

LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2025



Pengadilan Agama Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta
Telp. 0274 - 552997

Website: www.pa-yogyakarta.go.id Email: admin@pa-yogyakarta.net

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I KUESIONER SURVEI	1
1.1 Latar Belakang	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
A. Kriteria Responden	4
A.1. Jumlah Responden	4
A.2. Lokasi dan waktu pengumpulan data	4
B. Metode Pencacahan	4
B.1. Atribut Pencacahan	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	5
C.1. Metode Pengolahan Data	5
C.1.1 IPKP	5
C.2. Analisis	6
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	7
A. Analisis Hasil Survei	7
A.1. Jumlah Responden dan Nilai IPKP	7
A.2. Jenis Layanan	7
A.3. Jenis Kelamin	8
A.4. Pendidikan	9
A.5. Pekerjaan	10
A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP	12
A.1. Saran	14
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	16
BAB IV DATA SURVEI	17
A. Data Responden	17

BAB I

KUESIONER SURVEI

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada unit layanan ini baik atau tidak maka penyedia layanan meminta data survey dari Pencari Keadilan.

Dalam lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, kuesioner survei yang diberikan ada 2 yaitu, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Untuk SPKP terdapat 8 pertanyaan yaitu :

1. Informasi Pelayanan pada unit kerja layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada layanan ini
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Pada setiap pertanyaan, terdapat bintang yang artinya semakin banyak bintang yang dipilih maka menunjukkan bahwa Bapak/Ibu mengisi survei semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini (Pengadilan Agama Yogyakarta) semakin baik.

Untuk pelaksanaan survei mandiri pada Pengadilan Agama Yogyakarta, melalui pengisian survei mandiri melalui laman <https://survei.badilag.net/>. Berikut ini adalah tampilan dari laman yang akan diisi oleh pihak pengisi survei.

The screenshot shows the SURVELAG survey interface. The header includes the SURVELAG logo, navigation links for 'Dashboard' and 'Survei', and utility icons for search, refresh, and notifications. The main heading is 'Survei Pelayanan Publik PA YOGYAKARTA' with a sub-heading 'Halaman | Survei'. Below this, a progress bar indicates four steps: 'Layanan (Layanan yang diberikan)', 'Data Responden (Nama diri dari responden)', 'Form Kuisoner (Nama diri dari kuisoner)', and 'Kritik & Saran (Kritik dan saran)'. The 'Layanan' step is currently active. The form content includes the text 'Layanan yang Anda dapatkan' and 'Mohon isi identitas dengan yang sebenarnya'. A dropdown menu is set to 'Layanan penyelesaian perkara'. At the bottom, there are two buttons: '< Kembali' and 'Selanjutnya >'. The footer contains 'Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama | 2023' and a 'Docs' link.

The screenshot shows the SURVELAG survey interface at the 'Data Responden' step. The header and progress bar are identical to the previous screenshot. The 'Data Responden' step is now active. The form content includes the text 'Identitas Responden' and 'Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda'. There are several input fields: 'Nama Responden', 'NIK (Nomor Identitas)', 'Nomor Ponsel Responden' (with a placeholder 'contoh : 08xxx'), 'Email', 'Jenis Kelamin' (with a dropdown menu 'Pilih Jenis Kelamin'), 'Usia' (with a dropdown menu 'Pilih usia'), 'Pekerjaan' (with a dropdown menu 'Pilih pekerjaan'), and 'Pendidikan' (with a dropdown menu 'Pilih pendidikan'). A checkbox is present with the text 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. At the bottom, there are two buttons: '< Kembali' and 'Selanjutnya >'. The footer contains 'Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama | 2023' and a 'Docs' link.

SURVELAG Dashboard Survei

Survei Pelayanan Publik PA YOGYAKARTA

Halaman 1 Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan Data Responden Form Kuisiener Kritik & Saran

Kuisiener Survei Pelayanan Publik

Form kuisiener untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu Berdasarkan SE MenPan Nomor 4 Tahun 2023.

Pertanyaan 1 dari 14

Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

- Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)
- Hanya pada media non elektronik (★★★)
- Hanya pada media elektronik (★★★★★)

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

A.1. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Yogyakarta yang telah mendapat pelayanan. Ketentuan responden/penerima layanan on the spot (saat selesai menerima layanan) minimal berjumlah 60 (Enam puluh) responden.

A.2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

B. Metode Pencacahan

Metodologi pencacahan dengan menggunakan formulir pada laman web, pengisi survei dapat mengisi dengan pilihan yang telah disediakan.

B.1. Atribut Pencacahan

Pihak yang telah mendapatkan pelayanan mengisi data sebagai berikut :

1. Nama Responden
2. Nomor Ponsel
3. Jenis Kelamin
4. Usia
5. Pekerjaan
6. Pendidikan
7. Jenis Layanan

Pihak memilih salah satu layanan dari :

- a. Layanan penyelesaian perkara
- b. layanan penyerahan produk pengadilan

c. layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

C.1. Metode Pengolahan Data

C.1.1 IPKP

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{HASIL IPKP SATUAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{12}$$

Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPKP} = \frac{\text{Total dari Hasil IPKP Satuan}}{\text{Total jumlah pengisi survei}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPKP Unit Pelayanan} \times 25$$

IPKP Per Unsur didapatkan dari :

$$\text{IPKP Per Unsur} = \frac{4 * \frac{\text{Total nilai Per Unsur}}{\text{Total jumlah pengisi survei}}}{6}$$

C.2. Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual/website maupun dengan menggunakan software Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

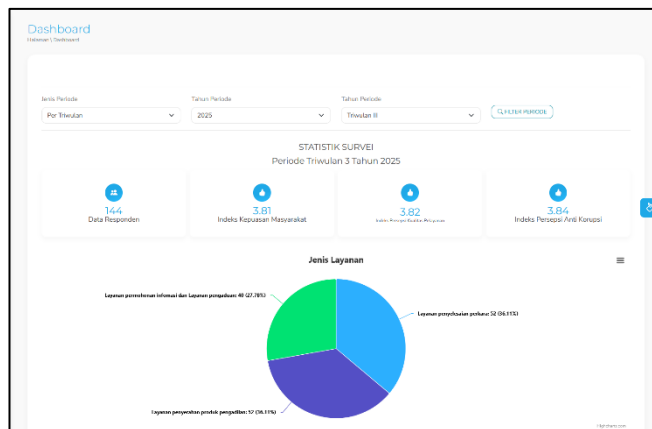
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

A.1. Jumlah Responden dan Nilai IPKP

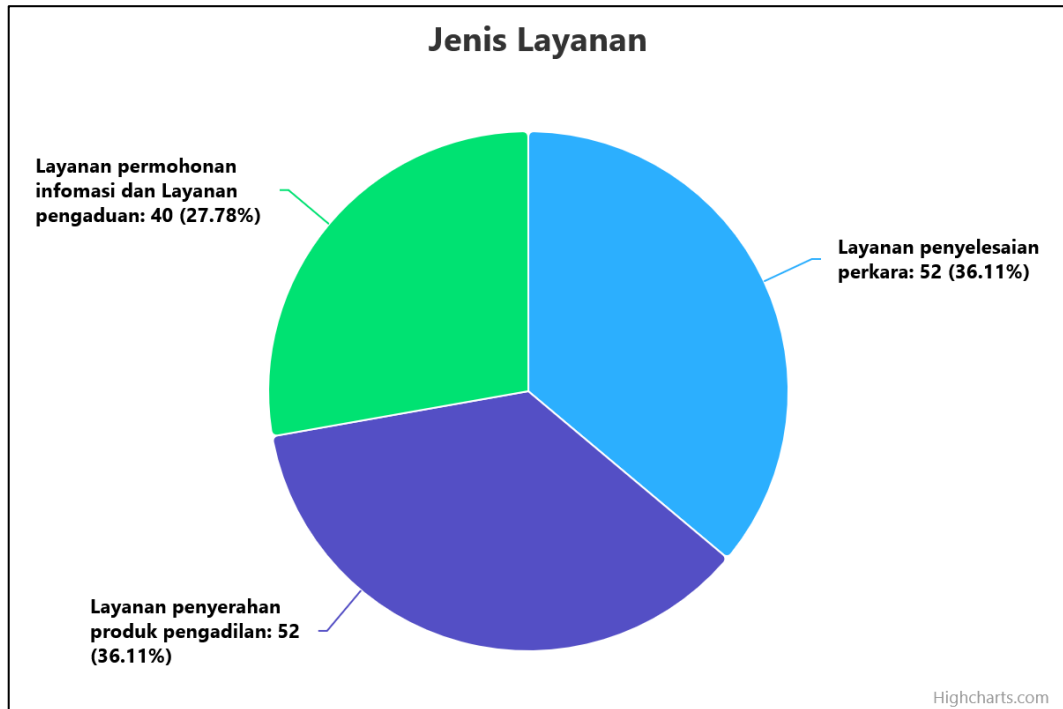
Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh 144 responden dengan Nilai IPKP sebesar 3.82 (Sangat Baik).



A.2. Jenis Layanan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei jenis layanan sebagai berikut :

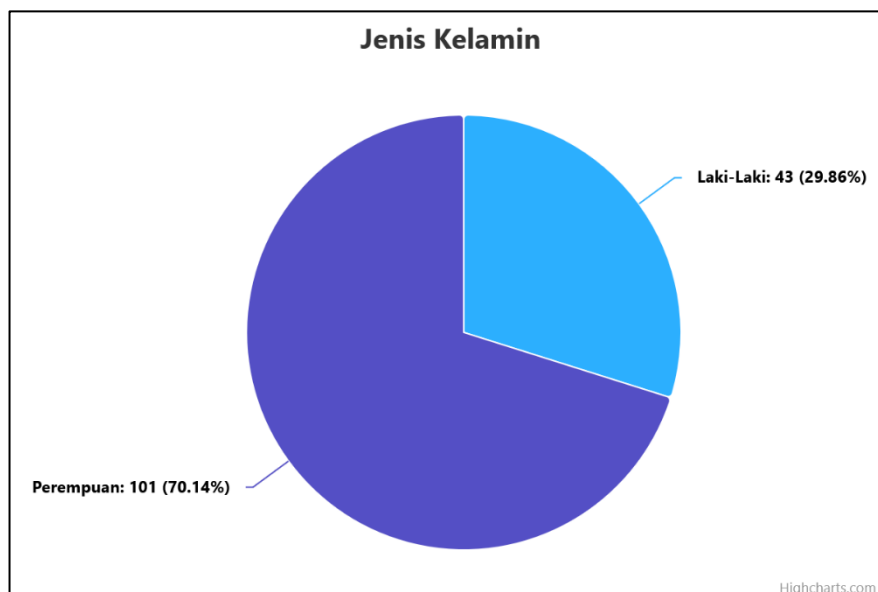
- Layanan penyelesaian perkara = 52 (36,11%)
- Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 40 (27,78%)
- Layanan penyerahan produk pengadilan = 52 (36,11%)



A.3. Jenis Kelamin

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei jenis kelamin sebagai berikut :

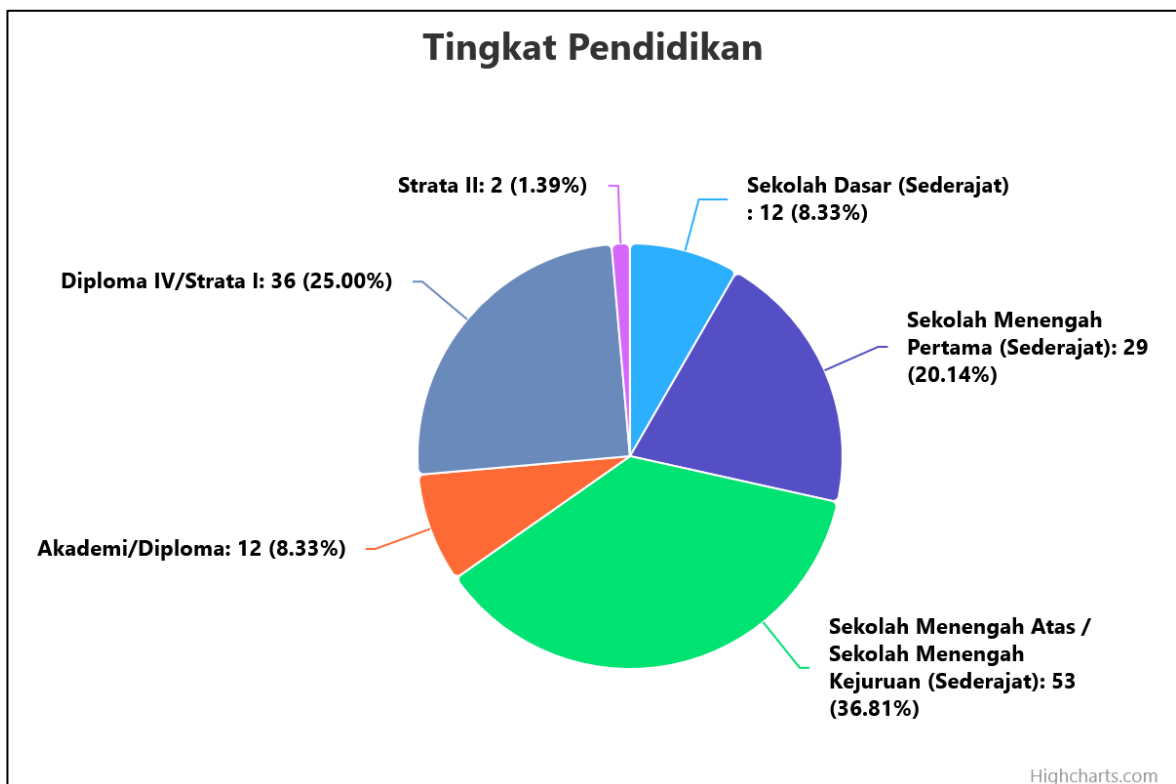
- a. Laki-laki = 43 (29,86%)
- b. Perempuan = 101 (70,14%)



A.4. Pendidikan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei pendidikan sebagai berikut :

- a. SD = 12 (8,33%)
- b. SMP = 29 (20,14%)
- c. SMA/SMK = 53 (36,81%)
- d. Akademi/Diploma = 12 (8,33%)
- e. Diploma IV/Strata I = 36 (25,00%)
- f. Strata III = 2 (1,39%)

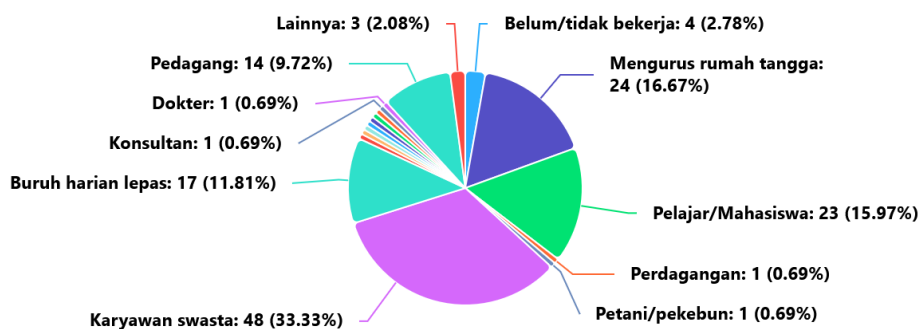


A.5. Pekerjaan

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh jawaban survei pekerjaan sebagai berikut :

- a. Belum/tidak bekerja 4 (2,78%)
- b. Mengurus rumah tangga = 24 (16,67%)
- c. Pelajar/Mahasiswa = 23 (15,97%)
- d. Perdagangan= 1 (0.69%)
- e. Petani/perkebun= 1 (0.69%)
- f. Karyawan Swasta= 48 (33,33%)
- g. Buruh Harian Lepas= 17 (11,81%)
- h. Pengacara= 1 (0.69%)
- i. Arsitek= 1 (0.69%)
- j. Akuntan= 1 (0.69%)
- k. Konsultan= 1 (0.69%)
- l. Dokter= 1 (0.69%)
- m. Pedagang= 14 (9,27%)
- n. Lainnya = 3 (2,08%)

Pekerjaan



Highcharts.com

A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Periode TRIWULAN III Tahun 2025, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.81	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.76	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.76	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.75	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.78	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.78	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.95	Sangat Baik (A)

Halaman | Lintasan Periode | Survei

Satuan Kerja: PA YOGYAKARTA | Jenis Survei: Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Jenis Periode: Per Triwulan | Tahun Periode: 2025 | Tahun Periode: Triwulan III | [FILTER PERIODE](#)

DATA UNSUR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode Triwulan 3 Tahun 2025
Total Responden : 144 INDEKS : 3.82

[Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [Print](#)

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.81	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.76	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3.76	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.75	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	4	Sangat Baik (A)
6	Sarana/prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.78	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.78	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengadilan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/ditakses	3.95	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries

Copyright Pengadilan Agama Yogyakarta | Agustus 2025

A.1. Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Periode TRIWULAN III Tahun 2025, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil saran sebagai berikut :

1	Mungkin perlu untuk pemberian informasi terkait berkas yang dibutuhkan menjadi lebih jelas dan clear, pengalaman saya harus bolak balik pengadilan sampai 5 kali karena setiap kali saya datang membawa berkas pasti ada persyaratan berkas baru yang muncul dan tidak diberitahukan sebelumnya yang membuat saya harus datang dan pergi lagi berkali kali krn semua informasi berkas tidak diberikan semuanya secara gamblang dan jelas diawal
2	Cukup bagus, di tingkatkan lagi agar lebih bagus lagi, mohon di sediakan snack, apabila ada anak kecil biar gak makan permen terus
3	Semoga pelayanan PA Kota Yogyakarta yang sudah baik ini kedepannya semakin membaik.
4	Pelayanan sangat baik dan ramah.
5	Terima kasih sudah membantu saya mudah"lebih baik lagi kedepan nya
6	Semua sudah baik dan sesuai. Pelayanan juga cepat dan petugasnya ramah dan sabar.
7	Tiada kritik lebih lanjut, Semua pengalaman informasi disini sangat membantu, Terima kasih kepada Pihak PA Yogyakarta yang ikut andil dalam bagian informasi dan jajarannya atas bantuan informasi yang diberikan, Semoga sukses selalu
8	Semoga antrian saat proses pengadilan bisa lebih cepat, atau tidak gunakan 2 ruangan secara bersamaan biar tidak lama menunggu
9	Terus lanjutkan untuk menjadi yang terbaik dalam melayani masyarakat
10	Dipandu dan dibantu masyarakat yg kurang memahami prosedur tata cara . Dan layani dengan baik. Biar masyarakat paham dan mengerti caranya.
11	Tidak ada
12	Sudah baik
13	Terima kasih
14	sudah baik.
15	udah bagus sekali
16	Seluruh pelayanan sudah sesuai
17	sudah sangat sesuai dan baik
18	Pelayanan sudah sangat baik, minimal pertahankan. Keramahan petugas sangat diharapkan karena banyak info dari pengadilan yang kadang tidak dimengerti oleh masyarakat pada umumnya
19	pelayanan yang sangat membantu. terima kasih
20	Sudah bagus, terima kasih.
21	pelayanan yang baik dan ramah
22	Pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta sangat Baik Pelayanan Tepat Waktu Responsif dan Ramah. Lanjutkan
23	Semua sudah sesuai dengan prosedur, dan sesuai dengan apa yg kami butuhkan
24	pelayanan yang baik

25	Sangat baik
26	Sudah bagus pelayanannya
27	Terima kasih sudah memberikan layanan produk yang cepat
28	Maju terus untuk kedepannya

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Yogyakarta mendapatkan hasil survei Periode TRIWULAN III Tahun 2025 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.82 (95.25%). Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Data responden Periode TRIWULAN III Tahun 2025 pada Pengadilan Agama Yogyakarta memiliki 144 responden yaitu dapat dilihat di halaman web dashboard

