



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 58 RT 1, RW 2, Cempaka Putih Timur Kec. Cempaka Putih,  
Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta Kode Pos 10510  
[www.badilag.mahkamahagung.go.id](http://www.badilag.mahkamahagung.go.id), [ditjen.badilag@mahkamahagung.go.id](mailto:ditjen.badilag@mahkamahagung.go.id)

Nomor : 3118/DjA.1/OT.1.6/X/2023 11 Oktober 2023  
Sifat : Penting dan Segera  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Hal : Permintaan Data SKM Unit Organisasi dan  
Unit Kerja

Yth.

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti surat Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi Mahkamah Agung RI Nomor 264/BUA.1/OT1/X/2023 tanggal 6 Oktober 2023 sebagaimana tersebut pada pokok surat (salinan terlampir), bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk memerintahkan pengisian permintaan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 1 Januari – 30 Juni 2023 bagi unit organisasinya dan unit kerja di wilayah hukumnya ke dalam file yang disediakan pada link berikut :  
**<https://tinyurl.com/REKAPDATASKMBADILAG> paling lambat tanggal 13 Oktober 2023 jam 17.00 WIB;**
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, masih mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (sebagaimana terlampir).

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Direktur Jenderal,  
Sekretaris,

  
Arief Hidayat

Tembusan :

Plt. Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI;



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN URUSAN ADMINISTRASI**

Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 9-13, Telepon (021) 3843348, Faksimile (021) 3453553  
Tromol Pos Nomor 1020 Jakarta 10110 www.mahkamahagung.go.id

Nomor : 264 /BUA.1/OT1/X/2023 Jakarta, 6 Oktober 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Dua berkas  
Hal : Permintaan Data SKM Unit Organisasi dan Unit Kerja

Yth. 1. Direktur Pembinaan Administrasi Peradilan Umum;  
2. Direktur Pembinaan Administrasi Peradilan Agama;  
3. Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Militer; dan  
4. Direktur Pembinaan Tenaga Teknis dan Administrasi Peradilan Tata Usaha  
Negara

Gedung Sekretariat Mahkamah Agung  
Jalan Jenderal A. Yani Kav. 58-Bay Pass Cempaka Putih Timur

Sehubungan dengan surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/971/PP.99/2023 perihal Permohonan Data SKM dalam rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi (terlampir), maka perlu dilakukan kompilasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari seluruh Unit Eselon I dan seluruh pengadilan di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya. Untuk kebutuhan penyusunan rekapitulasi, dimohon kerja samanya untuk memberikan data SKM Semester I Tahun 2023 dari masing-masing Direktorat Jenderal Badan Peradilan, seluruh pengadilan tingkat banding dan pengadilan tingkat pertama dengan format sebagaimana terlampir.

Mengingat laporan SKM merupakan salah satu unsur evaluasi RB tahun 2023, dan batas waktu penyampaiannya adalah tanggal 10 Oktober 2023, diharap data SKM tersebut dapat dikirimkan ke alamat email [ortala.perencanaan@gmail.com](mailto:ortala.perencanaan@gmail.com), selambat-lambatnya pada hari Selasa, 10 Oktober 2023 pukul 13.00 WIB.

Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi,



Sahwan

Tembusan:  
Sekretaris Mahkamah Agung

LAMPIRAN

SURAT KEPALA BIRO PERENCANAAN DAN ORGANISASI

Nomor : 264 /BUA.1/OT1/X/2023

Tanggal : 6 Oktober 2023

| No | Unit Kerja       | Periode Pelaksanaan*                      | Nilai Per Unsur** |    |    |    |    |    |    |    |    | IKM   | Kategori | Jumlah responden | Metode SKM | Unsur Prioritas Perbaikan   | Rencana Tindak Lanjut  | Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%) | Link Laporan Pelaksanaan SKM |
|----|------------------|---|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----------|------------------|------------|---|--|--|------------------------------|
|    |                  |   | U1                | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |       |          |                  |            |   |  |  |                              |
| 1  | Pengadilan ..... | Semester I Tahun 2023 (Januari s.d. Juni) | 80                | 75 | 82 | 88 | 82 | 92 | 93 | 77 | 72 | 82,33 | B (Baik) | 450              | Manual     | 1. Waktu penyelesaian pelayanan<br>2. Prosedur<br>3. Perilaku Pelaksana | Waktu penyelesaian pelayanan:<br>- Peningkatan sosialisasi registrasi "online"<br>- Penambahan loket layanan<br>Prosedur:<br>- Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan<br>- Sempitkan proses bisnis<br>Perilaku Pelaksana:<br>- Memberikan pelatihan khusus terkait service excelent | 80%  | .....                        |
| 2  | Dst...           |   |                   |    |    |    |    |    |    |    |    |       |          |                  |            |   |  |  |                              |
| 3  | Dst...           |   |                   |    |    |    |    |    |    |    |    |       |          |                  |            |   |  |  |                              |
| 4  | Dst...           |   |                   |    |    |    |    |    |    |    |    |       |          |                  |            |   |  |  |                              |

Catatan:

\*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing Unit Kerja. Jika terdapat Unit Kerja yang melakukan SKM lebih dari satu kali, maka perlu juga dimasukkan ke dalam table.

\*\*Urutan unsur mengikuti unsur-unsur pelaksanaan SKM pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, dan Sarana Prasarana

Nomor : B/971/PP.99/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Hal : **Permohonan Data SKM Dalam Rangka  
Pembentukan Indeks Reformasi  
Birokrasi**

03 Agustus 2023

Yth.

**Daftar Terlampir**

di

Tempat

Dalam rangka pembentukan Indeks Keberhasilan Pencapaian Reformasi Birokrasi pada Instansi Pemerintah, yang dilaksanakan oleh Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan Kementerian PANRB, diketahui bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam pembentukan indeks tersebut. Sebagai unit pembina kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) nasional, kami bertanggung jawab untuk menyediakan hasil pengukuran sebagaimana dimaksud, yang mana salah satunya diperoleh dari hasil pelaksanaan SKM oleh setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, bersama surat ini kami mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk dapat menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM pada periode Januari - Juni Tahun 2023 melalui [bit.ly/pelaporanskmfkp](http://bit.ly/pelaporanskmfkp) selambat-lambatnya tanggal 15 September 2023. Adapun tata cara penyampaian laporan dan format laporan yang digunakan dapat diunduh pada [bit.ly/templateskm2023](http://bit.ly/templateskm2023).

Informasi lebih lanjut terkait ketentuan di atas dapat menghubungi Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat pada nomor 0811-1928-2666.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**DIAH NATALISA**

Deputi Bidang Pelayanan Publik

NIP. 196311151988102001

**Catatan :**

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya di <https://ceksurat.menpan.go.id>, dengan kode 230802DUDS

## **Daftar Penerima Undangan**

**Yth.**

**Sekretaris Utama/Sekretaris Jenderal/Sekretaris Kementerian**

### **Kementerian Koordinator**

1. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi
2. Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan
3. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
4. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

### **Kementerian**

5. Kementerian Dalam Negeri
6. Kementerian Luar Negeri
7. Kementerian Pertahanan
8. Kementerian Agama
9. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
10. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
11. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
12. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
13. Kementerian Kelautan dan Perikanan
14. Kementerian Kesehatan
15. Kementerian Ketenagakerjaan
16. Kementerian Keuangan
17. Kementerian Komunikasi dan Informatika
18. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
19. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
20. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
21. Kementerian Perdagangan
22. Kementerian Perhubungan
23. Kementerian Perindustrian
24. Kementerian Pertanian
25. Kementerian Sosial
26. Kementerian Sekretariat Negara
27. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
28. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
29. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
30. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS
31. Kementerian Badan Usaha Milik Negara
32. Kementerian Pemuda dan Olahraga
33. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
34. Kementerian Investasi/BKPM

### **Lembaga**

35. Majelis Permusyawaratan Rakyat
36. Dewan Perwakilan Daerah
37. Dewan Perwakilan Rakyat

38. Mahkamah Agung
39. Kejaksaan Agung
40. Komisi Yudisial
41. Mahkamah Konstitusi
42. Ombudsman RI
43. Sekretariat Kabinet
44. Pusat Reformasi Birokrasi TNI
45. Asrena Kepolisian Republik Indonesia
46. Komisi Aparatur Sipil Negara
47. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
48. Komisi Pemberantasan Korupsi
49. Komisi Pemilihan Umum
50. Arsip Nasional Republik Indonesia
51. Badan Informasi Geospasial
52. Badan Intelijen Negara
53. Badan Keamanan Laut
54. Badan Kepegawaian Negara
55. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
56. Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika
57. Badan Narkotika Nasional
58. Badan Nasional Penanggulangan Bencana
59. Badan Nasional Penanggulangan Terorisme
60. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan/BASARNAS
61. Badan Nasional Pengelola Perbatasan
62. Badan Pembina Ideologi Pancasila
63. Badan Pemeriksa Keuangan
64. Badan Pengawas Obat dan Makanan
65. Badan Pengawas Tenaga Nuklir
66. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
67. Badan Pengawasan Pemilihan Umum
68. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
69. Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia
70. Badan Pusat Statistik
71. Badan Riset dan Inovasi Nasional
72. Badan Siber dan Sandi Negara
73. Badan Standardisasi Nasional
74. Dewan Ketahanan Nasional
75. Lembaga Administrasi Negara
76. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah
77. Lembaga Ketahanan Nasional
78. Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia
79. Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia
80. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban
81. Perpustakaan Nasional
82. Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan