

LAPORAN



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

PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2024



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	11
A.7. Saran	13
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	14
BAB IV DATA SURVEI	15
A. Data Responden	15

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 pengisi 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 is a progress bar for 'SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)' with four steps: 'Layanan (Layanan yang diberikan)', 'Data Responden (Nama diri dari responden)', 'Form Kuisoner (Form kuisoner yang diisi)', and 'Kritik & Saran (Kritik & Saran yang diberikan)'. The 'Layanan' step is currently active. The main content area asks 'Layanan yang Anda dapatkan' and 'Mohon isi identitas dengan yang sebenarnya'. There is a dropdown menu for 'Layanan' with the selected option '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 the same as in the previous screenshot. The 'Data Responden' step is now active. The main content area is titled 'Identitas Responden' and includes a privacy notice: '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'). At the bottom, there is a checkbox: ' Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. Below the checkbox are two buttons: '< Kembali' and 'Selanjutnya >'. The footer is the same as in the previous screenshot.

SURVELAG Dashboard Survei

Survei Pelayanan Publik PA YOGYAKARTA

Halaman 1 Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan Data Responden Form Kuisiomer Kritik & Saran

Kuisiomer Survei Pelayanan Publik

Form kuisiomer 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 30 (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

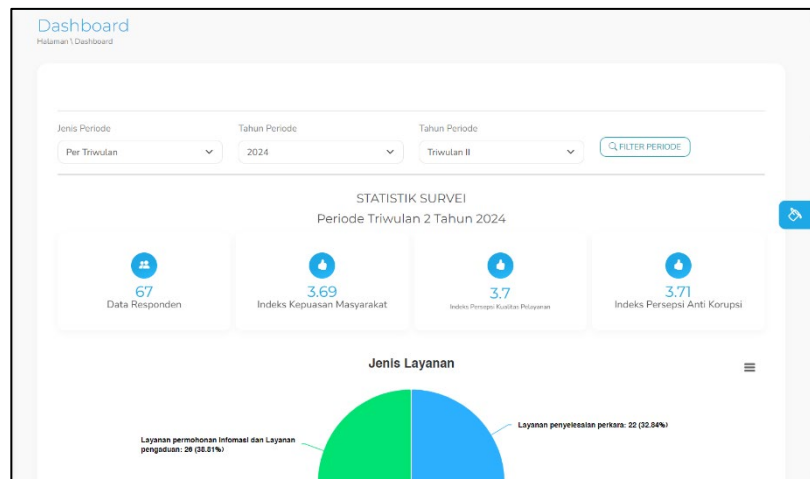
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

A.1. Jumlah Responden dan Nilai IPKP

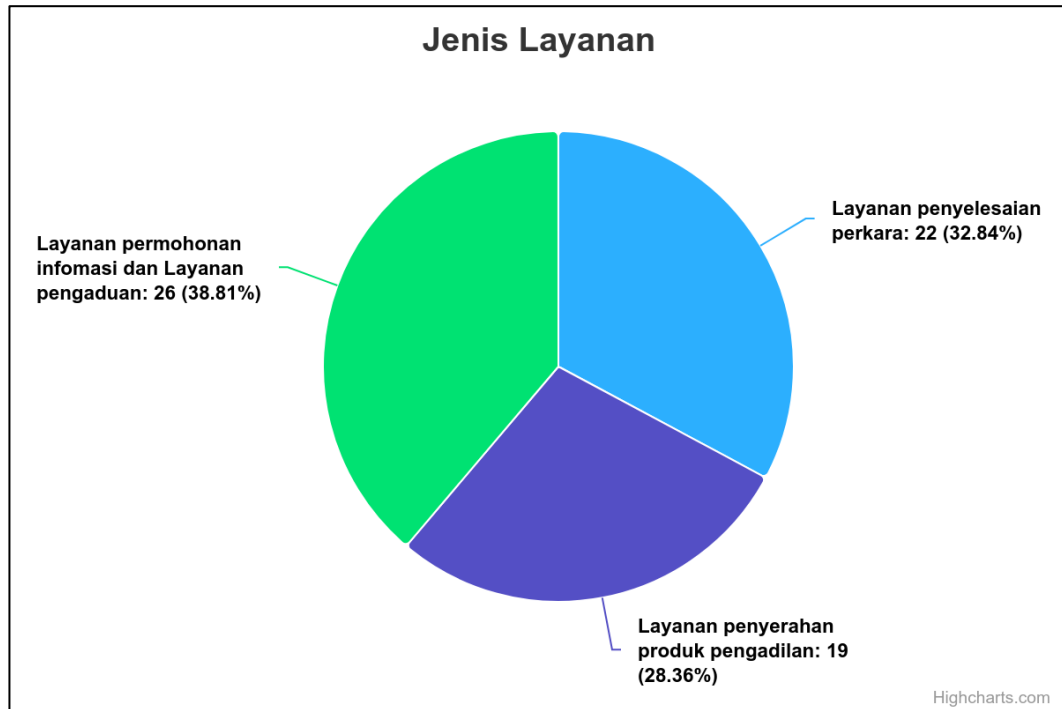
Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh 67 responden dengan Nilai IPKP sebesar 3.70 (Sangat Baik).



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 :

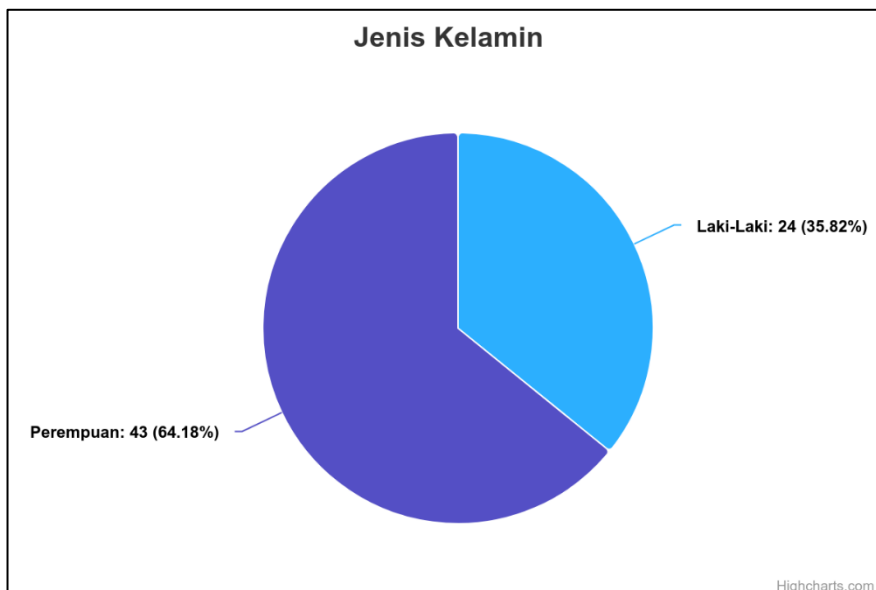
- Layanan penyelesaian perkara = 22 (32,84%)
- Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 19 (28,36%)
- Layanan penyerahan produk pengadilan = 26 (38,81%)



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 :

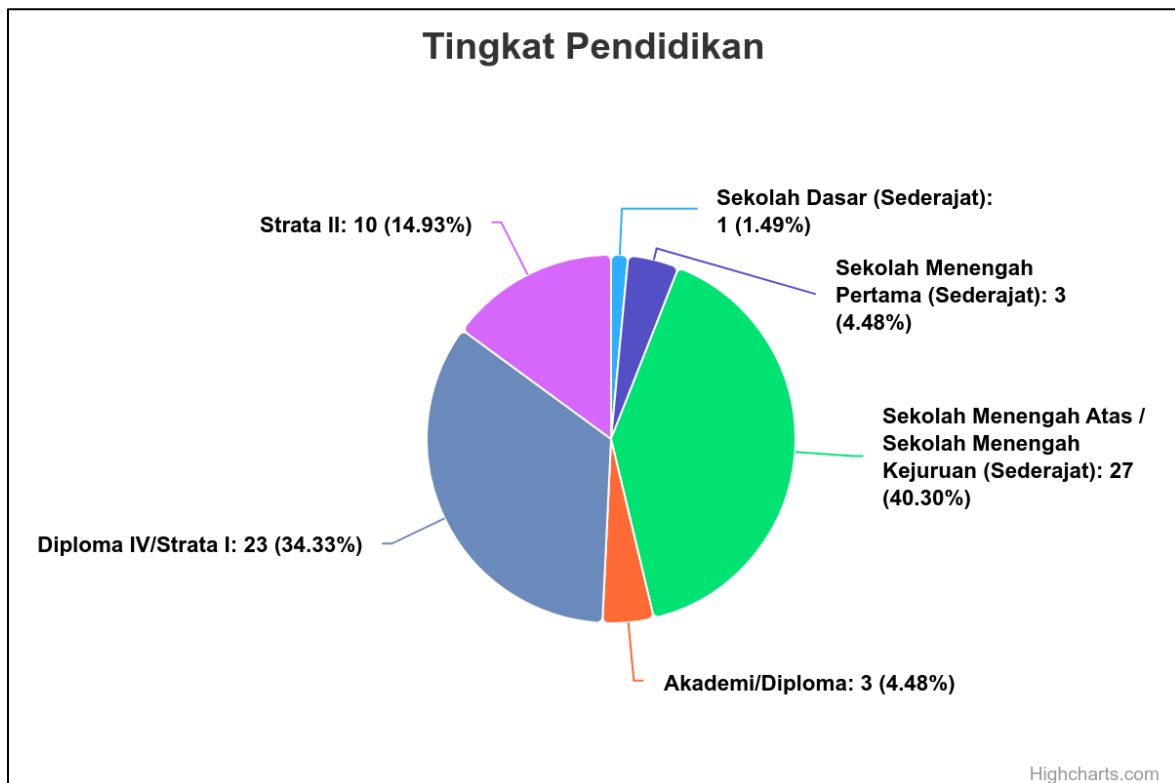
- a. Laki-laki = 24 (35,82%)
- b. Perempuan = 43 (64,18%)



A.4. Pendidikan

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

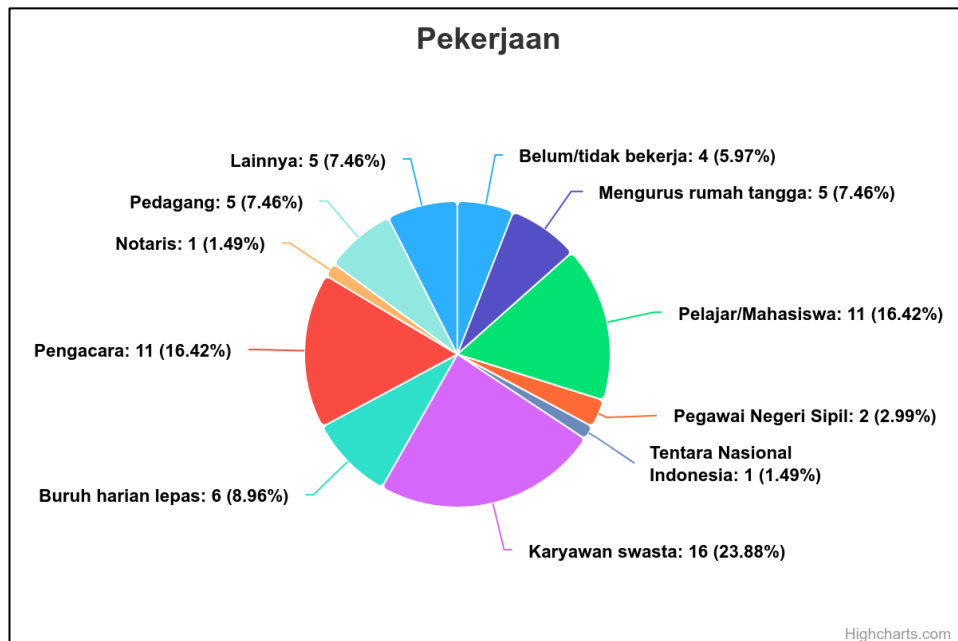
- a. SD = 1 (1,49%)
- b. SMP = 3 (4,48%)
- c. SMA/SMK = 27 (40,30%)
- d. Akademi/Diploma = 3 (4,48%)
- e. Diploma IV/Strata I = 23 (34,33%)
- f. Strata 2 = 10 (14,93%)



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 (5,97%)
- b. Mengurus rumah tangga = 5 (7,46%)
- c. Pelajar/Mahasiswa = 11 (16,42%)
- d. Pegawai Negeri Sipil = 2 (2,99%)
- e. Tentara Nasional Indonesia = 1 (1,49%)
- f. Karyawan swasta = 16 (23,88%)
- g. Buruh harian lepas = 6 (8,96%)
- h. Pengacara = 11 (16,42%)
- i. Notaris = 1 (1,49%)
- j. Pedagang = 5 (7,46%)
- k. Lainnya = 5 (7,46%)



A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Periode Triwulan II Tahun 2024, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.79	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.70	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.67	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.66	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.57	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.66	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.72	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.87	Sangat Baik (A)

DATA UNSURSURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode Triwulan 2 Tahun 2024
Total Responden : 67 INDEKS : 3.71

Copy CSV Excel Print

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.79	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.7	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3.67	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.66	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.57	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.66	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.72	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.87	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama | 2024

A.7. Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Periode Triwulan II Tahun 2024, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil saran sebagai berikut :

1	Semua fungao sudah berjalan dengan sangat baik Semoga kedepannya makin baik
2	Sudah baik, ramah petugasnya. Sangat membantu
3	Trmksh untuk bantuan. Mohon dipertahankan semua kinerja di setiap lini nya. Semua sudah sangat kompeten dan bagus
4	Memuaskan
5	Sangat baik. Sudah oke. Lebih banyak lagi tersenyumm lagi
6	bagus
7	Sudah sangat baik
8	Akan tambah membantu jika dibuatkan aplikasi atau chat pelayanan interaktif yang real-time 24 jam. Konsepnya seperti chat-gpt. Mungkin bisa menggunakan bantuan teknologi AI.
9	Pelayanan PA Yogya sangat baik dan bagus
10	pertahankan
11	Sangat baik, responsif dan helpfull
12	cukup bagus
13	Udh baik
14	Cukup baik
15	sudah sangat sesuai
16	Sudah cukup baik
17	Semoga pelayanan semakin baik
18	terimakasih atas pelayanan yang baik dan cepat dalam penyelesaiannya ?????
19	Semoga kedepanya lebih baik lagi
20	Baik
21	Pelayanan baik sekali..
22	Klo bisa biaya perkara lebih turun
23	Sangat Membatu & Memudahkan
24	Sangat Membatu & Memudahkan
25	Mungkin birokrasinya lebih di pangkas saja agar lbh simple lagi.
26	Tolong dipercepat proses cerai saya. Terimakasih
27	Sangat tidak profesional, banyak kesalahan, tidak ramah, arogan
28	Sudah bagus ditingkatkan lagi terima kasih

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Yogyakarta mendapatkan hasil survei Periode Triwulan II Tahun 2024 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.71 (92.75%). 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 II Tahun 2024 pada Pengadilan Agama Yogyakarta memiliki 67 responden yaitu dapat dilihat di halaman web dashboard :

No	Nama	Telp	Email	Jeni
1	Erisa Kurnia Nanda	08*****3483	na*****ia@gmail.com	Laya
2	Aprillia	08*****0215	ap*****um@gmail.com	Laya
3	Vindie mulyono	08*****8308	vi*****no@gmail.com	Laya
4	Adv.indra wiyana	08*****4707	le*****k8@gmail.com	Laya
5	Dwi lestari	08*****1282	dw*****37@gmail.com	Laya
6	Fortuna krisma damaranti	08*****1916	fo*****ah@gmail.com	Laya
7	Siti umi zulfa	08*****2018	um*****04@gmail.com	Laya
8	Praptierni winarsih	08*****2490	er*****45@gmail.com	Laya
9	Vindie Mulyono	08*****8308	vi*****no@gmail.com	Laya
10	Sarman rusdi	08*****5553	sa*****di@ymail.com	Laya
11	Sarman rusdi	08*****5553	sa*****di@ymail.com	Laya
12	Abriyani	08*****7735	ya****ri@gmail.com	Laya
13	Wahid Inayah Tullah	08*****8703	wa*****18@gmail.com	Laya
14	Rizka	08*****7399	ri*****ni@mail.ugm.ac.id	Laya
15	Sandri Bintang Maranata	08*****0223	sa*****n7@gmail.com	Laya
16	Ade Dwi Putri Nurbi	08*****1968	nu*****13@gmail.com	Laya
17	Moralina Aweda Naresworo	08*****5150	mo*****da@gmail.com	Laya
18	Nata	08*****9795	bu*****12@gmail.com	Laya
19	Ayyub Fajar Abdillah	08*****8844	ay*****10@gmail.com	Laya
20	Andi Anisa N.	08*****8411	an*****03@mail.ugm.ac.id	Laya
21	Angelina Nurul Ghaliyah	08*****9862	an*****ah@mail.ugm.ac.id	Laya
22	Maudy Damayanty Sidabariba	08*****6795	ma*****ty@gmail.com	Laya
23	zahra shabrina	08*****8947	za*****36@gmail.com	Laya
24	Muhammad Sakti Maula	08*****4461	mu*****21@gmail.com	Laya
25	Riko Erandy	08*****2143	ri*****dy@gmail.com	Laya
26	Lingga	08*****9492	hu*****ga@gmail.com	Laya
27	Nurul	08*****4488	nu*****10@gmail.com	Laya
28	Amran Rosadi Sukawan	08*****8395	am*****an@gmail.com	Laya
29	Indra Wicaksono	08*****5431	in*****27@gmail.com	Laya

30	ALIEF NURUNNAHDLIYAH	08*****0770	al*****ah@gmail.com	Laya
31	Wiwik wahyuni	08*****1921	wi*****12@gmail.com	Laya
32	M. Arif Wiyanto	08*****0075	in*****97@yahoo.com	Laya
33	Muhammad Ghufrontoro	+6*****2824	mg*****ro@gmail.com	Laya
34	agung wijaya wardana	08*****7596	ag*****82@gmail.com	Laya
35	Savira Alvi Syahrin	08*****2221	sa*****in@gmail.com	Laya
36	Muhammad Rifai Lubis	08*****5212	ri*****az@gmail.com	Laya
37	Muhammad Mukhlasir ridla	+6*****0093	Mu*****la@gmail.com	Laya
38	Indra Wicaksono	+6*****5431	in*****no@gmail.com	Laya
39	Zaky Fazrurahman Iskandar	08*****7929	za*****14@gmail.com	Laya
40	Sulthon Setyagama Iskandar	08*****5663	su*****ma@gmail.com	Laya
41	Ika Dewi Purwaningrum	08*****2979	ik*****22@gmail.com	Laya
42	Inna kusumawati	08*****0626	ku*****99@gmail.com	Laya
43	Dwi palupi	08*****8734	pe*****ix@gmail.com	Laya
44	dian fajar subekti	08*****3377	dj*****20@student.uny.ac.id	Laya
45	Anastyasia yuliana	87*****8117	vi*****00@gmail.com	Laya
46	dani wulandari	08*****0607	ma*****ri@gmail.com	Laya
47	EKA HERA SARASWATI	08*****4090	zh*****94@gmail.com	Laya
48	Winda	08*****2800	He*****na@gmail.com	Laya
49	Agus Nugroho	08*****4600	ag*****72@gmail.com	Laya
50	Siska	08*****0456	si*****55@gmail.com	Laya
51	Erma Kurniawati	08*****8696	er*****on@gmail.com	Laya
52	CAHYA ARDELLA SYAHBANI	83*****4262	ri*****52@gmail.com	Laya
53	Yeni isniawati	08*****0080	ye*****ia@gmail.com	Laya
54	Fajar Adhitomo	08*****4567	fa****mo@gmail.com	Laya
55	Lenny indah puspitasari	08*****1950	pu*****29@gmail.com	Laya
56	Erisa Kurnia Nanda	08*****3483	na*****ia@gmail.com	Laya
57	Mirni Lestari binti Moekiman Pudjopawiro	08*****4397	mu*****j2@gmail.com	Laya
58	BennyAnggerSaputro	08*****2708	be*****06@gmail.com	Laya
59	BennyAnggerSaputro	08*****2708	be*****06@gmail.com	Laya
60	Nur fatmawati	08*****7662	nu*****12@gmail.com	Laya

61	Ditya	08*****5568	di*****ap@gmail.com	Laya
62	Kurnia Purba Sakyeti	08*****1525	sa*****ta@gmai.com	Laya
63	Chintya Rosita Anggitasari	08*****3433	ch*****45@gmail.com	Laya
64	Machmud suhardono	08*****9865	me@example.com	Laya
65	Anissa	08*****2125	an*****ha@gmail.com	Laya
66	DHARMASANTI RAWIDYA PUTRI	08*****7138	dh*****ip@gmail.com	Laya
67	OktaSabryna kumaladita	08*****4797	ok*****08@gmail.com	Laya