LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

TRIWULAN II (PERIODE APRIL – JUNI 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 II TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

SURVEY ZONA INTEGRITAS INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN II (PERIODE APRIL – JUNI 2025)
DI

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 10 Tahun 2019

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Selasa, Juli 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 II (Periode bulan April - Juni 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 pennguna 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, 7 Juli 2025

Ketua Tim Survei

Andang Catur Prasetya, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

BAB I PENDAHULUAN 5

1. Latar Belakang 5
2. Dasar Hukum 5
3. Tujuan Dan Sasaran 6
4. Sasaran 6
5. Prinsip 6
6. Ruang Lingkup 7
7. Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan. 7
8. Manfaat 7
9. Pengertian Umum 8
10. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan 9

BAB II PELAKSANAAN DAN TENIK SURVEI 10

1. Pelaksana Survei 10
2. Periode Survei 10
3. Tahapan Survei 10
4. Teknik Survey 10

BAB III LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI 11

1. Persiapan Survei 11
2. Penyiapan Bahan Survei 11
   a. Kuisioner 11
   b. Bentuk Jawaban 12
   c. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data. 13
   d. Pengolahan dan Anaslisis Data 13

BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI 15

1. Penyiapan Aplikasi 15
2. Pengisian Survei 15

BAB V PROFIL RESPONDEN 16

1. Umur Responden 16
2. Jenis Kelamin 16
3. Pendidikan Terakhir 17
4. Pekerjaan Utama 18

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA 19

1. Informasi Layanan. 19
2. Persyaratan Pelayanan 19
3. Prosedur/Alur Proses Pelayanan 20
4. Jangka Waktu Pelayanan 21
5. Tarif /Biaya Pelayanan 21
6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan 22
7. Petugas Layanan 23

8. Layanan Konsultasi/Pengaduan 24
BAB VII PENUTUP 25
I. Kesimpulan 25
LAMPIRAN 27
1. Indeks Total 27
5. Data Domisili Responden 28
6. Data Umur Responden 28
7. Nilai Per Unsur 28
8. Tiga Unsur Terendah 28
9. Data Hasil Survey 29
10. Pertanyaan Dalam Aplikasi Sisuper 32

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 Penyusuran 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 olehpengawas 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 2915 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:

- Meningkatakan 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

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 pemesintah dan dunia usaha yagn 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 dilakkukan 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 Survey

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. Kuisioner

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

Daftar prtanyaan/kuisioner ditentukan oleh Derektorat 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 persyartan yang ditetapkan Pengadilan ?

   Persyaratan merupalan 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 waku 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 ?

   Kemapuan petugas adalah kemampuan yang harus dimilki 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 tindal 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 kualiats pelayanan.

Survei Persepsi Kepuasan Masyrakat:

- 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 pelaynan masih belum mudah sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan diras 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	Jarang Sesuai	Sering Sesuai	Selalu Sesuai

Prosedur	Prosedur	Prosedur	Prosedur
Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
Petugas melayanai selalu meminta imbalan	Petugas melayani sering meminta imbalan	Petugas melayani jarang meminta imbalan	Petugas melayanai 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 Penyususnan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lampiran II atau dihitung menggunakan rumus :

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

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

d. Pengolahan dan Anaslisis 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 menghasilakn output berupa nilai indeks Kepuasan Masyrakat dengan kriteria seperti tercantum dalam tanel 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)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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.

BA B V
PROFIL RESPONDEN

1. Umur Responden

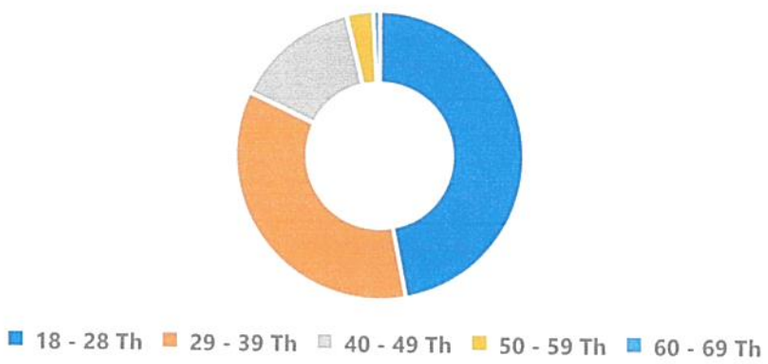
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER dari 134 responden yang mengsi data umur sebanyak 124 orang dan diperoleh data umur responden dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	63	47,01
29 - 39 Th	47	35,07
40 - 49 Th	19	14,18
50 - 59 Th	4	2,99
60 - 69 Th	1	0,75
Total	134	

Tabel 1. Umur Responden

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berumur antara 18 – 63 tahun dengan jumlah 63 orang atau 47,01%.

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



Grafik 1. Umur Responden

2. Jenis Kelamin

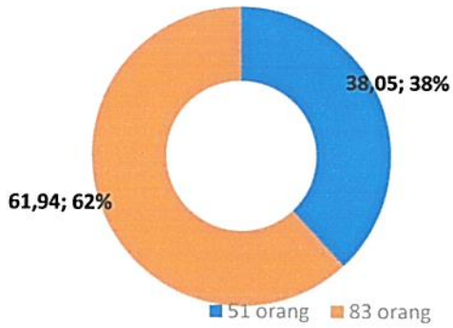
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data umur responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSEN
Laki-laki	51 orang	38,05
Perempuan	83 orang	61,94
JUMLAH	134 orang	100

Tabel 2. Jenis Kelamin

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 83 orang atau 61,94%

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



Gafik 2. Jenis Kelamin

3. Pendidikan Terakhir

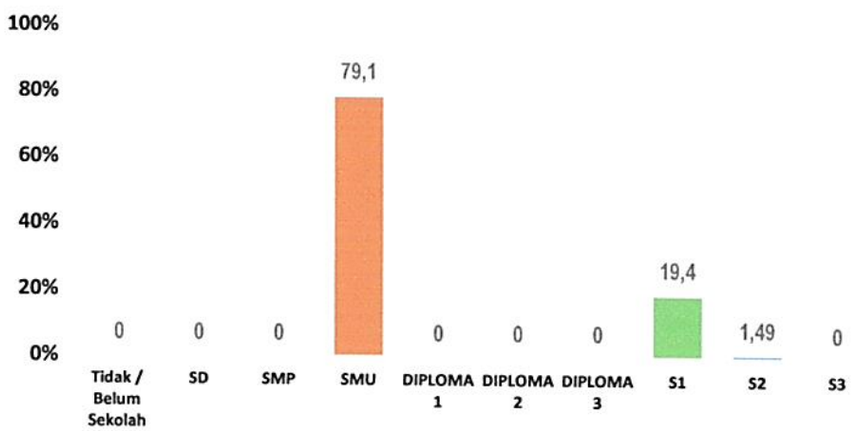
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pendidikan terakhir responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

PENDIDIKAN	JUMLAH (orang)	PERSEN (%)
Tidak / Belum Sekolah	0	0
SD	0	0
SMP	0	0
SMU	106	79,1
DIPLOMA 1	0	0
DIPLOMA 2	0	0
DIPLOMA 3	0	0
S1	26	19,4
S2	2	1,49
S3	0	0
JUMLAH	134	100

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak pendidikan terakhir SMU dengan jumlah 106 orang atau 79,1%.

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



Grafik 3. Pendididkan Terakhir

4. Pekerjaan Utama

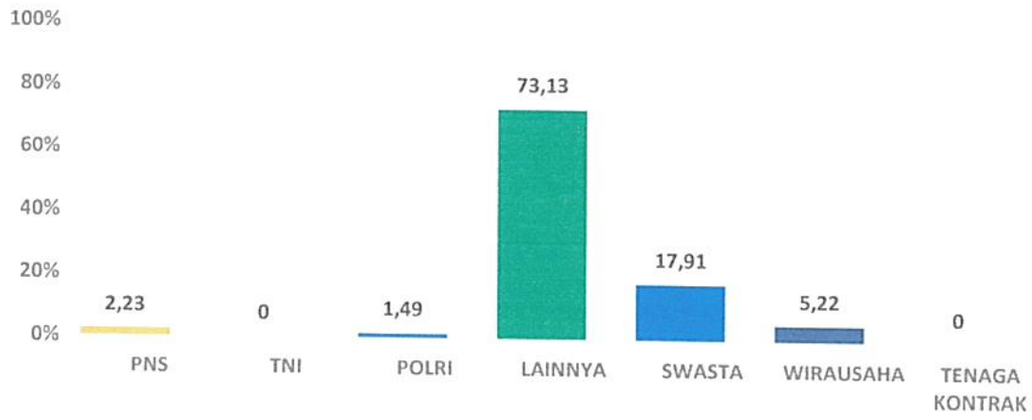
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pekerjaan umum responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

PEKERJAAN	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE (%)
PNS	3	2,23
TNI	0	0
POLRI	2	1,49
LAINNYA	98	73,13
SWASTA	24	17,91
WIRAUSAHA	7	5,22
TENAGA KONTRAK	0	0
JUMLAH	134	100

Tabel 4. Pekerjaan Utama

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak mempunyai pekerjaan *lainnya* dengan jumlah 90 orang atau 73,19%.

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	133	99,35
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			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut :

Informasi Pelayanan (UI)	
Jumlah	***535***
Nilai Per RL ***(Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)***	***3,993***
NRR Tertimbang ***(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)***	***0,499***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *tersedia pada media elektronik dan non elektronik* sebanyak 133 orang (99,25%) dengan jumlah 535, Nilai Per RL sebesar 3,993 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 3,993 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup informasi pelayanan dengan Nilai Per RL 3,993 berada pada kategori Sangat Baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berukut *"Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ?"*

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Jumlah (Orang)	Persen (%)
1.	Jelas Dan Sesuai	4	132	98,50
2.	Jelas Tapi Tidak Sesuai	3	2	1,49
3.	Kurang jelas	2	0	0
4.	Tidak Jelas	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	**534**
Niali Per RL *(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)*	**3,985**
NRR Tertimbang *(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)*	**0,498**

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Jelas dan sesuai* sebanyak 132 orang dari 134 orang atau (98,50%) dengan jumlah 534, Nilai Per RL sebesar 3,985 dan NRR Tertimbang sebesar 0,988 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 3,985 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,985 berada pada kategori Sangat Baik.

3. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berukut : *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	131	97,76
2.	Mudah dimengerti	3	2	1,49
3.	Kurang mudah dimengerti	2	1	0,74
4.	Tidak mudah dimengerti	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	**532**
Niali Per RL *(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)*	**3,970**
NRR Tertimbang *(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)*	**0,496**

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah dimengerti* sebanyak 131 orang dari 134 orang atau (97,76%) dengan jumlah 532, Nilai Per RL sebesar 3,970 dan NRR Tertimbang sebesar 0,496 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 3,970 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,970 berada pada kategori Sangat Baik.

4. Jangka Waktu Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berukut "*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	130	97,01
2.	Kurang Sesuai	3	3	2,23
3.	Tidak Sesuai	2	1	0,74
4.	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Jangka Waktu Pelayanan (U4)	
Jumlah	***531***
Niali Per RL *(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)*	***3,963***
NRR Tertimbang *(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)*	***0,495***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai* sebanyak 130 orang dari 134 orang atau (97,01%) dengan jumlah 531, Nilai Per RL sebesar 3,963 dan NRR Tertimbang sebesar 0,495 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 3,963 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,963 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 diterpakan 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	133	99,25
2.	Tarif Yang Tertulis Tidak Jelas	3	1	0,74
3.	Tarif Yang Ditentukan Tidak Jelas	2	0	0
4.	Tidak Ada informasi Tentang Tarif	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	***534***
Niali Per RL ***(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)***	***3,985***
NRR Tertimbang ***(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)***	***0,498***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai dengan tarif yang tertulis* sebanyak 133 orang dari 134 orang atau (99,25%) dengan jumlah 534, Nilai Per RL sebesar 3,985 dan NRR Tertimbang sebesar 0,498 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 3,985 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,985 berada pada kategori Sangat Baik.

6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Pertanyaan dalam aplikasi SiSuper sebagai berikut *"Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelyanan 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	132	98,50
2.	Membantu, Menghemat Biaya, Penggunaan Kurang Mudah	3	1	0,74
3.	Sulit Digunakan	2	1	0,74
4.	Tidak Ada Layanan Online	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	***533***
Niali Per RL ***(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)***	***3,978***
NRR Tertimbang ***(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)***	***0,497***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Membantu, menghemat biaya, mempersingkat waktu* sebanyak 132 orang dari 134 orang atau (98,50%) dengan jumlah 533, Nilai Per RL sebesar 3,978 dan NRR Tertimbang sebesar 0,497 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 3,978 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,978 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	133	99,25
2.	Sebagian petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	0	0
3.	Seluruh Petugas sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	1	0,74
4.	lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	***534***
Niali Per RL *(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)*	***3,985***
NRR Tertimbang *(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)*	***0,498***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan* sebanyak 133 orang dari 134 orang atau (99,25%) dengan jumlah 534, Nilai Per RL sebesar 3,985 dan NRR Tertimbang sebesar 0,498, 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 3,985 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup informasi pelayanan dengan Nilai Per RL 3,985 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	133	99,25
2.	sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	0	0
3.	tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	1	0,74
4.	tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
Jumlah			134	100

Dan hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memeperoleh data sebagai berikut:

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	***534***
Niali Per RL ***(Jumlah NIlai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner)***	***3,985***
NRR Tertimbang ***(NRR Per-ruang lingkup x (1/8)***	***0,498***

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah diakses dan segera ditanggapi* sebanyak 1 orang dari 134 orang atau (99,25%) dengan jumlah 534, Nilai Per RL sebesar 3,985 dan NRR Tertimbang sebesar 0,498 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 3,985 berada pada kategori **"Sangat baik"**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,985 berada pada kategori Sangat Baik.

BAB VII
PENUTUP

I. 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 3,993
2. Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,985
3. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,970
4. Mayoritas responden menyatakan Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,963
5. Mayoritas responden menyatakan Tarif/Biaya pelayanan di Pengadila Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,985.
6. Mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana Pendukun Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT MENDUKUNG denga nilai NRR Per-RL yaitu 3,978.
7. Mayoritas responden menyatakan Petugas Layanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,985
8. Mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi/Pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,985.

Bersarkan hasil data dan pembahasan diperoleh hasil Suvey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) di Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan nilai 3,98/ 99,51% dan dalam pada kategori A (Sangat Baik).

II. 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 . Prosedur/alur proses pelayanan
   3 . Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online.
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 PPNPN dan pada akhirnya juga bermanfaat

untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelaynan kepada masyarakat.

LAMPIRAN

1. INDEKS TOTAL

5. DATA DOMISILI RESPONDEN

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	SUMATERA UTARA	1
2	JAWA TENGAH	1
3	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	130
4	JAWA TIMUR	2

6. 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	63	47,01
29 - 39 Th	47	35,07
40 - 49 Th	19	14,18
50 - 59 Th	4	2,99
60 - 69 Th	1	0,75
Total	134	

7. NILAI PER UNSUR

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	535	534	532	531	534	533	534	534	
NRR Per RL	3.993	3.985	3.970	3.963	3.985	3.978	3.985	3.985	31.843
NRR Tertimbang	0.499	0.498	0.496	0.495	0.498	0.497	0.498	0.498	3.900
ZI IPKP Unit Pelayanan									99.51

8. TIGA UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	531
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	532
3	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	533

9. DATA HASIL SURVEY

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	2	2	2	2	2	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4

10. PERTANYAAN DALAM APLIKASI SISUPER

Data Responden — Nama serta data responden

Layanan — Layanan

Form Kuesioner — Isian form kuesioner SPKP

Kesan & pesan — mohon isi kesan dan pesan Anda

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

- Tersedia pada media elektronik dan non elektronik
- Hanya pada media non elektronik
- Hanya pada media elektronik
- Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non eletronik

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

- Syarat yang diminta petugas jelas dan sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas jelas tetapi tidak sama dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis
- Syarat yang diminta petugas kurang jelas
- Syarat yang diminta petugas tidak jelas dan tidak sesuai dengan syarat yang ditetapkan secara tertulis

3 Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?

- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan sangat mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan kurang mudah dimengerti
- Informasi tentang prosedur/alur proses layanan tidak mudah dimengerti

4 Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sesuai
- Kurang Sesuai (lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan pengadilan)
- Tidak Sesuai (lebih satu hari dari yang ditetapkan/ diinformasikan pengadilan)
- Sangat tidak sesuai (lebih dari beberapa hari)

5 Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan pengadilan ?

- Membayar sesuai tarif yang tertulis/ ditetapkan dan jika tertulis gratis maka tidak ada biaya yang saya bayarkan ke pengadilan
- Tarif yang tertulis tidak jelas namun petugas selalu menginformasikan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan dengan menginformasikan aturannya
- Tarif yang ditentukan tidak jelas sehingga pembayaran sesuai permintaan petugas
- Tidak ada informasi tentang tarif sehingga membayar selalu berbeda dan tidak jelas

6 Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?

- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, dan mempersingkat waktu
- Sistem online yang disediakan pengadilan sangat membantu, menghemat biaya, namun penggunaanya kurang mudah
- Ada sistem layanan online tapi malah lebih sulit dibanding langsung datang ke pengadilan
- Tidak ada layanan online pada pengadilan

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