



# **LAPORAN**

## **HASIL PELAKSANAAN SURVEI**

### **PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

#### **DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

##### **TRIWULAN I (PERIODE JANUARI – MARET 2025)**

**Berdasarkan**

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah**

**TRIWULAN I TAHUN 2025**

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

**TRIWULAN III (PERIODE JANAURI 2025 – MARET 2025)  
DI**

**PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

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

**Disahkan di Yogyakarta  
Pada Hari Selasa, 15 April 2025**

**Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta**



**Tuty Budhi Utami, S.H., M.H**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur kami panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan YME, akhirnya Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Yogyakarta telah menyelesaikan hasil Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I (Periode bulan Januari – Maret 2025) 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 Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 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, 15 April 2025

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	2
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	6
1. Latar Belakang .....	6
2. Dasar Hukum .....	6
3. Tujuan Dan Sasaran .....	7
4. Sasaran.....	7
5. Prinsip .....	8
6. Ruang Lingkup.....	9
7. Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	9
8. Manfaat .....	9
9. Pengertian Umum.....	9
10. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan .....	10
<b>BAB II PELAKSANAAN DAN TENIK SURVEI</b> .....	12
1. Pelaksana Survei .....	12
2. Periode Survei.....	12
3. Tahapan Survei.....	12
4. Teknik Survei.....	12
<b>BAB III LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI</b> .....	13
1. Persiapan Survei .....	13
2. Penyiapan Bahan Survei .....	13
a. <b>Kuisisioner</b> .....	13
b. <b>Bentuk Jawaban</b> .....	14
c. <b>Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.</b> .....	15
d. <b>Pengolahan dan Analsisis Data</b> .....	16
<b>BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI</b> .....	18
1. Penyiapan Aplikasi .....	18
2. Pengisian Survei.....	18
<b>BAB V PROFIL RESPONDEN</b> .....	19
1. Umur Responden.....	19
2. Jenis Kelamin .....	19
3. Pendidikan Terakhir .....	20
4. Pekerjaan Utama .....	21
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA</b> .....	22
1. Informasi Layanan.....	22

2.	Persyaratan Pelayanan .....	23
3.	Prosedur/Alur Proses Pelayanan .....	23
4.	Jangka Waktu Pelayanan .....	24
5.	Tarif /Biaya Pelayanan .....	25
6.	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan .....	26
7.	Petugas Layanan .....	27
8.	Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	27
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>		<b>29</b>
a.	Kesimpulan .....	29
b.	Rekomendasi .....	29
c.	Tiga (3) Unsur Terendah .....	30
a.	Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah.....	30
1.	<b>Informasi Pelayanan.....</b>	<b>30</b>
2.	Pelayanan petugas.....	31
2.	<b>Informasi Persyaratan Dan Pelayanan. ....</b>	<b>32</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>33</b>
1.	INDEKS TOTAL.....	33
3.	DATA DOMISILI RESPONDEN .....	34
4.	DATA UMUR RESPONDEN.....	34
5.	NILAI PER UNSUR.....	34
6.	TIGA UNSUR TERENDAH .....	35
7.	DATA HASIL SURVEY .....	35
8.	PERTANYAAN DALAM APLIKASI SISUPER.....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 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).

### **2. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA dilaksanakan

berdasarkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa
  - Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  - Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- b. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indkes Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- c. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoma Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia tertanggal 13 April 2015 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 mengenai perintah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **3. 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.

### **4. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan pencapaian kinerja Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil, guna.

## **5. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

### **1. Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### **2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### **3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### **4. Berkesinambungan**

Survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

### **5. Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi serta survei harian harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

### **6. Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi serta survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## 6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi anti Korupsi pada peraturan ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei, analisa hasil survei serta rencana tindak lanjut.

## 7. Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

Pengadilan Negeri
1. Informasi melalui media elektronik
2. Kesesuaian persyaratan
3. Prosedur yang mudah
4. Kecepatan dalam pelayanan
5. Kesesuaian tarif/biaya sesuai aturan
6. Sarana dan prasarana
7. Kemampuan petugas layanan
8. Pengaduan Pengguna Layanan

## 8. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian.
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Peradilan Umum dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 9. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan

yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

- b. Survei Persepsi Anti Korupsi adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang persepsi korupsi terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
  - c. Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Harian.
  - d. Unit pelayanan publik adalah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
  - e. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah unit eselon I pada Mahkamah Agung RI yang menyelenggarakan pelayanan publik.
  - f. Pengadilan Tinggi adalah Satuan Kerja dibawah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang menyelenggarakan pelayanan publik.
  - g. Pengadilan Negeri adalah Satuan Kerja dibawah Pengadilan Tinggi yang menyelenggarakan pelayanan publik.
  - h. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
  - i. Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran persepsi anti korupsi oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
  - j. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
7. Responden adalah penerima layanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

## **10. 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.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TENIK SURVEI**

#### **1. Pelaksana Survei**

- Direktorat Jendral Peradilan Umum.
- Pengadilan Tinggi.
- Pengadilan Negeri.

#### **2. Periode Survei**

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan /masyarakat. survei dilaksanakan secara periodik setiap 3 bulan (triwulan).

#### **3. Tahapan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi dan terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- Menyusun instrumen survei;
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Menentukan responden;
- Melaksanakan survei;
- Menyajikan dan melaporkan hasil;

#### **4. Teknik Survei**

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat:<http://esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id>

## **BAB III**

### **LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI**

#### **1. Persiapan Survei**

##### **a. Penetapan Pelaksana.**

Unit pelayanan publik melaksanakan survei secara swakelola, dengan dibentuk Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi yang terdiri dari:

##### **b. Pelindung / Penasehat**

##### **c. Pelaksana,**

Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 2 orang

#### **2. Penyiapan Bahan Survei**

##### **a. Kuisisioner**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Publik. Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

Daftar pertanyaan/kuisisioner ditentukan oleh Direktorat Jendral Peradilan Umum aplikasi SISUPER sebagaimana dibawah ini :

1. Apakah informasi pelayanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?

Informasi dalam hal ini adalah hal yang yang diperlukan oleh pengguna layanan sebelum meminta layanan sehingga pengguna layanan tidak perlu langsung datang ke Pengadilan.

2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Pengadilan ?

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi

dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ?

Jangka waktu Pelayanan adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di setiap jenis pelayanan.

5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan Pengadilan ?

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Apakah sarana prasana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

Sarana prasaranan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

7. Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada Pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/akses ?

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **b. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda bentuk pilhan jawaban kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualiatas pelayanan.

Survei Persepsi Kepuasan Masyarakat:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak

sederhana alurnya tidak mudah loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.

- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah , sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai Persepsi 1	Nilai Persepsi 2	Nilai Persepsi 3	Nilai Persepsi 4
Selalu	Sering	Jarang	Tidak ada
Tidak Sesuai Prosedur	Jarang Sesuai Prosedur	Sering Sesuai Prosedur	Selalu Sesuai Prosedur
Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
Petugas melayani selalu meminta imbalan	Petugas melayani sering meminta imbalan	Petugas melayani jarang meminta imbalan	Petugas melayani tanpa meminta imbalan
Tidak pernah	Jarang	Sering	Selalu

**c. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.**

1. Penetapan Jumlah Responden.

Tenik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh responden secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan dimasing – masing unit layanan. Untuk besaran sampel dan pupulasi dapat menggunakan tabel dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lampiran II atau dihitung menggunakan rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimasing – masing unit pelayanan pada waktu jam pelayanan.

## 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh pengumpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan/ responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan.

### b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor.

## d. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei kepuasan Masyarakat melalui 9 unsur pelayanan yang dikaji memiliki rumus sebagai berikut :

- Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang = Jumlah Bobot/Jumlah Unsur=1/9=0,1111

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti tercantum dalam tabel berikut ini:

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu  
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 - 2,5996</b>	<b>25,00 - 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 - 3,064</b>	<b>65,00 - 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 - 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## **BAB IV**

### **PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI**

#### **1. Penyiapan Aplikasi**

Satuan kerja selaku unit pelayanan publik menyiapkan minimal 1 komputer atau media elektronik lain yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik. petugas dari unit pelayanan publik membuka aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer/media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan cara :

1. Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet;
2. Membuka browser/ peramban halaman website;
3. Membuka alamat website: <http://esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id>
4. Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

#### **2. Pengisian Survei**

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh unit layanan publik terdapat beberapa tahapan antara lain :

1. Data responden.  
Berupa isian data pribadi responden.
2. Jenis layanan.  
Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden,
3. Kuesioner  
Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh layanan publik.
4. Kesan Pesan.

## BAB V PROFIL RESPONDEN

### 1. Umur Responden

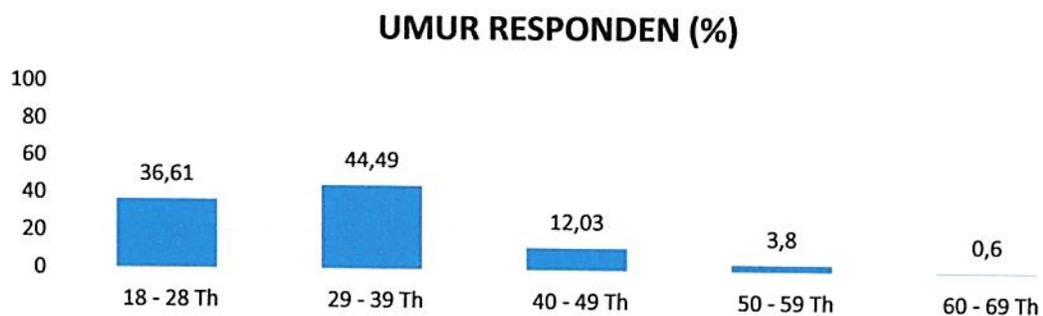
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER dari 127 responden yang mengisi data umur sebanyak 124 orang dan diperoleh data umur responden dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
18 - 28 Th	61	36,61
29 - 39 Th	71	44,49
40 - 49 Th	19	12,03
50 - 59 Th	6	3,80
60 - 69 Th	1	0,60
Total	158	100

Tabel 1. Umur Responden

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berumur antara 29 – 39 tahun dengan jumlah 71 orang atau 44,49%.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini;



Grafik 1. Umur Responden

### 2. Jenis Kelamin

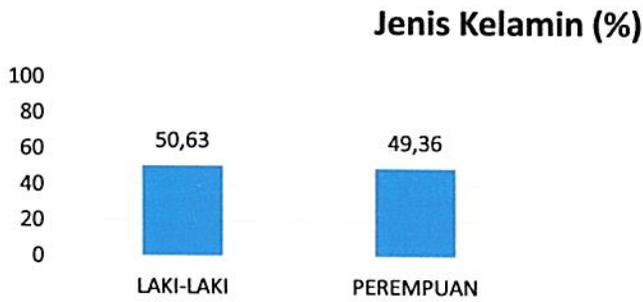
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data umur responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
LAKI-LAKI	80 Orang	50,63
PEREMPUAN	78 Orang	49,36

Tabel 2. Jenis Kelamin

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berjenis kelamin Laki – laki dengan jumlah 80 orang atau 50,63%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini;



Gafik 2. Jenis Kelamin

### 3. Pendidikan Terakhir

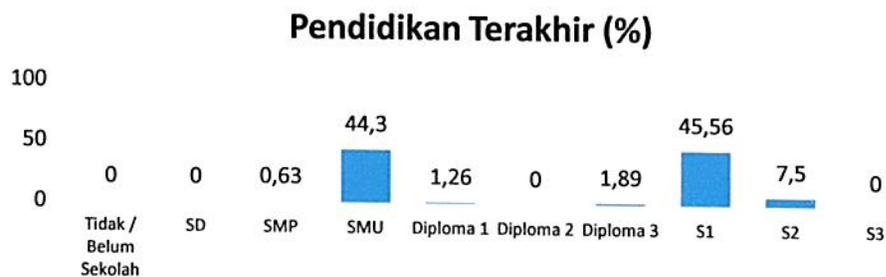
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pendidikan terakhir responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

PENDIDIKAN	Jumlah	% ( Persen )
Tidak / Belum Sekolah	0	0
SD	0	0
SMP	1	0,63
SMU	70	44,30
Diploma 1	2	1,26
Diploma 2	0	0
Diploma 3	3	1,89
S1	72	45,56
S2	12	7,5
S3	0	0

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak pendidikan terakhir S1 dengan jumlah 72 orang atau 45,56%.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini;



Grafik 3. Pendidikan Terakhir

#### 4. Pekerjaan Utama

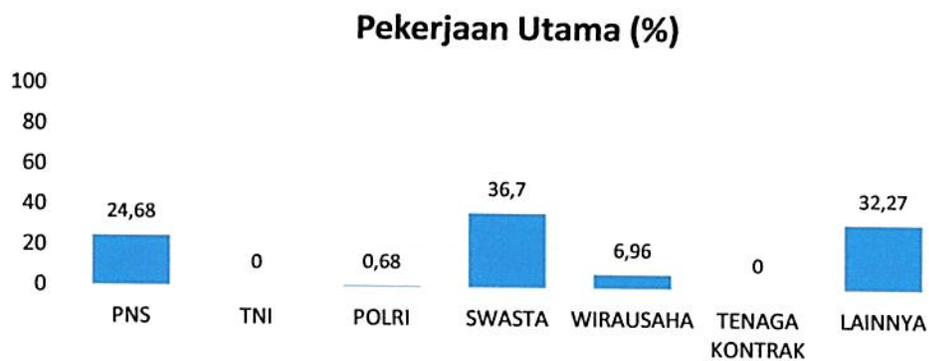
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pekerjaan umum responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

PEKERJAAN	Jumlah	% ( Persen )
PNS	39	24,68
TNI	0	0
POLRI	1	0,68
SWASTA	56	36,70
WIRUSAHA	11	6,96
TENAGA KONTRAK	0	0
LAINNYA	51	32,27

Tabel 4. Pekerjaan Utama

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak mempunyai pekerjaan swasta dengan jumlah 56 orang atau 36,70%.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini;



Grafik 4. Pekerjaan Utama

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisa fakta dilapangan diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagai berikut :

#### 1. Informasi Layanan.

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup Informasi Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tersedia Pada Media Elektronik dan Non Elektronik	4	157	99,36
2.	Hanya Tersedia Pada Media Non Elektronik	3	1	0,63
3.	Hanya Pada Media Eletronik	2	0	0
4.	Tidak Tersedia	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut :

Dari hasil analisis data, yang menjawab *tersedia pada media elektronik dan non elektronik* sebanyak 157 orang (99,36%) dengan jumlah 631, Nilai Per RL

Informasi Pelayanan (UI)	
Jumlah	631
Nilai Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,994
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,499

sebesar 3,994 dan NRR Tertimbang sebesar 0,499, jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 3,994 berada pada kategori “Sangat baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup informasi pelayanan dengan Nilai Per RL 3,994 berada pada kategori Sangat Baik.

## 2. Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Jelas Dan Sesuai	4	158	100
2.	Jelas Tapi Tidak Sesuai	3	0	0
3.	Kurang jelas	2	0	0
4.	Tidak Jelas	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	632
Nilai Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *jelas dan sesuai* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,000 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

## 3. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut : *Apakah prosedur / alur proses pelayanan yang ditetapkan Pengadilan mudah untuk diikuti?*

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup prosedur/alur proses pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Sangat mudah dimengerti	4	158	100
2.	Mudah dimengerti	3	0	0
3.	Kurang mudah dimengerti	2	0	0
4.	Tidak mudah dimengerti	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	632
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah dimengerti* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,000 berada pada kategori **“Sangat baik”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

#### 4. Jangka Waktu Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut *“Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan?”*

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup Jangka Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Sesuai	4	158	100
2.	Kurang Sesuai	3	0	0
3.	Tidak Sesuai	2	0	0
4.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Jangka Waktu Pelayanan (U4)	
Jumlah	632
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,000 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

## 5. Tarif /Biaya Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “*Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang diterapkan Pengadilan Negeri?*”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup Tarif/Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Sesuai Tarif Yang Tertulis	4	158	100
2.	Tarif Yang Tertulis Tidak Jelas	3	0	0
3.	Tarif Yang Ditentukan Tidak Jelas	2	0	0
4.	Tidak Ada informasi Tentang Tarif	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	632
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai dengan tarif yang tertulis* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk

dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,00 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

## 6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “*Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?*”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup Sarana Prasarana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Membantu, Menghemat Biaya, Mempersingkat Waktu	4	158	100
2.	Membantu, Menghemat Biaya, Penggunaan Kurang Mudah	3	0	0
3.	Sulit Digunakan	2	0	0
4.	Tidak Ada Layanan Online	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	632
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Membantu, Menghemat Biaya, Mempersingkat Waktu* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,000 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

## 7. Petugas Layanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “*Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?*”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup petugas layanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	157	99,36
2.	Sebagian petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	1	0,62
3.	Seluruh Petugas sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	0	0
4.	lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	631
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	3,994
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,499

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan* sebanyak 157 orang dari 158 orang atau (99,36%) dengan jumlah 631, Nilai Per RL sebesar 3,994 dan NRR Tertimbang sebesar 0,499, jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 3,994 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup informasi pelayanan dengan Nilai Per RL 3,994 berada pada kategori Sangat Baik.

## 8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut “*Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?*”

Jawaban dan hasil analisis pada ruang lingkup petugas layanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	158	100
2.	sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	0	0
3.	tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
4.	tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah			158	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	632
Niali Per RL ( <i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i> )	4,00
NRR Tertimbang ( <i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i> )	0,500

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah diakses dan segera ditanggapi* sebanyak 158 orang dari 158 orang atau (100%) dengan jumlah 632, Nilai Per RL sebesar 400 dan NRR Tertimbang sebesar 0,500 jika dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 - 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,532 – 4,00. Nilai sebesar 4,000 berada pada kategori **“Sangat baik”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Per RL 4,000 berada pada kategori Sangat Baik.

## **BAB VII PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

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 3,994
2. Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.
3. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.
4. Mayoritas responden menyatakan Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.
5. Mayoritas responden menyatakan Tarif/Biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.
6. Mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana Pendukung Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT MENDUKUNG dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.
7. Mayoritas responden menyatakan Petugas Layanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,994
8. Mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi/Pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 4,000.

Bersarkan hasil data dan pembahasan diperoleh hasil Suvey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) di Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan nilai 3,978/ 99,46% dan dalam pada kategori A ( Sangat Baik).

### **b. Rekomendasi**

1. Semua unsur unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta perlu ditingkatkan Kinerjanya agar unsur yang telah SANGAT BAIK dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan unsur yang masih rendah yakni

1. Jangka waktu pelayanan 2. Pelayanan petugas dan 3. Informasi persyaratan dan pelayanan, dapat ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil Zona Integritas Suvey Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI SPKP) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh seluruh Aparatur Sipil Negara pada Pengadilan Negeri Yogyakarta mulai dari Ketua, Wakil Ketua, Para Hakim, Panitera, Sekretaris, Para Panitera Muda dan Kasubag, Panitera Pengganti, Jurusita/Jurusita Pengganti, Staf dan Honor dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

**c. Tiga (3) Unsur Terendah**

Meskipun dalam dalam survey mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai indeks 3,97/ 99,16%, masih ada beberapa layanan yang masih masuk dalam 3 (tiga) unsur terendah yaitu ;

No.	Unsur	Nilai
1.	Informasi pelayanan	631
2.	Pelayanan petugas	631
3.	Informasi persyaratan dan pelayanan	632

**a. Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah**

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

**1. Informasi Pelayanan.**

Informasi, menempati terendah pertama dengan nilai 631 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 atau kategori Sangat Baik. Hasil survei pada area Waktu Pelayanan adalah:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tersedia Pada Media Elektronik dan Non Elektronik	4	157	99,36
2.	Hanya Tersedia Pada Media Non Elektronik	3	1	0,63
3.	Hanya Pada Media Eletronik	2	0	0
4.	Tidak Tersedia	1	0	0
Jumlah			158	100

Berdasarkan hasil survey diatas, guna meningkatkan pelayanan mengenai informasi pelayanan, yaitu :

- Menambah informasi melalui panflet, brosur maupun media cetak lainnya dan mengupdate website Pengadilan Negeri Yogyakarta yang memuat tentang informasi layanan yang ada pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- Di Pengadilan Negeri Yogyakarta sudah ada PTSP online melalui nomor whatsapp 088297218177 yang dapat diakses pengguna layanan pada waktu jam kerja.
- Petugas PTSP dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan informasi/pelayanan secara jelas mengenai pelayanan yang diberikan.
- Dalam menyelesaikan permohonan pelayanan harus mengacu kepada SOP yang didalamnya mencantumkan waktu penyelesaian dan Petugas PTSP harus tetap melayani masyarakat dengan sabar dan ramah.

## 2. Pelayanan petugas

Pelayanan petugas, menempati terendah kedua dengan nilai 631 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 atau kategori Sangat Baik. Hasil survei pada area Waktu Pelayanan adalah:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	157	99,36
2.	Sebagian petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	1	0,62
3.	Seluruh Petugas sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	0	0
4.	lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah			158	100

Tindak lanjut yan dilaksanakan antara lain:

- a. Memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas PTSP tentang poses dan alur layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- b. Petugas PTSP agar selalu mengupdate apabila ada pembaharuan tentang layanan dan mempublikasikannya melalui media online maupun offline perihal produk-produk pengadilan, syarat-syarat pelayanan, serta waktu pelayanan dan alur pelayanan.

### 3. Informasi Persyaratan Dan Pelayanan.

Informasi persyaratan dan Pelayanan, menempati terendah ketiga dengan nilai 632 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 atau kategori Sangat Baik. Hasil survei pada area Waktu Pelayanan adalah:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Jelas Dan Sesuai	4	158	100
2.	Jelas Tapi Tidak Sesuai	3	0	0
3.	Kurang jelas	2	0	0
4.	Tidak Jelas	1	0	0
Jumlah			158	100

Tindak lanjut yan dilaksanakan antara lain:

- a. Petugas PTSP dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan informasi/pelayanan secara jelas mengenai pelayanan yang diberikan Menyarankan kepada petugas PTSP sebagai garda terdepan dalam pelayanan untuk menginformasikan tentang biaya dan tarif yang dikenakan dalam pelayanan.
- b. Memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas PTSP tentang poses dan alur layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta
- c. Menginformasikan kepada pengguna layanan tentang standar pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta agar pengguna layanan mengerti tentang proses yang akan dilakukan dalam menerima layanan.



### 3. DATA DOMISILI RESPONDEN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
		Daerah Domisili			Jumlah ( Orang )
		1 JAWA TENGAH			6
		2 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA			150
		3 JAWA TIMUR			1
		4 SULAWESI SELATAN			1

### 4. DATA UMUR RESPONDEN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
			Deskripsi		Jumlah ( Orang ) % ( Persen )
			18 - 28 Th		61 38,61
			29 - 39 Th		71 44,94
			40 - 49 Th		19 12,03
			50 - 59 Th		6 3,80
			60 - 69 Th		1 0,63
			Total		158

### 5. NILAI PER UNSUR

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur							
			Deskripsi							Keterangan		
			Jumlah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
				631	632	632	632	632	632	631	632	
			NRR Per RL	3.994	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.994	4.000	31.987
			NRR Tertimbang	0.499	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500	0.499	0.500	3.968
			ZI IPKP Unit Pelayanan									99,96









## 8. PERTANYAAN DALAM APLIKASI SISUPER

Data Responden Nama serta jenis responden	Layanan Layanan	Form Kuesioner isian form kuesioner SP10	Kesan & pesan mohon isi kesan dan pesan Anda
<p>1. Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll) ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tersedia pada media elektronik dan non elektronik</li><li>Hanya pada media non elektronik</li><li>Hanya pada media elektronik</li><li>Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik</li></ul> <p>2. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis</li><li>Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis</li><li>Syarat yang diminta petugas kurang jelas</li><li>Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis</li></ul> <p>3. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti</li><li>Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti</li><li>Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti</li><li>Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti</li></ul>			
<p>4. Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Sesuai</li><li>Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)</li><li>Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)</li><li>Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)</li></ul> <p>5. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan</li><li>Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya</li><li>Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas</li><li>Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas</li></ul> <p>6. Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu</li><li>Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaannya kurang mudah</li><li>Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan</li><li>Tidak ada layanan online pada pengadilan</li></ul>			

7 Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?

Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

Sebagian petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan

Seluruh petugas pada pengadilan baik yang melayani langsung maupun melalui layanan online sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan

Petugas dalam melayani sangat lambat, kurang sopan dan tidak ramah

8 Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ?

Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi

Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi

layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi

Tidak ada layanan pengaduan