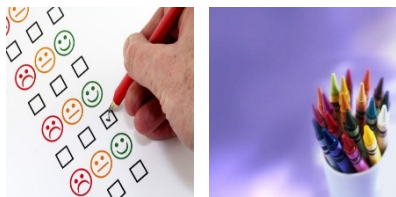


LAPORAN



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

BAB I.....	1
KUESIONER SURVEI	1
1.1. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI	1
1.2. KETENTUAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	2
1.3. INDIKATOR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	2
BAB II.....	5
METODOLOGI SURVEI	5
2.1. KRITERIA RESPONDEN.....	5
2.2. METODOLOGI PENYUSUNAN SURVEY	5
2.3. METODOLOGI PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	6
BAB III.....	8
PENGOLAHAN SURVEI.....	8
3.1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	Error! Bookmark not defined.
3.2. ANALISIS HASIL SURVEI	8
3.3. KESIMPULAN HASIL SURVEY	10
3.4. OPINI RESPONDEN	10
3.5. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI.....	11
BAB IV	11
DATA SURVEI.....	11
4.1. DATA RESPONDEN	11
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN	11
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	13
RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN.....	13
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	15
4.2. DATA DUKUNG LAINNYA.....	17



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
Triwulan IV Tahun 2025

PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA KELAS I A

**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Nomor 4 Tahun 2023**

Yogyakarta, 8 Januari 2025

Ketua PA Yogyakarta

Ketua Tim

Dr. KHOIRIYAH ROIHAN, S.Ag., M.H.
NIP. 197409261999032001

Drs. ABDUL ADHIM AT
NIP. 196712281994031004

BAB I

KUESIONER SURVEI

3.2. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI

Dasar hukum dari pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai berikut :

1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
2. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah.
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023

3.3. KETENTUAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi ZI Menuju WBK/WBBM, maka penyelenggaraan survei persepsi kualitas pelayanan pada **Pengadilan Agama Yogyakarta** dilaksanakan berdasarkan ketentuan sebagai berikut

1. Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI
2. Survei dilakukan kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit/satuan kerja
3. Pertanyaan survei minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan, yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan
4. Pelaksanaan survei mandiri diutamakan memanfaatkan media berbasis digital sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei;
5. Proses survei sesuai dengan kaidah statistik dan metodologi yang diakui;
6. Hasil SPAK dan SPKP dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil "Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel" dan komponen hasil "Pelayanan Publik yang Prima
7. Survei mandiri yang dilakukan oleh unit/satuan kerja wajib menyertakan analisa dan rencana tindak lanjut perbaikan layanan.
8. Laporan hasil survey dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali.

3.4. INDIKATOR SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Indikator survey persepsi kualitas pelayanan terdiri dari 8 yaitu aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan. Adapun interval persepsi dari 8 indikator tersebut antara 1 sampai dengan 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

Berikut pernyataan yang membentuk 8 indikator persepsi kualitas pelayanan:

1. Aspek prosedur;

Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

2. Aspek persyaratan;

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Aspek biaya;

Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

4. Aspek waktu dan penyelesaian;

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

5. Aspek Respon;

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)

6. Aspek Performa;

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

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

7. Aspek Sarana

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

8. Pengaduan;

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. KRITERIA RESPONDEN

Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada Pengadilan Agama Yogyakarta dan penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari Pengadilan Agama Yogyakarta. Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan Surat Edaran Plt. Ditjen Badilag Nomor 1 Tahun 2023 tanggal 21 Juni 2023 Tentang "Pemberlakuan Aplikasi E-Survey Simtalak Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI". Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan 95 responden selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Oktober s/d Desember 2025

2.2. METODOLOGI PENYUSUNAN SURVEY

a. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta pada tanggal 1 Oktober s/d 31 Desember 2025.

b. Penyusunan Jadwal

Jadwal survei dilaksanakan dari mulai Oktober sampai dengan Desember 2025 dan dilakukan analisis hasil survei dalam bulan Januari 2025.

c. Pengumpulan data

Pengumpulan data responden dilakukan melalui aplikasi survey

badilag (<https://survei.badilag.net/home/>) dan diperoleh sebanyak 95 responden.

Interval nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	B	Baik
4	3,53-4,00	A	Sangat baik

2.3. METODOLOGI PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

PENGOLAHAN DATA

Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif lebih kecil. Sejalan dengan pernyataan tersebut, dalam penelitian survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner melalui online. Umumnya, pengertian survei dibatasi pada pengertian sampel di mana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi (sampel) untuk mewakili seluruh populasi, minimal sampel 30 (tiga puluh) responden.

Pengisian kuesioner pada survey persepsi kualitas pelayanan di lingkungan peradilan agama dilakukan melalui link <https://survei.badilag.net/home/> , pada link tersebut pengolahan data dilakukan secara otomatis dan hasil survey dapat diketahui secara real time. Pengolahan data responden disajikan dan dideskripsikan dalam bentuk table-tabel terdapat pada Bab IV data survey dan lampiran pada laporan ini.

ANALISIS DATA

Analisis data survei menggunakan analisis kuantitatif dengan menghitung jumlah keseluruhan jawaban responden pada masing-masing indikator dibandingkan dengan jumlah keseluruhan responden dikalikan jawaban maksimal. Hasil tersebut dikalikan dengan maksimal nilai pada interval 4,00. Adapun deskripsi perhitungannya sebagai berikut

$\sum X1$ = jumlah persepsi Indikator 1

n = jumlah data responden yang diolah

nilai maksimal persepsi = 4

nilai maksimal survey = 4,00

$$\text{nilai survey X1} = \frac{\sum X1}{n} \times 4,00$$

sebagai contoh: (lihat Bab IV pada data responden)

$$\text{nilai survey X1} = \frac{379}{95} \times 4,00 = 3,99$$

Sedangkan nilai survey persepsi kualitas pelayanan merupakan rata-rata dari nilai survey tiap indikator.

Dengan rumus =

$$\text{AVERAGE (Nilai Survey X1 : X8)}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1. ANALISIS HASIL SURVEI

Hasil penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta pada **Tahun 2025 Periode Oktober s/d Desember** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SPKP adalah **3,93 atau 98,25%** jika dibandingkan dengan triwulan III tahun 2025 sebesar **3,82** mengalami peningkatan sebesar **0,11**.

Berbagai indikator yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per indicator ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

TABEL 3.1 NILAI RATA-RATA INDIKATOR PELAYANAN

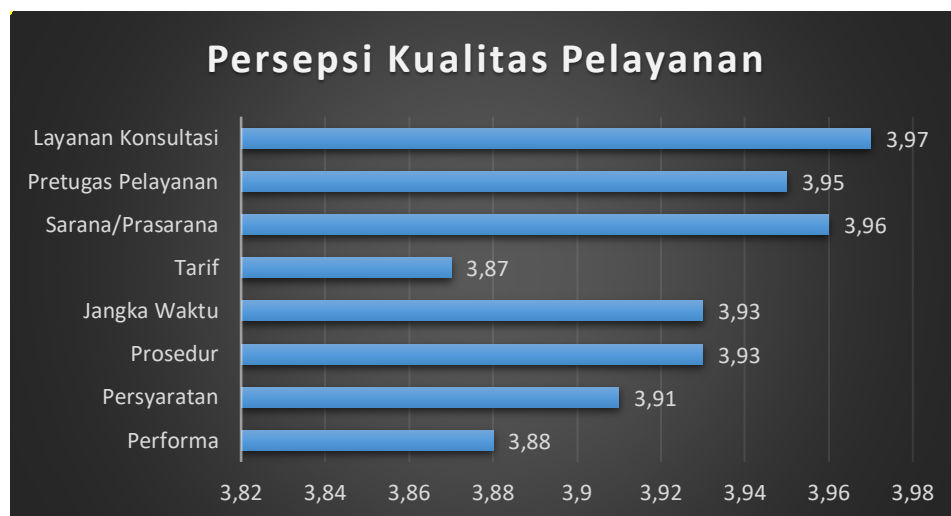
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

No.	Indikator Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,88	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,91	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,93	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,93	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3,87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,96	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,95	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,97	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3,97	Sangat Baik (A)

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan, warna kuning paling rendah

GRAFIK 3.1 NILAI RATA-RATA INDIKATOR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA



Berdasarkan **Tabel 3.1** dan **Grafik 3.1** menunjukkan bahwa dari 8 Indikator pelayanan sudah sangat baik, Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik adalah unsur **informasi layanan dan layanan konsultasi dan pengaduan**, sedangkan unsur yang nilainya paling rendah yaitu unsur **tarif/biaya pelayanan**.

3.2. KESIMPULAN HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil Analisa Survey Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta tahun 2025 pada periode bulan Oktober s/d Desember 2025, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

TABEL 3.2 KESIMPULAN HASIL SURVEY

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IPKP	3,93
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Indikator Terendah	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan (3,87)
4.	Indikator Tertinggi	1. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/ diakses (3,97)

3.3. OPINI RESPONDEN

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta :

- Tingkatkan terus pelayanan dan kenyamanan ruangan yang di luar
- Pelayanan cepat dan sarana sudah cukup baik
- Pelayanan sudah sesuai dan memuaskan

3.4. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan 3.2. Kesimpulan hasil survey, nilai terendah pada indikator tarif biaya/pelayanan (**3,87**), maka tindaklanjut untuk perbaikan layanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta adalah sebagai berikut .

Berdasarkan data analisis tiap triwulan pada tahun 2025, nilai unsur tarif/biaya pelayanan pada triwulan IV termasuk mengalami penurunan tajam dari **4** menjadi 3,87 dalam kategori sangat baik. Hal ini membuktikan sosialisasi pendaftaran secara e-court berhasil dan terlihat dari laporan perkara secara e-court pada triwulan IV sebesar 100% dari perkara diterima (187 perkara ecourt dan 187 perkara diterima pada bulan Oktober s.d. Desember 2025)

BAB IV DATA SURVEI

4.2. DATA RESPONDEN

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

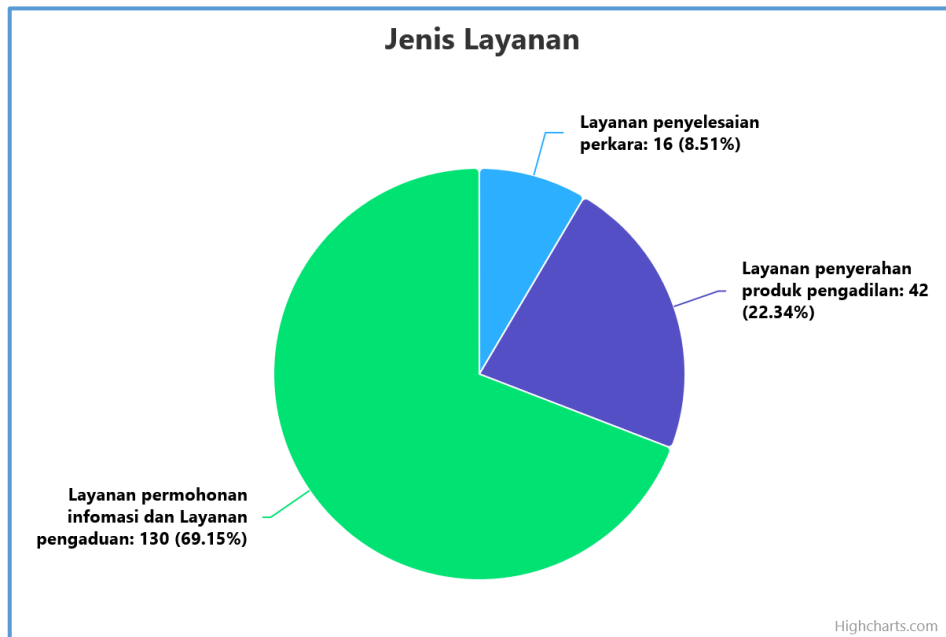
Karakteristik responden pada survey periode bulan Oktober s/d Desember tahun 2025, sebagian besar responden melakukan Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan yaitu sebesar 69,15 % dari seluruh total 188 responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 4.1**

TABEL 4.1 PERSENTASE RESPONDEN

**PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
BERDASARKAN PENGGUNA JENIS PELAYANAN**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Layanan penyelesaian perkara	16	8,51%
2	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	130	69,15%
3	Layanan penyerahan produk pengadilan	42	22,34%%
Total		188	100%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

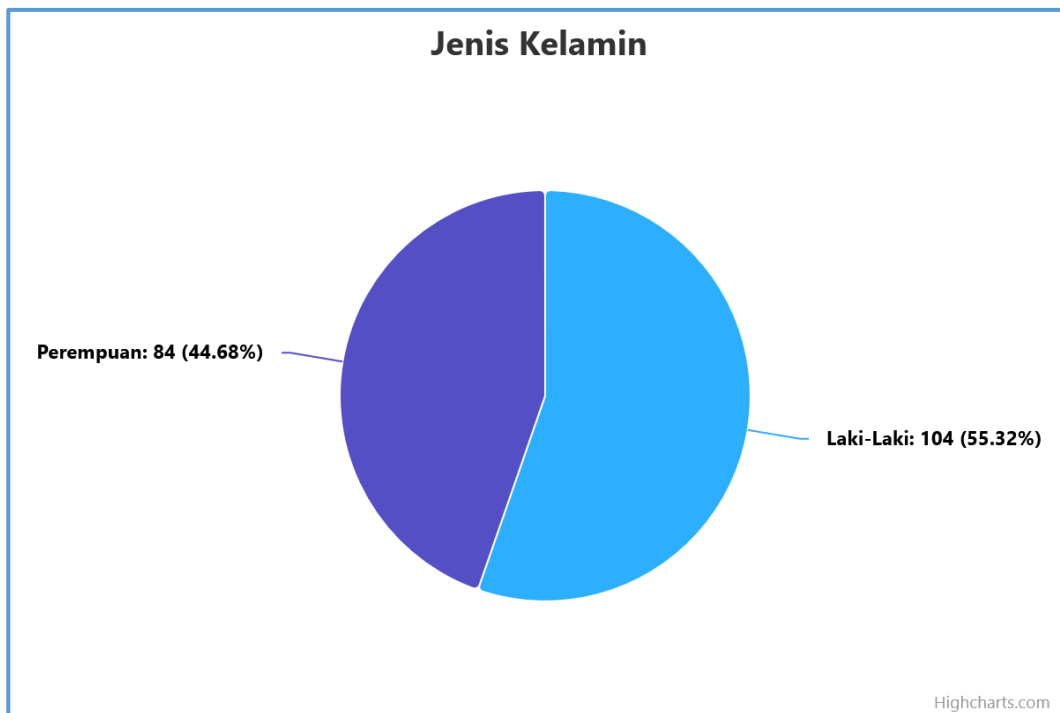


RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Karakteristik responden pada survey periode bulan Oktober s/d Desember tahun 2025, sebagian besar responden berjenis kelamin laki laki yaitu sebesar 55,32% dari seluruh total 188 responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada **Tabel 4.2**

**TABEL 4.2 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	84	44,68%
2	Laki-laki	104	55,53%
Total		188	100%

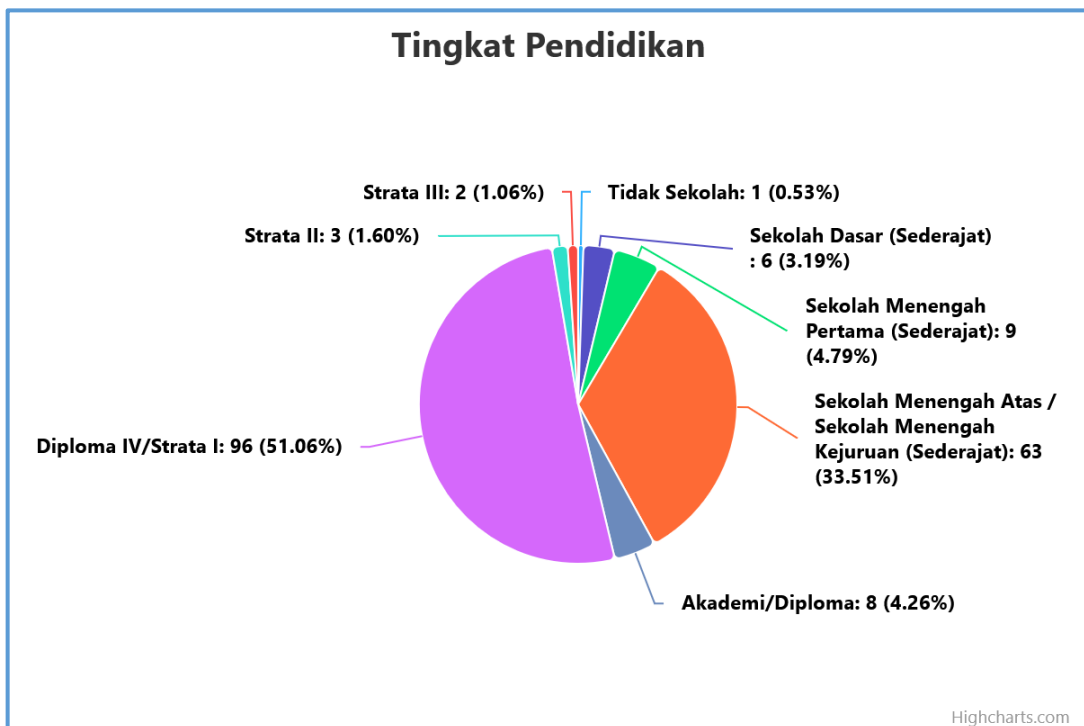


RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan Oktober s/d Desember tahun 2025, sebagian besar responden memiliki Diploma IV/Strata I yaitu sebesar 51,06% dari seluruh total 188 responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.3

**TABEL 4.3 PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	1	0,53%
2	Sekolah Dasar (Sederajat)	6	3,19%
3	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	9	4,79%
4	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	63	33,51%
5	Akademi/Diploma	8	4,26%
6	Diploma IV/Strata I	96	51,06%
7	Strata II	3	1,60%
8	Strata III	2	1,60%
Total		188	100%

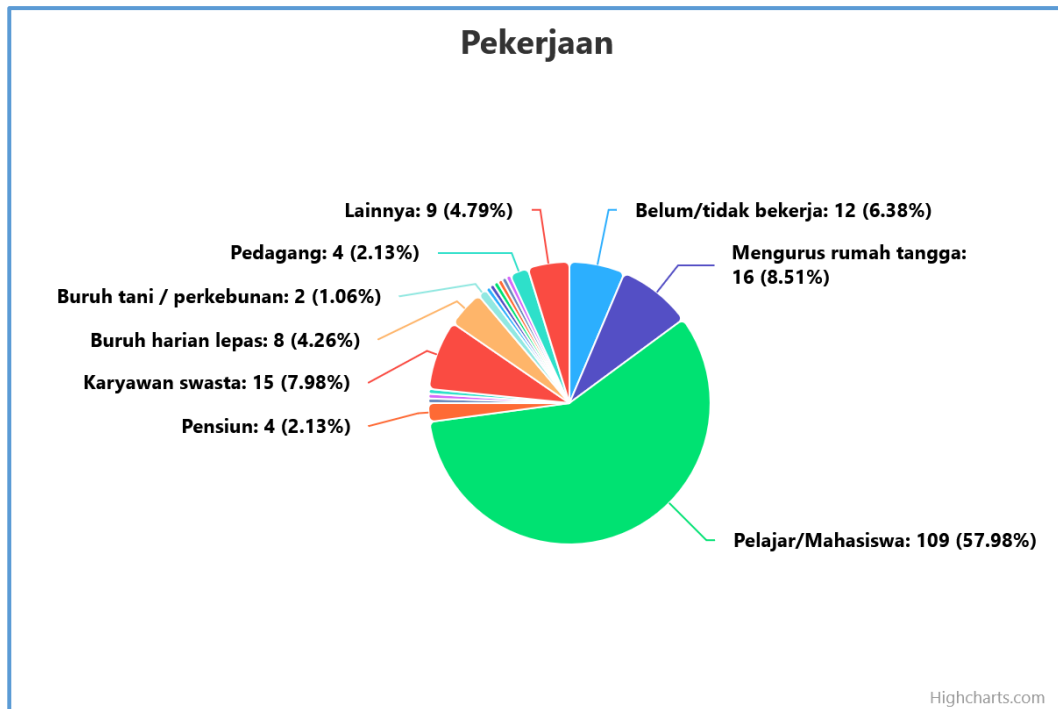


RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan Oktober s/d Desember tahun 2025, sebagian besar responden memiliki pekerjaan Pelajar/ Mahasiswa sebesar 57,98% dari seluruh total 188 responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.3

**TABEL 4. PERSENTASE RESPONDEN
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
BERDASARKAN PEKERJAAN**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Belum/tidak bekerja	12	6,38%
2	Mengurus rumah tangga	16	8,51%
3	Pelajar/Mahasiswa	109	57,98%
4	Pensiun	4	2,13%
5	Pegawai Negeri Sipil	1	0,53%
6	Perdagangan	1	0,53%
7	Petani/pekebun	1	0,53%
8	Karyawan swasta	15	7,98%
9	Buruh harian lepas	8	4,26%
10	Buruh tani / perkebunan	2	1,06%
11	Seniman	1	0,53%
12	Promotor acara	1	0,53%
13	Walikota	1	0,53%
14	Anggota DPRD Kab/Kota	1	0,53%
15	Guru	1	0,53%
16	Pengacara	1	0,53%
17	Pedagang	4	2,13%
18	Pedagang	9	4,79%
Total		188	100%



Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Yogyakarta secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Pengadilan Agama Yogyakarta dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

4.3. DATA DUKUNG LAINNYA

Laporan survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) triwulan IV Tahun 2025 menurut hasil survey badilag sebagai berikut:

DATA UNSURSURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN			
Periode Triwulan 4 Tahun 2025			
Total Responden : 188 INDEKS : 3.93			
Copy CSV Excel Print			
NO	PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	NILAI	MUTU
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.88	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.91	Sangat Baik (A)
3	Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti / dilakukan	3.93	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.93	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.87	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.96	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.95	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilakses	3.97	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 8 of 8 entries