



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

TRIWULAN IV (PERIODE OKTOBER - DESEMBER 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 IV TAHUN 2025

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 IV (Periode bulan Oktober - Desember 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, Januari 2026

Ketua Tim Survei

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

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

**TRIWULAN IV (PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2025)
DI
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 10 Tahun 2019

**Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Selasa, Januari 2026**



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN	4
1. Latar Belakang	4
2. Dasar Hukum	4
3. Tujuan Dan Sasaran	5
4. Sasaran	5
5. Prinsip	5
6. Ruang Lingkup.....	6
7. Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	6
8. Manfaat	7
9. Pengertian Umum	7
10. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	8
BAB II PELAKSANAAN DAN TENIK SURVEI	9
1. Pelaksana Survei	9
2. Periode Survei.....	9
3. Tahapan Survei	9
4. Teknik Survey	9
BAB III LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI.....	10
1. Persiapan Survei.....	10
2. Kuisisioner.....	10
3. Bentuk Jawaban	11
4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	12
5. Pengolahan dan Analsisis Data.....	12
BAB IV PENGGUNAAN APLIKASI SURVEI	14
1. Penyiapan Aplikasi	14
2. Pengisian Survei.....	14
BAB V PROFIL RESPONDEN	15
1. Umur Responden	15
2. Jenis Kelamin.....	15
3. Pendidikan Terakhir	16
4. Pekerjaan Utama	17
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	18
1. Informasi Layanan.....	18
2. Persyaratan Pelayanan	18
3. Prosedur/Alur Proses Pelayanan	19
4. Jangka Waktu Pelayanan	20

5.	Tarif /Biaya Pelayanan.....	21
6.	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan.....	22
7.	Petugas Layanan	23
8.	Layanan Konsultasi/Pengaduan	23
	BAB VII PENUTUP.....	25

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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Indeks 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kualitas pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. 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.
- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Peradilan Umum dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

9. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 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).
- b. 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 TEKNIK 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 Persepsi Kualitas Pelayanan 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

d. Penyiapan Bahan Survei

2. Kuisisioner

Penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) digunakan kuesioner 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. Kuesioner 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 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 prasarana 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.
Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/akses ?
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3. 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 kualitas 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 dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diperbaiki.
- 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

4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

1. Penetapan Jumlah Responden.

Teknik 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 populasi 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 :

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^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.

5. 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 KONVERSİ (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.

BAB V

PROFIL RESPONDEN

1. Umur Responden

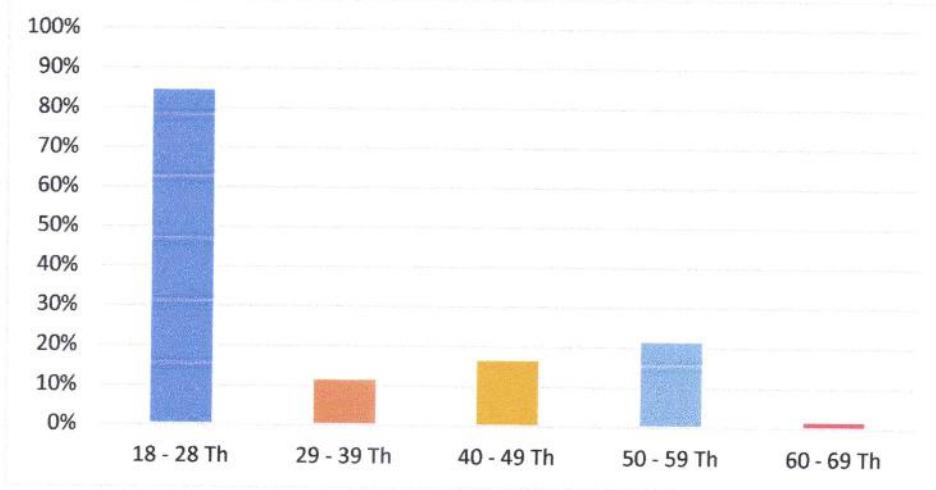
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER dari 138 responden yang mengisi data umur sebanyak 138 orang dan diperoleh data umur responden dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	85	61,59
29 - 39 Th	12	8,70
40 - 49 Th	17	17,32
50 - 59 Th	22	15,94
60 - 69 Th	2	1,45
Total	138	100

Tabel 2. Umur Responden

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berumur antara 18 – 28 tahun dengan jumlah 85 orang atau 61,59%.

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



Grafik 1. Umur Responden

2. Jenis Kelamin

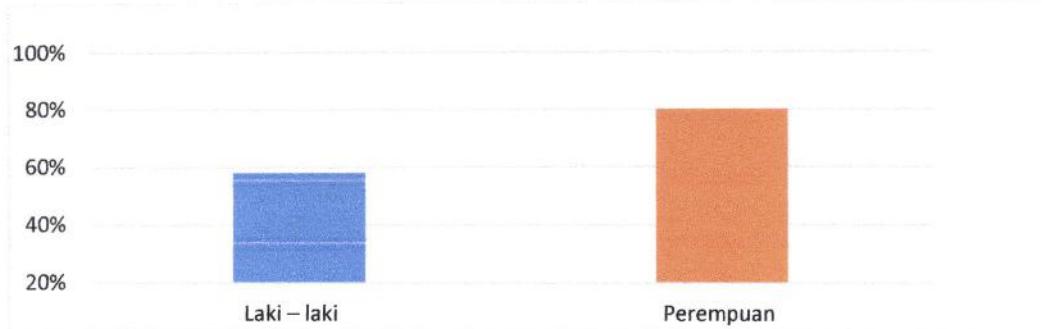
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data jenis kelamin responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persen (%)
Laki – laki	58	42,02
Perempuan	80	57,97
Jumlah	138	100

Tabel 1. Jenis Kelamin

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 80 orang atau 57,97%

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



Grafik 2. Jenis Kelamin

3. Pendidikan Terakhir

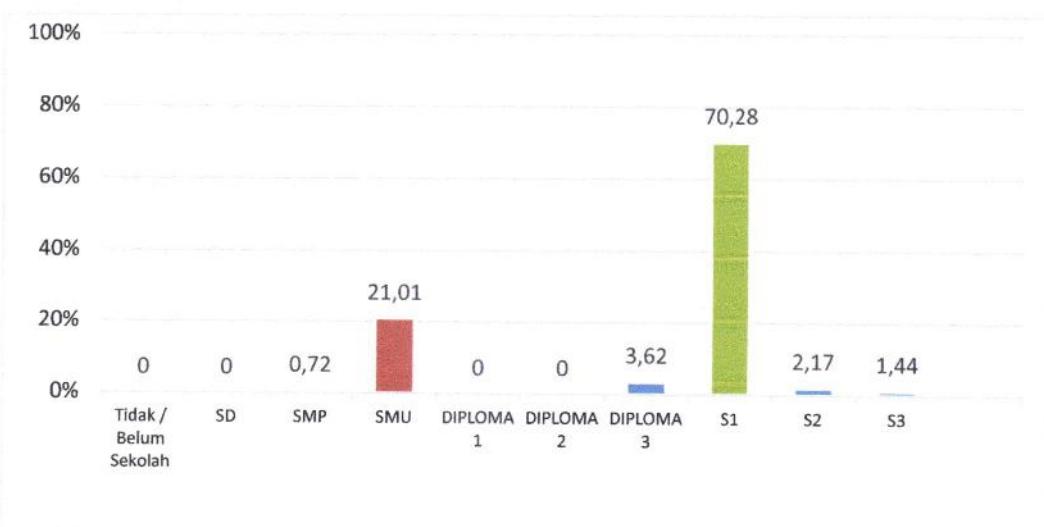
Berdasarkan data yang diambil dari Aplikasi SISUPER diperoleh data pendidikan terakhir responden, dapat ditampilkan tabel sebagai berikut :

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persen (%)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	1	0,72
4	SMU	29	21,01
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	5	3,62
8	S1	97	70,28
9	S2	3	2,17
10	S3	2	1,44
Jumlah		138	100

Tabel 2. Pendidikan Terakhir

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak pendidikan terakhir SMU dengan jumlah 78 orang atau 52,06%.

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 (orang)	Persen (%)
PNS	9	6,52
TNI	0	0
POLRI	1	0,72
SWASTA	27	19,56
WIRAUSAHA	9	6,52
TENAGA KONTRAK	3	2,17
LAINNYA	89	64,49
Jumlah	138	100

Tabel 3. Pekerjaan Utama

Menurut karakteristik responden pada survey ini paling banyak mempunyai pekerjaan *lainnya* dengan jumlah 147 orang atau 95,23%.

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.

Informasi Layanan adalah keterangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat mengenai seluruh proses penyelenggaraan layanan, sebagai bentuk keterbukaan dan jaminan kepastian layanan.

Adapun 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	%
1.	Tidak Tersedia	1	3	2,17
2.	Hanya di Media Eletronik	2	1	0,72
3.	Tersedia di Media Non Elektronik	3	2	1,44
4.	Tersedia di Media Elektronik dan Non Elektronik	4	132	95,65
Jumlah			138	100

Tabel 4. Informasi layanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *tersedia pada media elektronik dan non elektronik* sebanyak 132 orang (95,65%) dengan berdasar perhitungan pada aplikasi *SiSuper* diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	539
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,908
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,488

Data diatas 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 3,980 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup informasi pelayanan dengan Nilai Per RL 3,908 berada pada kategori Sangat Baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat/pengguna layanan sebagai syarat untuk memperoleh suatu layanan, baik

berupa persyaratan **administratif**, **teknis**, maupun **substansial**, sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

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 Persyatan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor	frekuensi	
			Jumlah	%
1.	Tidak Jelas	1	2	1,44
2.	Kurang jelas	2	0	0
3.	Jelas Tapi Tidak Sesuai	3	2	1,44
4.	Jelas Dan Sesuai	4	134	97,10
Jumlah			138	100

Tabel 5. Persyaratan Pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Jelas dan sesuai* sebanyak 134 orang dari 138 orang atau (97,10%). Dengan berdasar perhitungan pada aplikasi *SiSuper* diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	544
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,942
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,493

Data diatas 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 3,942 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Persyartan Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,942 berada pada kategori Sangat Baik.

3. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Prosedur/Alur Proses Pelayanan adalah tahapan atau langkah-langkah yang harus dilalui oleh pengguna layanan dan/atau petugas dalam penyelenggaraan suatu pelayanan, mulai dari permohonan diajukan sampai pelayanan selesai dan hasil diterima oleh pemohon.

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	%
1.	Tidak mudah dimengerti	1	1	0,72
2.	Kurang mudah dimengerti	2	13	9,42
3.	Mudah dimengerti	3	2	1,44
4.	Sangat mudah dimengerti	4	124	89,85
Jumlah			138	100

Tabel 6. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah dimengerti* sebanyak 124 orang dari 138 orang atau (89,85%). Dengan berdasar perhitungan pada aplikasi *SiSuper* diperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	536
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruang lingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,884
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,486

Data diatas 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 3,884 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Prosedur/Alur Proses Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,884 berada pada kategori Sangat Baik.

4. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka Waktu Pelayanan adalah batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan, terhitung sejak permohonan dinyatakan lengkap dan benar sampai dengan hasil pelayanan diterima oleh pemohon.

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	%
1.	Sangat Tidak Sesuai	1	1	0,72
2.	Tidak Sesuai	2	0	0
3.	Kurang Sesuai	3	7	5,07
4.	Sesuai	4	130	94,20
Jumlah			138	100

Tabel 7. Jangka Waktu Pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai* sebanyak 130 orang dari 138 orang atau (94,20%). Dengan berdasar pada hasil perhitungan dari Aplikasi *SiSuper* memeperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	542
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,928
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,491

Data diatas 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 3,928 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Jangka Waktu Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,928 berada pada kategori Sangat Baik.

5. Tarif /Biaya Pelayanan

Tarif/Biaya Pelayanan dalam pelayanan adalah besaran biaya yang dikenakan kepada pemohon atas penyelenggaraan suatu pelayanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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	%
1.	Tidak Ada informasi Tentang Tarif	1	1	0,72
2.	Tarif Yang Ditentukan Tidak Jelas	2	0	0
3.	Tarif Yang Tertulis Tidak Jelas	3	1	0,72
4.	Sesuai Tarif Yang Tertulis	4	136	98,55
Jumlah			138	100

Tabel 8. Tarif /Biaya Pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sesuai dengan tarif yang tertulis* sebanyak 136 orang dari 138 orang atau (98,55%). Dengan berdasar pada hasil perhitungan dari Aplikasi *SiSuper* memeperoleh data sebagai berikut :

Jumlah	548
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,971
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,496

Data diatas 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 3,971 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Tarif/Biaya Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,971 berada pada kategori Sangat Baik.

6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan adalah fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk menunjang kelancaran, kenyamanan, keamanan, dan efektivitas proses pelayanan kepada masyarakat.

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	%
1.	Tidak Ada Layanan Online	1	1	0,72
2.	Sulit Digunakan	2	2	1,44
3.	Membantu, Menghemat Biaya, Penggunaan Kurang Mudah	3	4	2,89
4.	Membantu, Menghemat Biaya, Mempersingkat Waktu	4	131	94,92
Jumlah			138	100

Tabel 9. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Membantu, menghemat biaya, mempersingkat waktu* sebanyak 131 orang dari 138 orang atau (94,92%)

Dengan berdasar pada hasil perhitungan dari Aplikasi *SiSuper* memperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	541
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruang lingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,920
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,490

Data diatas 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 3,920 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,920 berada pada kategori Sangat Baik.

7. Petugas Layanan

Petugas Layanan adalah pegawai atau personel yang ditugaskan oleh instansi/organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan layanan secara profesional, ramah, cepat, tepat, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

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	%
1.	Lambat, kurang sopan dan tidak ramah	1	1	0,72
2.	Seluruh Petugas sangat membantu dengan cepat, namun kurang ramah dan sopan	2	0	0
3.	Sebagian petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	3	11	7,97
4.	Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan	4	126	91,30
Jumlah			138	100

Tabel 10. Petugas pelayanan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *Seluruh petugas sangat membantu dengan cepat, ramah dan sopan* sebanyak 126 orang dari 138 orang atau (91,30%).

Dengan berdasar pada hasil perhitungan dari Aplikasi *SiSuper* memeperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	538
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruanglingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,899
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,487

Data diatas 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 3,899 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Petugas Pelayanan dengan Nilai Per RL 3,899 berada pada kategori Sangat Baik.

8. Layanan Konsultasi/Pengaduan

Layanan Konsultasi/Pengaduan adalah pelayanan yang disediakan oleh instansi/organisasi untuk menerima, menindaklanjuti, dan memberikan tanggapan atas pertanyaan, saran, keluhan, atau pengaduan dari masyarakat terkait pelaksanaan tugas,

fungsi, dan kualitas pelayanan, guna memperoleh solusi, klarifikasi, serta perbaikan layanan secara berkelanjutan.

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	%
1.	Tidak ada layanan pengaduan	1	0	0
2.	Tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	0	0
3.	Sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	1	0,72
4.	Sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	137	99,27
Jumlah			138	100

Tabel 11. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari hasil analisis data, yang menjawab *sangat mudah diakses dan segera ditanggapi* sebanyak 137 orang dari 138 orang atau (99,27%)

Dengan berdasar pada hasil perhitungan dari Aplikasi SiSuper memperoleh data sebagai berikut:

Jumlah	547
Nilai Per RL (<i>Jumlah Nilai Per – Ruang Lingkup/Jumlah Kuisioner</i>)	3,984
NRR Tertimbang (<i>NRR Per-ruang lingkup x (1/8)</i>)	0,495

Data diatas 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 3,984 berada pada kategori “**Sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta, ruang lingkup Konsultasi/Pengaduan dengan Nilai Per RL 3,984 berada pada kategori Sangat Baik.

BAB VII

PENUTUP

I. Kesimpulan

Kesimpulan dari masing – masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Mayoritas responden menyatakan informasi layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-LR , yaitu 3,906
2. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,942
3. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,884
4. Mayoritas responden menyatakan Jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,928
5. Mayoritas responden menyatakan Tarif/Biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,971
6. Mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana Pendukun Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT MENDUKUNG denga nilai NRR Per-RL yaitu 3,920
7. Mayoritas responden menyatakan Petugas Layanan di Pengadilan Negeri, Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,899.
8. Mayoritas responden menyatakan Layanan konsultasi/Pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, SANGAT BAIK dengan nilai NRR Per-RL yaitu 3,964

Bersarkan hasil data dan pembahasan diperoleh hasil Suvey Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI IPKP) di Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan nilai 3,93/ 98,17% 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;
 - a. Prosedur/alur proses pelayanan dengan nilai 536.
 - b. Kopentensi Petugas Pelayanan dengan nilai 530.
 - c. Tersedianya Informasi Pelayanan dengan nilai 539
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 beroorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN

1. INDEKS TOTAL



2. DATA DOMISILI RESPONDEN

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 SUMATERA SELATAN	1
2 DKI JAKARTA	1
3 JAWA BARAT	1
4 JAWA TENGAH	7
5 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	124
6 JAWA TIMUR	4

3. DATA UMUR RESPONDEN

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	85	61,59
29 - 39 Th	12	8,70
40 - 49 Th	17	12,32
50 - 59 Th	22	15,94
60 - 69 Th	2	1,45
Total	138	

4. NILAI PER UNSUR

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
Jumlah	539	544	536	542	548	541	538	547	
NRR Per RL	3,906	3,942	3,884	3,928	3,971	3,920	3,899	3,964	31,413
NRR Terimbang	0,488	0,483	0,486	0,491	0,486	0,490	0,487	0,485	3,927

ZI IPKP Unit Pelayanan

98,17