pengganti 5 orang (kecuali PA Jakarta Pusat, Panitera Pengganti 4 orang);
- Fungsional Kesekretariatan 3 orang;
- Juru Sita dan Juru Sita Pengganti 5 orang;
- Pelaksana 10 orang;

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
Siti Zurbaniyah





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

Jl. Radin Inten II No.3 Duren Sawit Jakarta Timur 13440
Website : www.pta-jakarta.go.id Email : ptajakarta2007@yahoo.co.id

Nomor : 1891/KPTA.W9-A/HM1.1/IX/2025
Sifat : Biasa
Hal : Pelaksanaan Survei Triwulan III Tahun 2025

Jakarta, 17 September 2025

Yth. Bapak/Ibu Responden Pengguna
Layanan Pengadilan Tinggi Agama Jakarta

di
Tempat

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, dengan ini Pengadilan Tinggi Agama Jakarta bermaksud mengadakan survei dimaksud pada tanggal **18 s.d. 30 September 2025**.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk melakukan pengisian survei melalui tautan <https://survei.pta-jakarta.go.id/>.

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
Siti Zurbaniyah

Tembusan:
Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta

