

LAPORAN



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

**PERIODE PEKAN SURVEI
TANGGAL 22 APRIL 2024 – 3 MEI 2024
TAHUN 2024**



Pengadilan Agama Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta
Telp. 0274 - 552007

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	13
BAB IV DATA SURVEI	14
A. Data Responden	14

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, a progress bar indicates the current step: 'Layanan (Layanan yang diberikan)', with other steps being 'Data Responden', 'Form Kuisoner', and 'Kritik & Saran'. The 'Layanan' section prompts the user to 'Mohon isi identitas dengan yang sebenarnya' and provides a dropdown menu for 'Layanan' with the selected option 'Layanan penyelesaian perkara'. Navigation buttons for '< Kembali' and 'Selanjutnya >' are visible at the bottom. 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 consistent with the previous screenshot. The 'Data Responden' section prompts the user to 'Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda' and provides 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 at the bottom states 'Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun'. Navigation buttons for '< Kembali' and 'Selanjutnya >' are visible at the bottom.

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

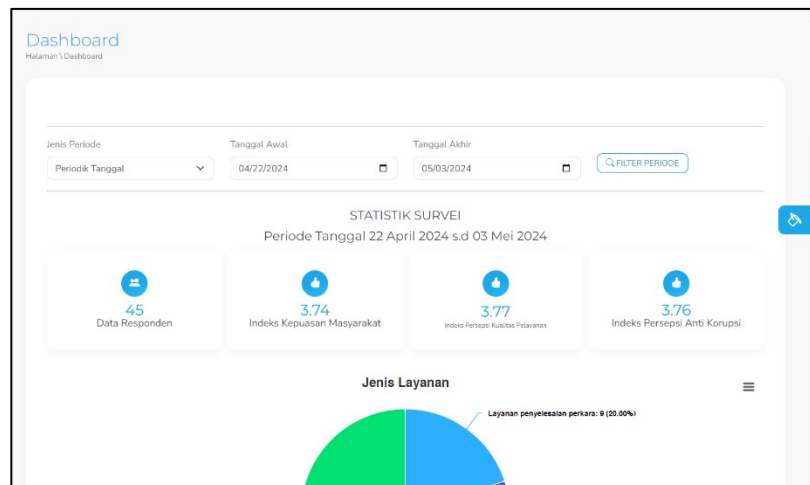
BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

A.1. Jumlah Responden dan Nilai IPKP

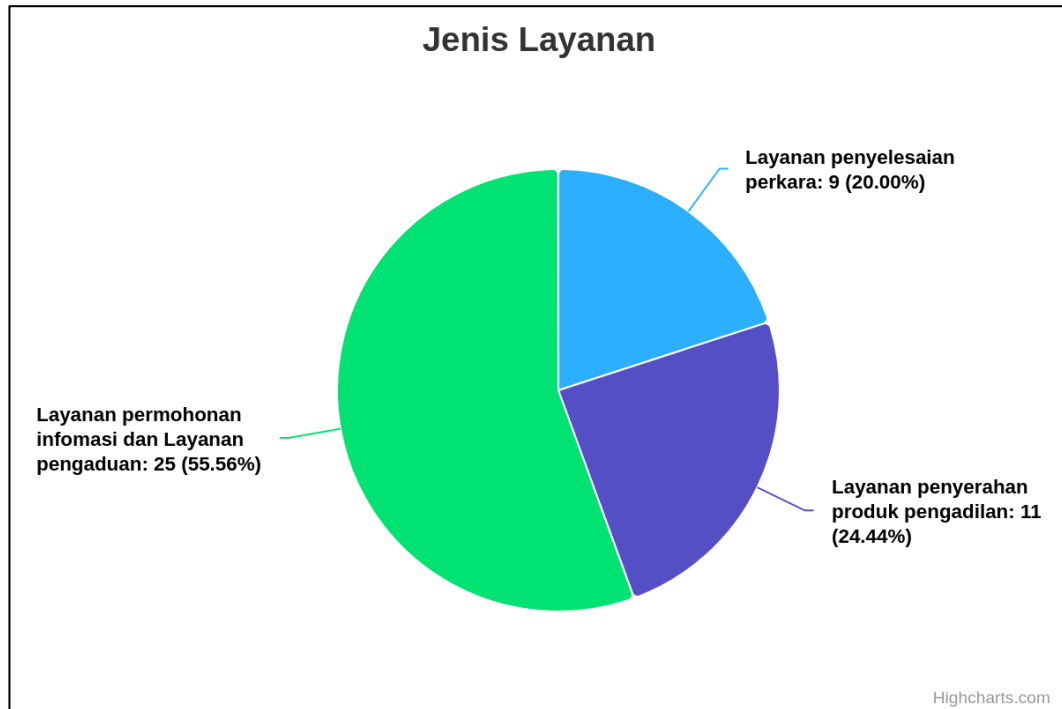
Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh 45 responden dengan Nilai IPKP sebesar 3.77 (Sangat Baik).



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 :

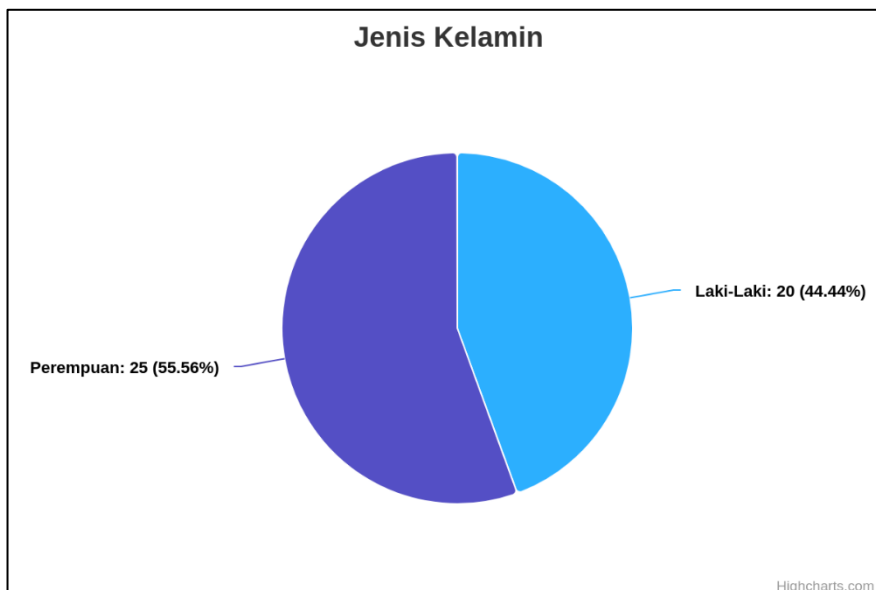
- Layanan penyelesaian perkara = 9 (20,00%)
- Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 25 (55,56%)
- Layanan penyerahan produk pengadilan = 11 (24,44%)



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 :

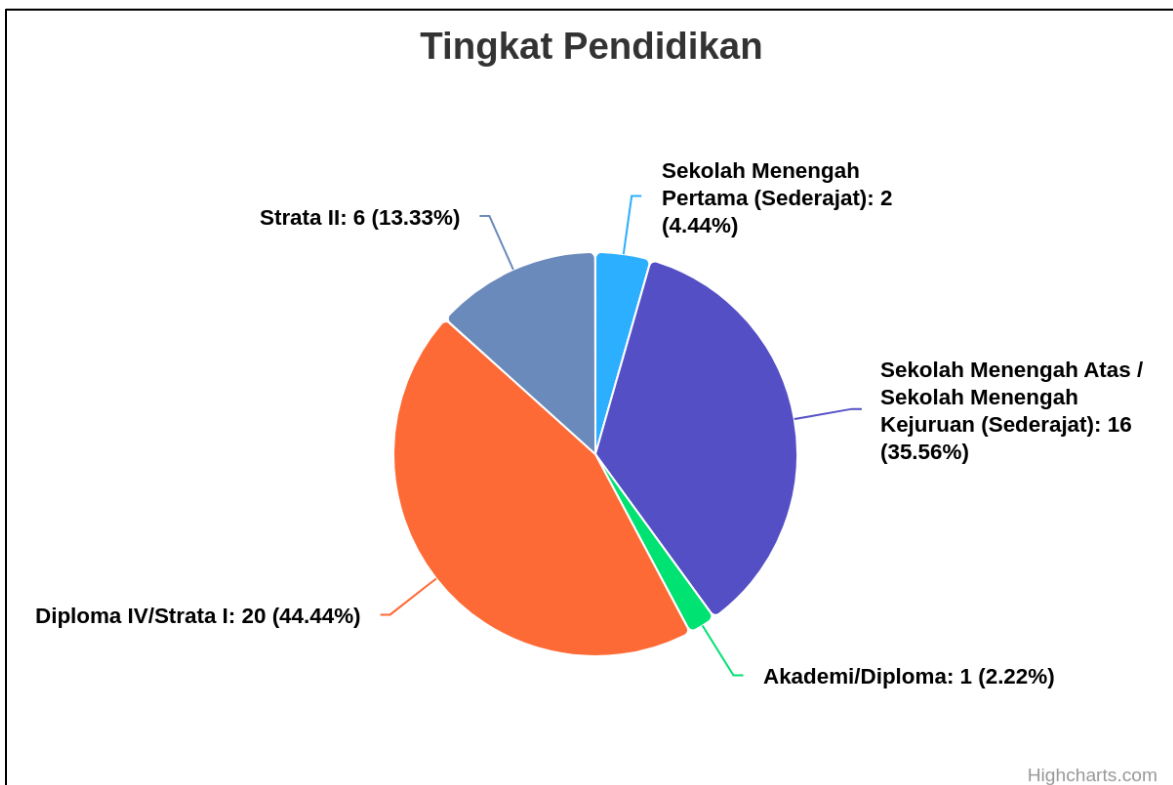
- a. Laki-laki = 20 (44,44%)
- b. Perempuan = 25 (55,56%)



A.4. Pendidikan

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

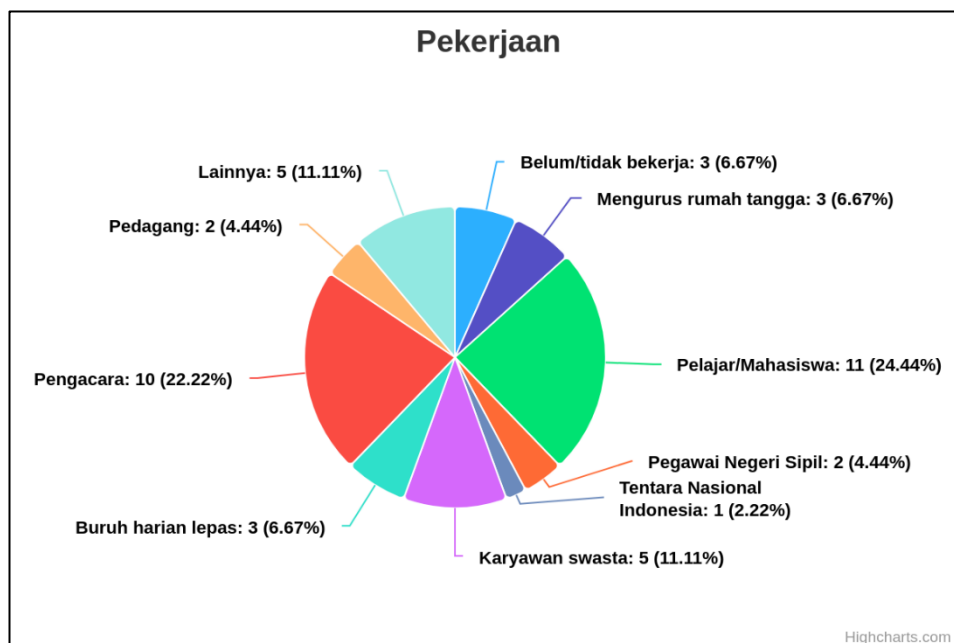
- a. SMP = 2 (4,44%)
- b. SMA = 16 (35,56%)
- c. Akademi/Diploma = 1 (2,22%)
- d. Diploma IV/Strata I = 20 (44,44%)
- e. Strata 2 = 6 (13,33%)



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 = 3 (6,67%)
- b. Mengurus rumah tangga = 3 (6,67%)
- c. Pelajar/Mahasiswa = 11 (24,44%)
- d. Pegawai Negeri Sipil = 2 (4,44%)
- e. Tentara Nasional Indonesia = 1 (2,22%)
- f. Karyawan swasta = 5 (11,11%)
- g. Buruh harian lepas = 3 (6,67%)
- h. Pengacara = 10 (22,22%)
- i. Pedagang = 2 (4,44%)
- j. Lainnya = 5 (11,11%)



A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Periode Pekan Survei tanggal 22 April 2024 sampai dengan 03 Mei 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	3.98	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	3.73	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.71	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.60	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.69	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	3.93	Sangat Baik (A)

DATA UNSUR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Periode Tanggal 22 April 2024 s.d 03 Mei 2024
Total Responden : 45 INDEKS : 3,77

Copy CSV Excel Print

NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,98	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	3,73	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,71	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,6	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,69	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	3,93	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 Pekan Survei tanggal 22 April 2024 sampai dengan 03 Mei 2024, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil saran sebagai berikut :

1	bagus
2	Sudah sangat baik
3	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.
4	Pelayanan PA Yogya sangat baik dan bagus
5	pertahankan
6	Sangat baik, responsif dan helpfull
7	cukup bagus
8	Udh baik
9	Cukup baik
10	sudah sangat sesuai
11	Sudah cukup baik
12	Semoga pelayanan semakin baik
13	terimakasih atas pelayanan yang baik dan cepat dalam penyelesaiannya ?????
14	Semoga kedepannya lebih baik lagi
15	Baik
16	Pelayanan baik sekali..

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Yogyakarta mendapatkan hasil survei Periode Pekan Survei tanggal 22 April 2024 sampai dengan 03 Mei 2024 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.77 (94.25%). Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Data responden Periode Pekan Survei tanggal 22 April 2024 sampai dengan 03 Mei 2024 pada Pengadilan Agama Yogyakarta memiliki 45 responden yaitu dapat dilihat di halaman web dashboard :