

**PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**  
**SURVEY ZONA INTEGRITAS INDEKS PERSEPSI KUALITAS**  
**PELAYANAN**

**TRIWULAN I (PERIODE JANUARI 2024 – MARET 2024)**



**DISUSUN OLEH :**

**TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA**  
**PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur kami panjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME, akhirnya Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Yogyakarta telah menyelesaikan hasil Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah khususnya Pengadilan Negeri Yogyakarta kepada masyarakat, oleh karena itu kami mengadakan survei ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan kualitas layanan yang telah dicapai. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Anti Korupsi yang dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini bertujuan meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, yang diambil dengan menggunakan aplikasi e-Survey yang dikembangkan oleh Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan - perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Yogyakarta dan masyarakat pengguna layanan kami.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 April 2024

Tim Survei

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN  
SURVEY ZONA INTEGRITAS INDEKS PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN**

**TRIWULAN I (PERIODE JANUARI 2024 – MARET 2024)  
DI  
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 10 Tahun 2019**

**Disahkan di Yogyakarta  
Pada Hari Rabu, 17 April 2024**

**Ketua**



**Tri Asnuri Herkutanto, S.H.,MH**

**Sekretaris Utama**



**Meilyna Dwijanti, S.H.,MH**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) kepada penerima pelayanan publik. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang BAIK. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA melaksanakan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP).

### **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Adapun sasaran - sasaran Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

### **C. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah:

- a. Tim survei menentukan metode survei.
- b. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
- c. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
- d. Tim survei menyajikan hasil Analisa dalam bentuk deskriptif.
- e. Hasil Analisa di evaluasi.

#### **D. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN**

Target yang ingin dicapai oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta, dalam Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) adalah sebanyak 53 responden.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka melalui aplikasi SISUPER. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi melalui aplikasi SISUPER tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 (tiga) bulan. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan. Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Ketua Pengadilan). Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan hasil survei, meneliti hasil survei, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP).

#### **C. TEKNIK ANALISA DATA**

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) yang terdiri dari 8 ruang lingkup antara lain:

##### **1. Informasi Pelayanan.**

Informasi adalah suatu keterangan yang tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik.

##### **2. Persyaratan Pelayanan.**

Persyaratan adalah hal-hal yang harus dipenuhi yang sudah ditetapkan oleh pengadilan.

##### **3. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata cara yang dibuat untuk mendapatkan suatu layanan yang ada di pengadilan.

##### **4. Jangka Waktu Pelayanan**

Jangka waktu pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pengadilan mulai dari pendaftaran sampai menerima hasil/output oleh pengguna layanan.

5. Tarif/Biaya Layanan

Tarif/Biaya adalah Ongkos biaya yang dikeluarkan/dibayar oleh pengguna layanan di pengadilan sesuai dengan SK yang telah ditetapkan.

6. Sarana prasarana pendukung Layanan

Sarana prasarana pendukung layanan adalah prasarana pendukung layanan berbasis online untuk mempermudah pengguna layanan dalam mendapatkan layanan yang ingin diterima.

7. Petugas Layanan

Petugas layanan adalah seseorang yang bertugas dalam membantu/mengarahkan pengguna layanan untuk mendapatkan layanan.

8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

Layanan konsultasi/pengaduan adalah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh pengadilan kepada pengguna layanan untuk mempermudah pengguna layanan dalam mendapatkan layanan yang diinginkan.

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur Responden

Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data umur responden dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persen (%)
1	18 – 28	18	33,96
2	29 – 39	22	41,51
3	40 – 49	9	16,98
4	50 – 59	4	7,55
5	60 – 69	0	0
Jumlah		53	100

Tabel 1. Umur Responden.

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berumur antara 29 – 39 tahun dengan jumlah 22 orang atau 41,51%

#### B. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data umur responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki – laki	18	33,96
2.	Perempuan	35	66,03

Tabel 2. Jenis Kelamin

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 35 orang atau 66,03%,

#### C. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pendidikan terakhir responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SMU	15	28,30
4	Diploma	0	0
5	S1	35	66,03
6	S2	2	3,77
7	S3	1	1,88
Jumlah		53	100

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak pendidikan terakhir Setrta 1 (S1) dengan jumlah 35 orang atau 66,03%,

#### D. Pekerjaan Utama

Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pekerjaan umum responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :



<b>No</b>	<b>Pekerjaan Utama</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persen (%)</b>
<b>1</b>	PNS	15	<b>28,30</b>
<b>2</b>	TNI	0	<b>0</b>
<b>3</b>	POLRI	4	<b>7,54</b>
<b>4</b>	SWASTA	13	<b>24,52</b>
<b>5</b>	WIRUSAHA	0	<b>0</b>
<b>6</b>	TENAGA KONTRAK	0	<b>0</b>
<b>7</b>	LAINNYA	21	<b>39,62</b>
<b>Jumlah</b>		<b>53</b>	<b>100</b>

Tabel 4. Pekerjaan Utama

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak mempunyai pekerjaan lainnya dengan jumlah 21 orang atau 39,62%.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Analisis data pada pengukuran Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP)) di Pengadilan Negeri Yogyakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kedelapan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta ditentukan sebagai berikut:

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 – 4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 -76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) 3,98/99,59% yang berada pada kategori A (Sangat Baik). Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

#### A. Informasi Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Informasi Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Informasi Pelayanan (U1)	
Jumlah	211
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,981
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,498

*Sumber data dari Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024*

Tabel 5. Informasi Pelayanan (U1)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,981 jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Informasi Pelayanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

#### B. Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	211
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,981
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,498

*Sumber Data dari Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024*

Tabel 5. Persyaratan Pelayanan (U2)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,981 Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta, ruang lingkup *Persyaratan Pelayanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

### C. Prosedur Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Prosedur Pelayanan (U3)	
Jumlah	210
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,962
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,498

*Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024*

Tabel 6. Jangka Waktu Pelayanan (U3)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,962, Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta, ruang lingkup *Jangka Waktu Pelayanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

### D. Jangka Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Jangka Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Jangka Waktu Pelayanan (U4)	
Jumlah	211
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,981
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,498

*Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024*

Tabel 7. Jangka Waktu Pelayanan (U4)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,981 Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Jangka Waktu Pelayanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

### E. Tarif /Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup biaya/tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	212
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,000
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

*Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024*

Tabel 8. Tarif/Biaya Pelayanan (U5)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,532 – 4, 00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *biaya/tarif layanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

## F. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup sarana prasarana pendukung pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (U6)	
Jumlah	210
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,962
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,495

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024

Tabel 9. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (U6)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,980, Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *biaya/tarif layanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

## G. Petugas Layanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Petugas Layanan secara ringkas ditampilkan dalam tabel berikut ini :

Petugas Layanan (U7)	
Jumlah	212
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,000
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan I Tahun 2024

Tabel 10. Petugas layanan (U7)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 4,00, Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Petugas layanan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

## H. Layanan Konsultasi/Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Layanan Konsultasi/Pengaduan secara ringkas ditampilkan dalam tabel berikut ini :

Layanan Konsultasi/Pengaduan (U8)	
Jumlah	212
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,000
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan IV Tahun 2023

Tabel 11. Konsultasi/Pengaduan (U8)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Konsultasi/Pengaduan* berada pada kategori **Sangat Baik**.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan Hasil Survey**

Bersarkan hasil data dan pembahasan diperoleh hasil Suvey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) di Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan nilai 3,98 / 99,59% dan dalam pada kategori A ( Sangat Baik).

Dan kesimpulan dari masing – masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Data tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Informasi pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,981
2. Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,981.
3. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,962.
4. Mayoritas responden menyatakan Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,981.
5. Mayoritas responden menyatakan Tarif/Biaya pelayanan di Pengadila Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,00.
6. Mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana Pendukung Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT MENDUKUNG denga nilai NRR Per-RL yaitu 3,962.
7. Mayoritas responden menyatakan Petugas Layanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,00.
8. Mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi/Pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.

#### **B. Tiga (3) Unsur Terendah**

Meskipun dalam dalam survey mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai indeks 3,98/99,59%, masih ada beberapa layanan yang masih masuk dalam 3 (tiga) unsur terendah yaitu ;

1. Apakah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? (U3)
2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? (U6)
3. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ? (U1)

### C. Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah

Dan dari 3 (tiga) unsur terendah itu akan melakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Alur dan prosedur ini menjadi salah satu tugas pokok dari petugas layanan sehingga menekankan kepada petugas PTSP khususnya agar menerangkan alur dan prosedur dengan jelas agar pengguna layanan memahami layanan yang seharusnya diterima dan didapatkan. Dalam hali ini Pengadilan Negeri Yogyakarta telah mempunyai standar mutu pelayanan. Hal ini ditindak lanjuti dengan adanya apel pagi petugas PTSP dan adanya Hakim Pengawas PTSP yang memantau masalah – masalah yang ada di layanan kususnya PTSP.
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sitem pelayanan online di Pengadilan Negeri Yogyakarta telah ada dan dapat di akses di website <https://pn-yogyakarta.go.id/pnyk/> dan juga ada nomor WhatsApp pelayanan yaitu 088297218177 yang dapat diakses oleh para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Menyarankan kepada Petugas Layanan dan para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk mempermudah layanan agar mengakses website dan nomor WhatsApp tersebut.
3. Menambah media informasi yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dengan mudah antara lain membuat atau mencetak brosur – brosur dan jika memungkinkan sosialisasi tentang layanan melalui media televisi maupun radio tentang pelayanan dan persyaratan yang diperlukan oleh pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

## LAMPIRAN :

### TANGKAPAN LAYAR APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA PERIODE TRIWULAN I ( JANUARI 2024 – MARET 2024)

#### 1. Nilai Indeks Total Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan



#### 2. Nilai Per Unsur

Indeks Total	Data Umur Responden	Data Jenis Kelamin Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur								
Deskripsi					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Ketercapaian
Jumlah	211	211	210	211	212	210	212	212	212				
IFF Per FL	3,981	3,981	3,982	3,981	4,999	3,982	4,999	4,999	4,999				31,938
IFF Per Usang	0,488	0,488	0,485	0,488	0,530	0,485	0,530	0,530	0,530				3,883
ZI PVP Unit Pelayanan													99,59

#### 3. Profil responden

JUMLAH	53 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 18 ORANG	
	PEREMPUAN : 35 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 35 ORG
	SMU : 15 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 1 ORG
PEKERJAAN	PNS : 15 ORG	SWASTA : 13 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 4 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 21 ORG	

#### 4. Data Umur responden

Indeks Total	Data Umur Responden	Data Jenis Kelamin Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi		Jumlah ( Orang )			% ( Persen )
18 - 28 Th		18			33,96
29 - 39 Th		22			41,51
40 - 49 Th		9			16,98
50 - 59 Th		4			7,55
60 - 69 Th		0			0,00
Total		53			

#### 5. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah.

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk dikusi ?	210
2	Apakah sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	210
3	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berformat di) maupun non elektronik (brosur, banner, poster di) ?	211



**PUBLIKASI INDEKS ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

**SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**NILAI INDEKS**

**3,98 / 99,59%**

Jumlah	53 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 18	
	PEREMPUAN : 35	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 0	S1 : 35
	SMU : 15	S2 : 2
	Diploma 1 : 0	S3 : 1
	Pekerjaan	PNS : 15
TNI : 0		WIRUSAHA : 0
POLRI : 4		TENAGA KONTRAK : 0
LAINNYA : 21		

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? 3,962
2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? 3,962
3. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ? 3,981

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :



## 1. Tiga (3) Unsur Terendah

Meskipun dalam survey mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai indeks 3,98/99,59%, masih ada beberapa layanan yang masih masuk dalam 3 (tiga) unsur terendah yaitu ;

1.
  1. Apakah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? (U3)
  2. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ? (U6)
  3. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ? (U1)

## 2. Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah

Dan dari 3 (tiga) unsur terendah itu akan melakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1.
  1. Alur dan prosedur ini menjadi salah satu tugas pokok dari petugas layanan sehingga menekankan kepada petugas PTSP khususnya agar menerangkan alur dan prosedur dengan jelas agar pengguna layanan memahami layanan yang seharusnya diterima dan didapatkan. Dalam hali ini Pengadilan Negeri Yogyakarta telah mempunyai standar mutu pelayanan. Hal ini ditindak lanjuti dengan adanya apel pagi petugas PTSP dan adanya Hakim Pengawas PTSP yang memantau masalah – masalah yang ada di layanan khususnya PTSP.
  2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sitem pelayanan online di Pengadilan Negeri Yogyakarta telah ada dan dapat di akses di website <https://pn-yogyakarta.go.id/pnyk/> dan juga ada nomor WhatsApp pelayanan yaitu 088297218177 yang dapat diakses oleh para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Menyarankan kepada Petugas Layanan dan para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk mempermudah layanan agar mengakses website dan nomor WhatsApp tersebut.
  3. Menambah media informasi yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dengan mudah antara lain membuat atau mencetak brosur – brosur dan jika memungkinkan sosialisasi tentang layanan melalui media televisi maupun radio tentang pelayanan dan persyaratan yang diperlukan oleh pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

3 Mei 2024  
Ketua Pengadilan Negeri