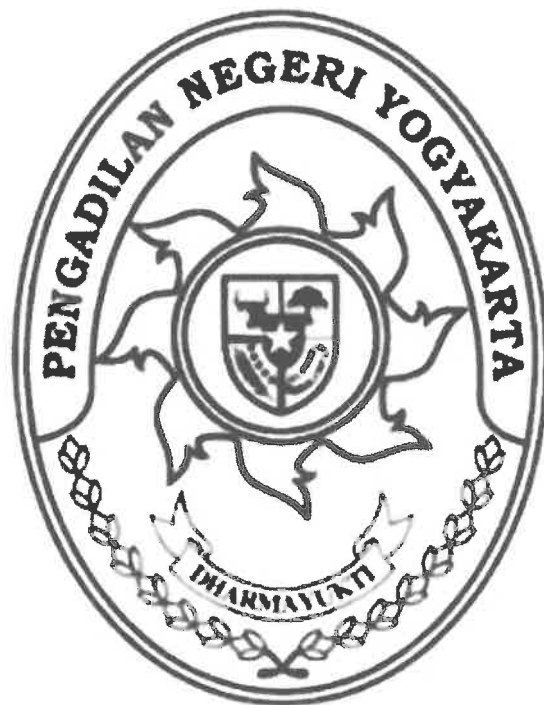


**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



APRIL 2026

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta engan ini menyatakan bahwa **Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta** telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh:

- 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,76**
- 2. Kategori Mutu Pelayanan : B (Baik)**

Demikian lembar pengesahan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, **21** April 2026

Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta


SYAFRIZAL, S.H

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Yogyakarta mengadakan survei ini. 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 Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, yang diambil dengan kuesioner.

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 Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 April 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

Table of Contents

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Kriteria Responden	3
B. Data Umum Responden	3
C. Metode Pencacahan.....	6
D. Metode Pengolahan Data Survei.....	6
E. Variabel Pengukuran IKM.....	7
F. Teknik Analisis Data.....	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	9
A. Analisis Data Survei.....	9
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	17
C. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah	19
BAB IV DATA SURVEI.....	21
A. DATA RESPONDEN	21
B. DATA DUKUNG DARI APLIKASI siSUPER Badilum	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Responden Menurut Kelompok Umur.....	3
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	4
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	5
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	5
Tabel 5. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie	6
Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan	8
Tabel 7. Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
Tabel 8. Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur	10
Tabel 9. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian	11
Tabel 10. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	12
Tabel 11. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
Tabel 12. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	14
Tabel 13. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	14
Tabel 14. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan	15
Tabel 15. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana.....	16

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	4
Grafik 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	4
Grafik 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	5
Grafik 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	6
Grafik 5. Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
Grafik 6. Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan Prosedur	10
Grafik 7. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian.....	11
Grafik 8. Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	12
Grafik 9. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
Grafik 10. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	14
Grafik 11. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	15
Grafik 12. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan	16
Grafik 13. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Yogyakarta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan Januari - April 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

1. Pelaksanaan e-survey dilakukan secara elektronik melalui aplikasi SISUPER (Sistem Informasi Survei Pelayanan Elektronik) yang telah disematkan pada website Ditjen Badilum.
2. Penginputan data survei persepsi anti korupsi melalui E- survey dilakukan dengan mengakses link berikut: <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>
3. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey untuk mengetahui perkembangan e-survey.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Pengadilan Negeri Yogyakarta, respondennya adalah pihak-pihak yang pernah atau sedang menerima layanan pengadilan. Mengacu pada pedoman umum dari Kementerian PANRB, berikut kriteria responden yang digunakan:

- Pengguna layanan langsung
 - Pihak berperkara (penggugat, tergugat, pemohon, termohon)
 - Terdakwa atau pihak terkait dalam perkara pidana
- Kuasa atau perwakilan
 - Advokat / pengacara yang mewakili klien
 - Kuasa hukum dari instansi atau perusahaan
- Pengunjung layanan administrasi
 - Masyarakat yang mengurus:
 - Pendaftaran perkara
 - Pengambilan salinan putusan
 - Legalisasi dokumen
 - Informasi perkara
- Saksi atau pihak terkait lainnya
 - Saksi yang hadir di persidangan
 - Pihak lain yang berinteraksi dengan layanan pengadilan
- Kriteria umum responden :
 - Berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah
 - Pernah menerima layanan dalam periode survei
 - Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela

B. Data Umum Responden

1. Umur

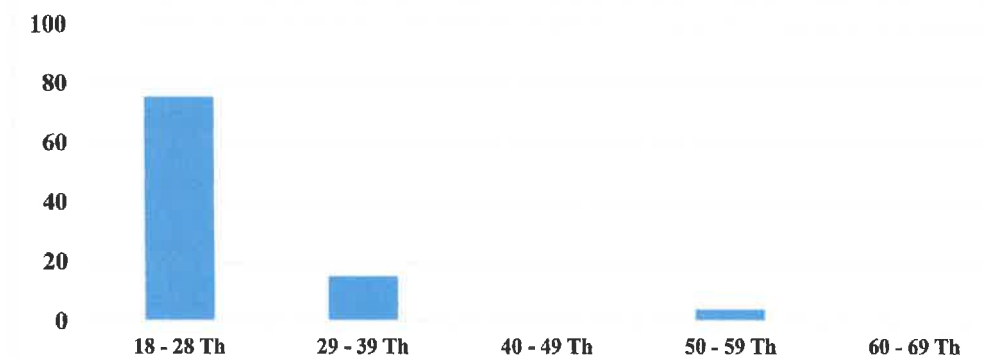
Dari hasil survei dari aplikasi SiSuper Badilum responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan kelompok umur dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Responden Menurut Kelompok Umur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	62	76,54
29 - 39 Th	13	16,05
40 - 49 Th	1	1,23
50 - 59 Th	4	4,94
60 - 69 Th	1	1,23
Total	81	

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 18 tahun s/d 28 tahun, yaitu 62 orang atau 76,54% dari 81 responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 1. Responden Menurut Karakteristik Umur

2. Jenis Kelamin

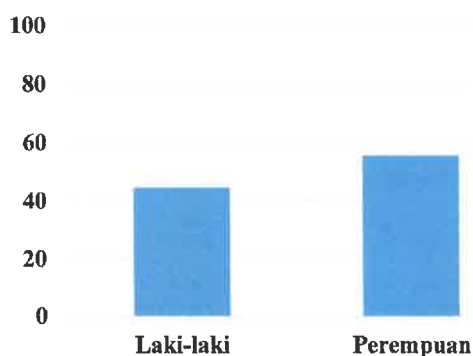
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper* Badilum responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	36	44,44
2	Perempuan	45	55,55
Jumlah		81	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berjenis kelamin perempuan yaitu 45 orang atau 55,55% dari 81 responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

3. Pendidikan Terakhir

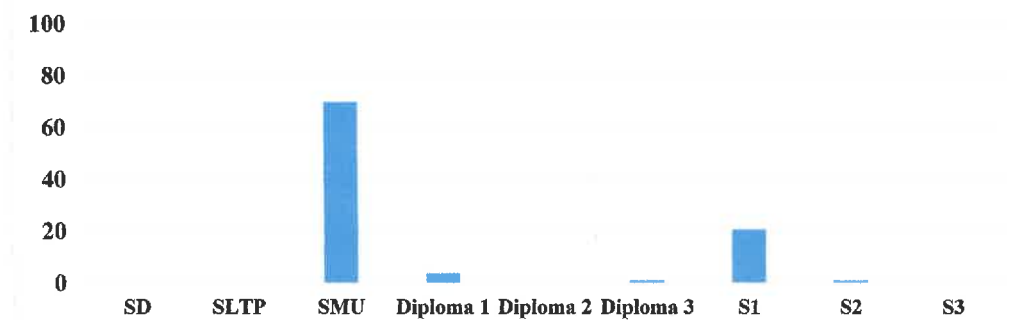
Dari hasil survei dari aplikasi *SiSuper* Badilum responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan Pendidikan terakhir dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMU	57	70,37
4	DIPLOMA 1	3	3,70
5	DIPLOMA 2	0	0
6	DIPLOMA 3	1	1,23
7	S1	17	20,98
8	S2	1	1,23
9	S3	0	0
Jumlah		81	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan dengan pendidikan terakhir SMU yaitu 57 orang atau 70,37% dari 81 responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

4. Pekerjaan Utama

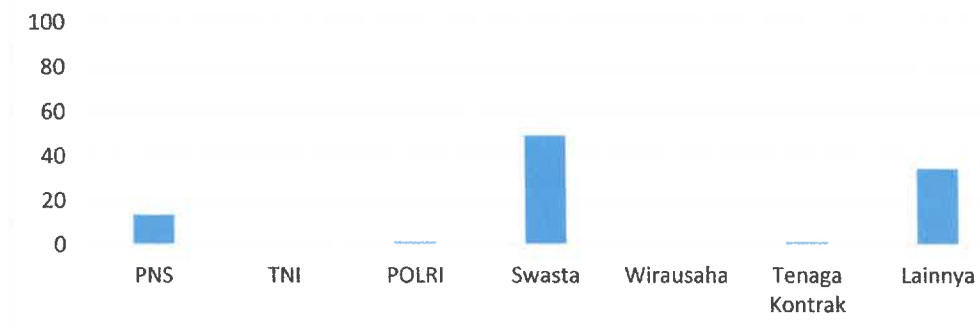
Dari hasil survei dari aplikasi SiSuper Badilum responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan pekerjaan dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	11	13,58
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	1,23
4	Swasta	40	49,38
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	1	1,23
7	Lainnya	28	34,56
Jumlah		81	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan dengan pekerjaan utama yaitu 57 orang atau 70,37% dari 81 responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

C. Metode Pencacahan

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument online berupa kuesioner dengan <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

D. Metode Pengolahan Data Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *Tabel Sampel Morgan dan Krejcie*. Dalam menentukan besarnya sampel yaitu menggunakan tabel Krejcie. Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361

110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

E. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana

Sarana dan 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 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:

Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Data Survei

Pada bagian ini disajikan hasil pengolahan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026 melalui aplikasi *siSUPER Badilum* di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Data yang diperoleh dari responden diolah dan dianalisis berdasarkan 9 unsur pelayanan sesuai dengan pedoman dalam **Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017**. Hasil ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta melalui Aplikasi *siSuSUPER Badilum* dengan 82 responden.

Adapun hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sebesar **86.76%** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap hasil survei, sebagai berikut;

1. Persyaratan

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

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER Badilum* dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 7. Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	24	29,62
2.	Mudah	3	57	70,37
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 5. Ruang Lingkup Persyaratan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Persyaratan dari 81 responden yang paling

banyak menjawab *mudah* sebanyak 57 responden atau 70,37%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP PERSYARATAN	
Jumlah	267
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,296
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,366

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Mudah Dalam Persyaratan*.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

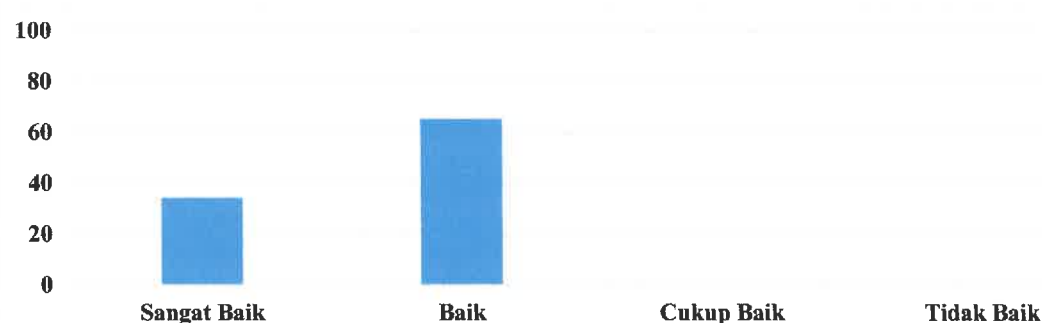
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 8. Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	28	34,56
2.	Baik	3	53	65,43
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 6. Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan Prosedur

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Baik* sebanyak 53 responden atau 65,43%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	
Jumlah	271
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,346
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9))	0,372

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Baik* dalam ruang lingkup *Sistem, Mekanisme dan Prosedur*.

3. Waktu Penyelesaian

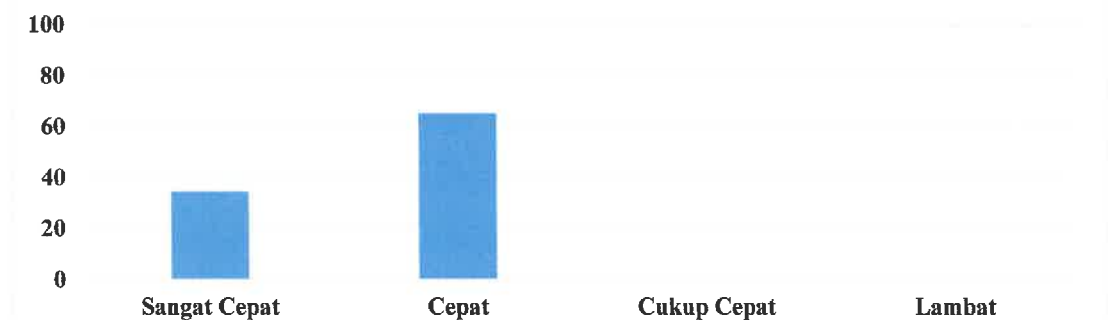
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 9. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	28	34,56
2.	Cepat	3	53	65,43
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 7. Ruang Lingkup Waktu penyelesaian

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Baik* sebanyak 53 responden atau 65,43%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP WAKTU PENYELESAIAN	
Jumlah	271
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,346
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9))	0,372

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam

kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Baik* dalam ruang lingkup *Waktu Penyelesaian*.

4. Biaya/Tarif

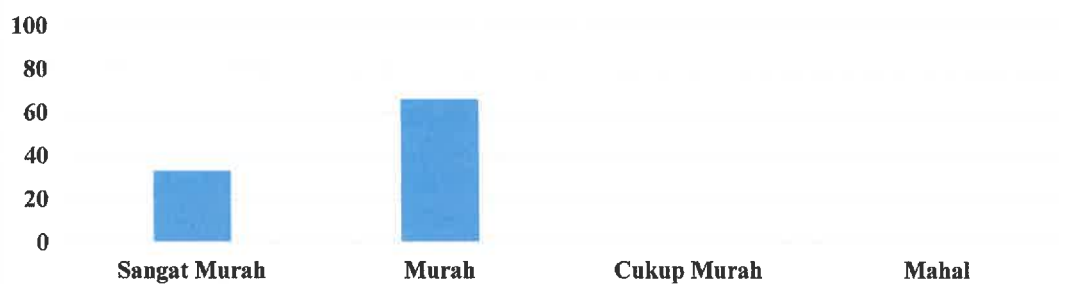
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 10. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	27	33,33
2.	Murah	3	54	66,66
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 8. Ruang Lingkup Biaya/Tarif

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Biaya/Tarif dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Murah* sebanyak 54 responden atau 66,6%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP BIAYA/TARIF	
Jumlah	270
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,333
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,370

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Baik* dalam ruang lingkup *Biaya/Tarif*.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 11. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	28	34,56
2.	Memuaskan	3	53	65,43
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 9. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Biaya/Tarif dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Memuaskan* sebanyak 53 responden atau 65,43%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	
Jumlah	276
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,407
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,379

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Baik* dalam ruang lingkup *Spesifikasi Jenis Pelayanan*.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Dari rentang jawaban yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 12. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	28	34,56
2.	Mampu	3	53	65,43
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 10. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Kopotensi Pelaksana dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Mampu* sebanyak 53 responden atau 65,43%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP KOPENTENSI PELAKSANA	
Jumlah	271
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,346
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,372

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 76,61 – 88,30 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,0644 – 3.532. Nilai sebesar berada pada kategori “**Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Baik* dalam ruang lingkup *Kopotensi Pelaksana*.

7. Perilaku Pelaksana

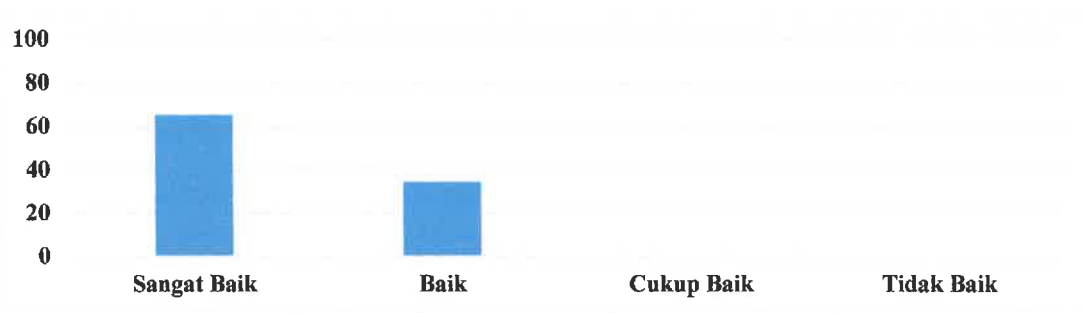
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 13. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	53	65,43
2.	Baik	3	28	34,56
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			81	100,0

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 11. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Baik* sebanyak 53 responden atau 65,43%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	
Jumlah	296
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,654
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,406

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,5324 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Perilaku Pelaksana*.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

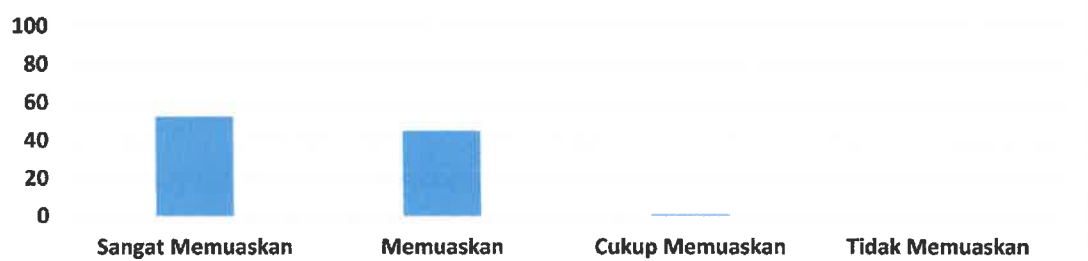
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 14. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	43	53,08
2.	Memuaskan	3	37	45,67
3.	Cukup Memuaskan	2	1	1,23
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			81	100,0

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 12. Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dari dari tabel dan grafik Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Memuaskan* sebanyak 43 responden atau 53,08%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	
Jumlah	285
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,519
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9)	0,391

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,5324 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Penanganan pengaduan, saran dan masukan*.

9. Sarana dan prasarana

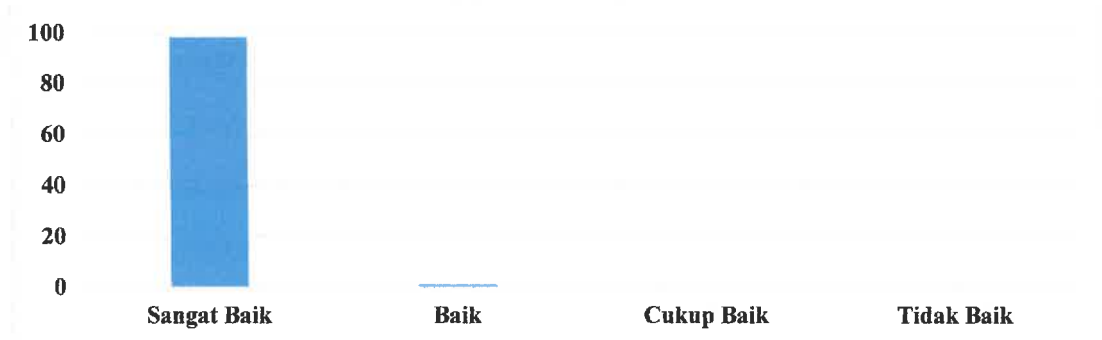
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Dari rentang jawaban responden yang diperoleh dari *aplikasi siSUPER* Badilum dapat ditampilkan seperti berikut;

Tabel 15. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	80	98,76
2.	Baik	3	1	1,23
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			81	100

Berdasarkan tabel diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Grafik 13. Ruang Lingkup Sarana dan prasarana

Dari dari tabel dan grafik Ruang Sarana dan Prasarana dari 81 responden yang paling banyak menjawab *Sangat Baik* sebanyak 80 responden atau 98,76%.

Menurut hasil perhitungan dari aplikasi *SiSuper* pada Perode Triwulan I Tahun 2026 diperoleh data sebagai berikut:

RUANG LINGKUP SARANA DAN PRASARANA	
Jumlah	323
Nilai Per RL (Jumlah Nilai – Ruang Lingkup/ Jumlah Kuisisioner)	3,988
NRR Tertimbang (NRR Per – Ruang Lingkup x (1/9))	0,443

Jika table diatas dikonversikan dalam Nilai Interval Konversi (NIK) nilai ini masuk dalam kategori 88,31 – 100,00 dan masuk dalam Nilai Interval (NI) skor 3,5324 – 4,00. Nilai sebesar berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Yogyakarta *Sangat Baik* dalam ruang lingkup *Penanganan pengaduan, saran dan masukan*.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Ruang Lingkup Persyaratan (U1) – NRR 3,296

Permasalahan:

Masih terdapat persyaratan yang dianggap kurang sederhana atau belum tersosialisasi dengan baik oleh pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Tindak Lanjut:

- Menyederhanakan persyaratan pelayanan
- Menyediakan informasi persyaratan melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) media digital dan papan informasi yang berada di Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat

2. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan (U2) – NRR 3,346

Permasalahan:

Prosedur sudah baik namun masih perlu peningkatan kejelasan alur layanan yang perlu diterima oleh pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Tindak Lanjut:

- Membuat alur layanan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- Menyediakan petunjuk pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- Mengembangkan sistem layanan berbasis digital

3. Ruang Lingkup Waktu Pelayanan (U3) – NRR 3,346

Permasalahan:

Masih terdapat persepsi bahwa waktu pelayanan yang berada di Pengadilan Negeri Yogyakarta dapat ditingkatkan.

Tindak Lanjut:

- Menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas sesuai SOP yang telah ditetapkan.
- Monitoring dan evaluasi waktu penyelesaian layanan secara berkala.
- Optimalisasi sistem antrean yang sudah ada.

4. Ruang Lingkup Biaya/Tarif (U4) – NRR 3,333

Permasalahan:

Perlu peningkatan transparansi informasi biaya dalam pelayanan.

Tindak Lanjut:

- Menampilkan tarif resmi secara terbuka pada website resmi Pengadilan Negeri Yogyakarta maupun papan/banner yang ada di Pengadilan Negeri Yogyakarta yang mudah dilihat.
- Sosialisasi biaya layanan melalui berbagai media social yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- Pengawasan terhadap penerapan tarif layanan.
- Memberikan tanda terima kepada pengguna layanan jika ada transaksi dalam layanan.

5. Ruang Lingkup Produk Layanan (U5) – NRR 3,407

Tindak Lanjut:

Menjaga kualitas hasil layanan dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

6. Ruang Lingkup Kompetensi Petugas (U6) – NRR 3,346

Tindak Lanjut:

Pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas layanan khususnya Petugas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan melakukan Monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala.

7. Ruang Lingkup Perilaku Petugas (U7) – NRR 3,654

Tindak Lanjut:

Mempertahankan sikap ramah dan profesional dan memberikan penghargaan bagi petugas berprestasi.

8. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan (U8) – NRR 3,519

Tindak Lanjut:

Mengoptimalkan sistem pengaduan masyarakat serta mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat.

9. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana (U9) – NRR 3,988

Tindak Lanjut:

Mempertahankan fasilitas yang sudah baik serta melakukan perawatan dan peningkatan sarana secara berkala.

C. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah

Berikut tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah dalam IKM berdasarkan data yang ada:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (Nilai: 267)

➤ Permasalahan:

- Persyaratan pelayanan dinilai belum sepenuhnya sederhana
- Masih terdapat ketidakjelasan informasi persyaratan bagi pengguna layanan

➤ Tindak Lanjut:

- Menekankan kepada petugas layanan agar bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- Melakukan review dan penyederhanaan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- Menyusun dan menampilkan daftar persyaratan secara jelas melalui papan informasi di area pelayanan.
- Menampilkan Persyaratan Pelayanan di Website/media sosial resmi dan melakukan sosialisasi berkala kepada masyarakat.
- Menyediakan petugas informasi/front office untuk membantu masyarakat memahami persyaratan.

2. Kesesuaian Biaya/Tarif Pelayanan (Nilai: 270)

➤ Permasalahan:

- Masih terdapat persepsi kurangnya transparansi biaya
- Tidak semua pengguna layanan memahami tarif resmi yang berlaku

➤ Tindak Lanjut:

- Menyediakan informasi tarif resmi secara terbuka dan mudah diakses (banner, layar digital, website)
- Memastikan seluruh petugas memberikan informasi biaya yang konsisten dan sesuai aturan
- Memasang spanduk/imbauan anti pungutan liar (pungli)
- Mengoptimalkan pembayaran non-tunai untuk meningkatkan transparansi

- Melakukan pengawasan internal secara berkala

3. Kemudahan Prosedur Pelayanan (Nilai: 271)

➤ Permasalahan:

- Prosedur pelayanan masih dianggap belum sepenuhnya mudah dipahami oleh sebagian masyarakat
- Kurangnya visualisasi alur pelayanan

➤ Tindak Lanjut:

- Menyusun alur/prosedur pelayanan dalam bentuk infografis yang sederhana dan informatif
- Menyediakan panduan layanan (SOP) yang mudah dipahami
- Mengembangkan layanan berbasis digital/online untuk mempermudah proses
- Menempatkan petugas pendamping layanan untuk membantu masyarakat

**BAB IV
DATA SURVEI**

A. DATA RESPONDEN

No	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Bara	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	Vava	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	DEWI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	David	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	Adimda	3	3	4	4	4	4	3	3	4
6	Anindia	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Vandisa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	Munawaroh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Caisar	3	4	3	3	4	4	4	4	4
10	Vando	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	SALSANAYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	Bretidus	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	VARADISA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	Nuriyani	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	Vanesa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	Dabina	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	Valen	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	Dafarik	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Danuarta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	Saputri	3	3	3	3	4	3	4	3	4
21	Vincen	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	Karina	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	Dcina	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	Navisa	3	4	3	3	3	3	4	4	4
25	David	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	Antoniud	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	Zaki	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	Faradila	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	Faisal	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Marina	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	Doni	3	3	3	4	4	3	3	3	4
32	Evendi	3	4	4	3	3	3	4	4	4
33	Dasani	3	3	3	3	3	3	4	4	4
34	Caca	3	3	3	3	4	3	4	3	4
35	Danuel	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	Varida	3	3	3	3	3	3	4	4	4
37	Aninda	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	Davina	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	Nadia	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	Muhammad	3	3	3	3	4	4	4	4	4
41	Annda	3	3	3	3	3	3	4	4	4
42	Muhammad	3	3	3	3	4	3	4	4	4
43	Caca	3	3	3	3	3	3	4	4	4
44	Safitri	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	Dania	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	Zania	3	4	3	3	4	3	3	3	4
47	Caca	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	Anindya	3	3	3	3	3	3	4	3	4
49	Saputra	3	3	3	3	3	3	4	4	4
50	Anindya	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	ALDINO	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	Arcchi	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	Merisya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Erna	3	3	3	3	3	3	4	3	4
55	Wendia	3	3	3	3	3	3	4	3	4
56	Ananda	3	3	3	3	3	3	4	4	4
57	Nadia	3	3	4	3	3	3	3	3	4
58	Andartanu	3	3	3	3	3	3	4	2	4
59	Mirani	3	3	4	3	3	3	4	4	4
60	Adiyta	3	4	3	3	3	3	4	3	4
61	Maudi	3	3	3	3	3	3	4	3	4
62	Darsono	3	3	3	3	3	3	4	4	4
63	REZA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Winarsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Akil	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	Mf	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Lativa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Nisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Bunga	3	3	3	3	3	3	4	3	4
70	Susanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Ketu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Arif	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	Prasetyaningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Sri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Kanda	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	Ketut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Arlen	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	Nadilla	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Sri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	BONI	4	4	4	4	3	3	4	4	4
81	Christian	4	4	4	4	4	4	4	4	4

B. DATA DUKUNG DARI APLIKASI siSUPER Badilum

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

NILAI INDEKS

3,47 / 86,76 %

Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

JUMLAH	81 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 36 ORANG	
	PEREMPUAN : 45 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 2 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 17 ORG
	SMU : 57 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 3 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 11 ORG	SWASTA : 40 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 28 ORG	

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Usur
--------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	--------------	----------------

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 SUMATERA BARAT	1
2 JAWA TENGAH	1
3 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	76
4 JAWA TIMUR	1
5 BALI	2

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Usur
--------------	---------------------	-------------------------	----------------------------	--------------	----------------

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	62	76,54
29 - 39 Th	13	16,05
40 - 49 Th	1	1,23
50 - 59 Th	4	4,94
60 - 69 Th	1	1,23
Total	81	

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Usur
--------------	---------------------	-------------------------	---------------------	--------------	-----------------------

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	267	271	271	270	276	271	296	285	323	
NRR Per RL	3,296	3,346	3,346	3,333	3,407	3,346	3,654	3,519	3,968	31,235
NRR Tertimbang	0,366	0,372	0,372	0,370	0,379	0,372	0,406	0,391	0,443	3,471

IKM Uji Pelayanan 86,75