

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA
SURVEY ZONA INTEGRITAS INDEKS PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN

TRIWULAN II (PERIODE APRIL 2024 – JUNI 2024)



DISUSUN OLEH :
TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Tim Survei

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

**TRIWULAN II (PERIODE APRIL 2024 – JUNI 2024)
DI**

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

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

Disahkan di Yogyakarta

Pada Hari Rabu, 10 Juli 2024

Ketua



Tri Asnuri Herkunto, S.H.,MH

Sekretaris Utama



Meilyna Dwijanti, S.H.,MH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
BAB I	4
1. LATAR BELAKANG.....	4
2. TUJUAN DAN SASARAN.....	4
3. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN.....	4
4. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN.....	5
BAB II	6
1. Metodologi Survei.....	6
2. Teknik Pengumpulan Data.....	6
3. Teknik Analisa Data.....	6
4. Variabel Pengukuran Ikm.....	6
BAB III	8
1. Umur Responden.....	8
2. Jenis Kelamin.....	8
3. Pendidikan Terakhir.....	8
4. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV	9
1. Informasi Pelayanan.....	9
3. Prosedur Pelayanan.....	10
4. Jangka Waktu Pelayanan.....	10
5. Tarif /Biaya Pelayanan.....	10
5. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan.....	11
7. Petugas Layanan.....	11
8. Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	11
BAB V	12
1. Kesimpulan Hasil Survey.....	12
2. Tiga (3) Unsur Terendah.....	12
3. Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah.....	13
LAMPIRAN :	16
1. Nilai Indeks Total Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan.....	16
2. Nilai Per Unsur.....	16
3. Profil responden.....	16
4. Data Umur responden.....	16
5. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah.....	17
6. Nilai Indeks Responden.....	17

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 Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP).

2. 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.

3. 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.

4. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

1. Metodologi Survei

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

2. Teknik Pengumpulan Data

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

3. Teknik Analisa Data

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

4. Variabel Pengukuran Ikm

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

1. Informasi Pelayanan.

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

2. Persyaratan Pelayanan.

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

3. Prosedur Pelayanan

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

4. Jangka Waktu Pelayanan

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

5. Tarif/Biaya Layanan

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

6. Sarana prasarana pendukung Layanan

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

7. Petugas Layanan

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

8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

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

BAB III PROFIL RESPONDEN

1. Umur Responden

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	38	40,86
29 - 39 Th	23	24,73
40 - 49 Th	12	12,90
50 - 59 Th	16	17,20
60 - 69 Th	4	4,30
Total	93	

Tabel 1. Umur Responden.

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berumur antara 18 – 28 tahun dengan jumlah 38 orang atau 40,86%

2. Jenis Kelamin

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

Jenis Kelamin	Jumlah
LAKI-LAKI	41 Orang
PEREMPUAN	56 Orang

Tabel 2. Jenis Kelamin

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 56 orang atau 60,21%.

3. Pendidikan Terakhir

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

PENDIDIKAN	Jumlah	PENDIDIKAN	Jumlah
Tidak / Belum Sekolah	0	Diploma	6
SD	1	S1	45
SMP	2	S2	3
SMU	40	S3	0

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak pendidikan terakhir Setiata I (S1) dengan jumlah 45 orang atau 48,38%,

4. Pekerjaan Utama

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

PEKERJAAN	Jumlah	PEKERJAAN	Jumlah
PNS	15	SWASTA	31
TNI	2	WIRUSAHA	1
POLRI	4	TENAGA KONTRAK	0
LAINNYA	44		

Tabel 4. Pekerjaan Utama

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak mempunyai pekerjaan lainnya dengan jumlah 44 orang atau 47,31%.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

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

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

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 – 4
1.	A (Sangat Baik)	83,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Zona Integritas Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) 3,96/99,03% yang berada pada kategori A (Sangat Baik). Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

1. Informasi Pelayanan

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

Informasi Pelayanan (U1)	
Jumlah	383
Niali Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i>)	3,948
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,494

Sumber data dari Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan II Tahun 2024

Tabel 5. Informasi Pelayanan (U1)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,948. Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Informasi Pelayanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

2. Persyaratan Pelayanan

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

Persyaratan Pelayanan (U2)	
Jumlah	386
Niali Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i>)	3,979
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,497

Sumber Data dari Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Triwulan II Tahun 2024

Tabel 5. Persyaratan Pelayanan (U2)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,979. Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta, ruang lingkup *Persyaratan Pelayanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

3. Prosedur Pelayanan

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

Prosedur Pelayanan (U3)	
Jumlah	379
Niali Per RI. (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,907
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,488

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trisulan II Tahun 2024

Tabel 6. Jangka Waktu Pelayanan (U3)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,907, Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta, ruang lingkup *Jangka Waktu Pelayanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

4. Jangka Waktu Pelayanan

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

Jangka Waktu Pelayanan (U4)	
Jumlah	385
Niali Per RI. (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,969
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,496

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trisulan II Tahun 2024

Tabel 7. Jangka Waktu Pelayanan (U4)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,969. Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Jangka Waktu Pelayanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

5. Tarif /Biaya Pelayanan

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

Tarif/Biaya Pelayanan (U5)	
Jumlah	386
Niali Per RI. (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,979
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,497

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trisulan II Tahun 2024

Tabel 8. Tarif/Biaya Pelayanan (U5)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,979 berada pada interval skor 3,532 – 4, 00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *biaya/tarif layanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

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

Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (U6)	
Jumlah	385
Niali Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i>)	3,969
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,496

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trivulan II Tahun 2024

Tabel 9. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (U6)

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

7. Petugas Layanan

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

Petugas Layanan (U7)	
Jumlah	383
Niali Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i>)	3,948
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,494

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trivulan II Tahun 2024

Tabel 10. Petugas layanan (U7)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,948. Jika di konversikan kedalam nilai mutu layanan berada dalam kategori A berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “*Sangat Baik*”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Petugas layanan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

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

Layanan Konsultasi/Pengaduan (U8)	
Jumlah	387
Niali Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisisioner</i>)	3,990
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,499

Sumber Aplikasi SISUPER Pengadilan Negeri Yogyakarta Trivulan II Tahun 2024

Tabel 11. Konsultasi/Pengaduan (U8)

Dari analisis data diatas diperoleh rerata skor sebesar 3,990 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 kategori “*Sangat Baik*”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup *Konsultasi/Pengaduan* berada pada kategori *Sangat Baik*.

BAB V KESIMPULAN

1. Kesimpulan Hasil Survey

Bersarkan hasil data dan pembahasan diperoleh hasil Survey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) di Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan nilai 3,961/ 99,03% dan dalam pada kategori A (Sangat Baik)

Dari 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 3,948
2. Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,979.
3. Mayoritas responden menyatakan Prosecur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,907.
4. Mayoritas responden menyatakan Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,969.
5. Mayoritas responden menyatakan Tarif/Biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,979.
6. Mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana Pendukung Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT MENDUKUNG dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,969.
7. Mayoritas responden menyatakan Petugas Layanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,948.
8. Mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi/Pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,990.

2. Tiga (3) Unsur Terendah

Meskipun dalam dalam survey mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai indeks 3,961/ 99,03%, masih ada beberapa layanan yang masih masuk dalam 3 (tiga) unsur terendah yaitu :

No.	Unsur	Nilai
1.	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	379
2.	Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?	383
3.	Apakah petugas yang memberikan pelayanan pada pengadilan ini sangat membantu keperluan Bapak/Ibu dengan sigap ?	385

3. Tindak Lanjut Tiga (3) Unsur Terendah

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

1. Unsur prosedur/alur proses pelayanan.

a. Evaluasi

Unsur Prosedur merupakan unsur nomor 3 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan Pengadilan mudah untuk diikuti?. Dengan pilihan jawaban yaitu:

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

• Analisis data dari 97 responden

- Nilai Persepsi 1 (D) berjumlah 1 responden
- Nilai Persepsi 2 (C) berjumlah 0 responden
- Nilai Persepsi 3 (B) berjumlah 6 responden

Nilai Persepsi 4 (A) berjumlah 90 responden

b. Rekomendasi

Mempublikasikan prosedur layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta di Website maupun diruang tunggu PTSP serta membuat pamphlet/booklet untuk setiap jenis pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur suatu layanan.

c. Tindak Lanjut.

Telah ditindak lanjuti dengan :

- Publikasi Prosedur pada website Pengadilan Negeri Yogyakarta
- Publikasi E-Brosur jenis pelayanan di website Pengadilan Negeri Yogyakarta
- Tampilan brosur pada masing-masing meja PTSP

2. Unsur informasi pelayanan.

a. Evaluasi

Unsur Informasi pelayanan merupakan unsur nomor 1 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut: Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?. Dengan pilihan jawaban yaitu:

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

• Analisis data dari 97 responden

- Nilai Persepsi 1 (D) berjumlah 1 responden
- Nilai Persepsi 2 (C) berjumlah 0 responden
- Nilai Persepsi 3 (B) berjumlah 2 responden
- Nilai Persepsi 4 (A) berjumlah 94 responden

b. Rekomendasi

Mempublikasikan informasi layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta di Website maupun diruang tunggu PTSP dan media lain yang bisa dengan mudah di jangkau oleh pengguna layanan serta membuat pamphlet/booklet untuk setiap jenis informasi pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan mengenai informasi prosedur suatu layanan.

c. Tindak Lanjut.

Telah ditindak lanjuti dengan :

- Adanya nomor *WhatsApp* dengan nomor 088297218177 yang dapat diakses oleh para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, untuk menanyakan informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan. Menyarankan kepada Petugas Layanan dan para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk mempermudah layanan agar mengakses website dan nomor *WhatsApp* tersebut.
- Publikasi Prosedur pada website Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- Publikasi E-Brosur jenis pelayanan di website Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- Tampilan brosur pada masing-masing meja PTSP.

3. Unsur Petugas Pelayanan.

a. Evaluasi

Unsur Petugas Pelayanan merupakan unsur nomor 7 dari 8 unsur SPKP dengan pertanyaan sebagai berikut: 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.
 - Analisis data dari 97 responden
 - Nilai Persepsi 1 (D) berjumlah 0 responden
 - Nilai Persepsi 2 (C) berjumlah 1 responden

- Nilai Persepsi 3 (B) berjumlah 1 responden
Nilai Persepsi 4 (A) berjumlah 95 responden

b. Rekomendasi.

Memberikan pengarahannya kepada petugas layanan PTSP offline maupun online agar melayani pengguna layanan dengan ramah dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

c. Tindak lanjut

Petugas PTSP selalu diberikan pengarahannya setiap pagi melalui apel pagi PTSP maupun kesempatan pertemuan rutin lainnya dan juga pelatihan – pelatihan tentang pelayanan dengan pihak lain.

LAMPIRAN :

TANGKAPAN LAYAR APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA PERIODE TRIWULAN II (April 2024 – Juni 2024)

1. Nilai Indeks Total Survey ZI Persepsi Kualitas Pelayanan



2. Nilai Per Unsur

Deskripsi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Waktu	31	33	37	35	36	38	39	37	38	39
2. Biaya	34	35	38	36	37	39	38	39	38	39
3. Kualitas	34	35	38	36	37	39	38	39	38	39
4. Kepuasan	34	35	38	36	37	39	38	39	38	39
Jumlah Responden										30

3. Profil responden

JUMLAH	60 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKSI 40 ORG PEREMPUAN 20 ORG	
PEKERJAAN	Tidak Bekerja/Keluah 0 ORG SD 1 ORG KMP 2 ORG GMD 40 ORG Diploma 1 4 ORG PNS 15 ORG IR 2 ORG POLRI 1 ORG LAINNYA 41 ORG	Diploma 2 0 ORG Diploma 3 0 ORG S1 0 ORG S2 3 ORG S3 0 ORG SWASTA 31 ORG WIRASWA 1 ORG PEMADA KONTRAK 0 ORG

4. Data Umur responden

Deskripsi	Jumlah (Org)	% (Persen)
18-20 Th	3	4,33
21-25 Th	2	2,67
26-30 Th	6	7,67
31-35 Th	5	6,67
36-40 Th	4	5,33
Total	20	26,67

