

# LAPORAN



**PENYUSUNAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA**  
**PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA**

**PERIODE TRIWULAN I**



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

Website: [www.pa-yogyakarta.go.id](http://www.pa-yogyakarta.go.id) Email: [admin@pa-yogyakarta.net](mailto:admin@pa-yogyakarta.net)

**DAFTAR ISI**

BAB I .....	1
KUESIONER SURVEI.....	1
1.1. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI.....	1
1.2. KETENTUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
1.3. INDIKATOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
BAB II .....	4
METODOLOGI SURVEI.....	4
2.1. KRITERIA RESPONDEN.....	4
2.2. METODOLOGI PENYUSUNAN SURVEY.....	4
2.3. METODOLOGI PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	5
BAB III .....	7
PENGOLAHAN SURVEI.....	7
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI.....	7
3.2. KESIMPULAN HASIL SURVEY.....	9
3.3. OPINI RESPONDEN.....	9
3.4. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI.....	10
BAB IV .....	10
DATA SURVEI .....	11
4.1. DATA RESPONDEN.....	11
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN .....	11
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	12
RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN .....	12
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	14
4.2. DATA DUKUNG LAINNYA.....	15

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN SURVEI****Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)****Triwulan I TAHUN 2026****PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA KELAS I A**

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

Yogyakarta, 6 April 2026



Ketua PA Yogyakarta

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

Ketua Tim

Drs. ABDUL ADHIM AT  
NIP. 196712281994031004

## BAB I

### KUESIONER SURVEI

#### 1.1. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI

Dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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

## 1.2. KETENTUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi ZI Menuju WBK/WBBM, maka penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat 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, SPKP dan SKM dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) 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.

## 1.3. INDIKATOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyusunan Survey Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian Produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku Petugas Pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Adapun interval persepsi dari 9 indikator tersebut antara 1 sampai dengan 4 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 9 indikator persepsi Kepuasan Masyarakat:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

## 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.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan 30 responden selama periode **1 Januari s/d 31 Maret 2026** dan terkumpul sebanyak **177 responden**.

#### 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 periode **1 Januari s/d 31 Maret 2026**.

##### b. Penyusunan Jadwal

Jadwal survei dilaksanakan dari mulai **1 Januari s/d 31 Maret 2026** dan dilakukan analisis hasil survei pada bulan **April 2026**.

##### c. Pengumpulan data

Jumlah responden yang telah ditetapkan sebanyak **177 responden** yang mengisi pada aplikasi SURVELAG (<https://survei.badilag.net/>).

Adapun tabel nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	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 poplasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif lebih kecil. Sejalan dengan pernyataan tersebut, dalam penelitian survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner baik melalui online. Umumnya, pengertian survei dibatasi pada pengertian survei sampel dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi (sampel) untuk mewakili seluruh populasi, minimal sampel 30 (tiga puluh) responden.

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

Dalam melakukan penelitian survei, uji validitas dan reliabilitas sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen (indikator pertanyaan/pernyataan) yang digunakan dapat menghasilkan hasil yang

akurat dan dapat dipercaya. Pengujian validitas dan reliabilitas dibantu pengolahannya melalui aplikasi SPSS.

### 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

$$\text{nilai survey } X9 = \frac{\sum X1}{n \times 4} \times 4,00$$

sebagai contoh: (lihat Bab IV pada data responden)

$$\text{nilai survey } X9 = \frac{744 \times 4,00}{186 \times 4} = 4,00$$

Sedangkan nilai survey persepsi Kepuasan Masyarakat merupakan rata-rata dari nilai survey tiap indicator.

Dengan rumus =

$$\text{AVERAGE (Nilai Survey } X1 : X9)$$

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### 3.1. ANALISIS HASIL SURVEI

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta pada **Triwulan I Tahun 2026** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,79 atau 94,75%** jika dibandingkan dengan triwulan IV Tahun 2025 dengan nilai **SKM 3,93**, maka Triwulan I Tahun 2026 mengalami penurunan sebesar **0,14**

##### Faktor Penurunan

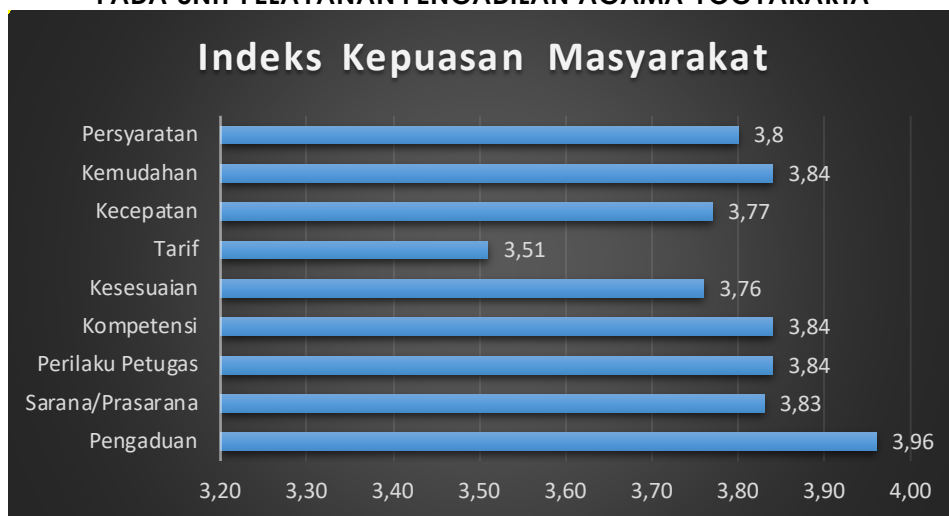
Nilai SKM **3,79** termasuk kriteria "**sangat baik**", terdapat 2 (dua) unsur dengan penilaian yang mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya (triwulan IV) yaitu **kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (U4)** semula **3,87** menjadi **3,51** dan **kesesuaian produk pelayanan (U5)** semula **3,9** menjadi **3,76**. Beberapa penyebab penurunan antara lain:

1. Kurangnya transparansi atau sosialisasi terkait rincian biaya pelayanan
2. Adanya persepsi masyarakat bahwa biaya yang dikenakan belum sepenuhnya sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.
3. Hasil pelayanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau kebutuhan masyarakat.
4. Standar pelayanan yang belum konsisten diterapkan oleh petugas.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan output layanan yang diberikan.

TABEL 3.1 NILAI RATA-RATA INDIKATOR PELAYANAN  
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	MUTU
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.8	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.84	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.77	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.51	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.76	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3.84	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.84	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.83	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.96	Sangat Baik (A)
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,79</b>	<b>Sangat Baik</b>

**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 9 Indikator dari 9 indikator kepuasan masyarakat sudah sangat baik, Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki kualitas sangat baik tertinggi adalah unsur **penanganan pengaduan pengguna layanan (3,96)**, sedangkan unsur yang nilainya paling rendah yaitu unsur **kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (3,51)**.

### 3.2. KESIMPULAN HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta pada Triwulan I Tahun 2026, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

**TABEL 3.2 KESIMPULAN HASIL SURVEY**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,79
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Indikator Terendah	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (3,51)
4.	Indikator Tertinggi	Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,96)

### 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 :

- Besar harapan kami selaku masyarakat khususnya Jogja mohon utk para hakim PA personilnya ditambah sehingga ruang sidang 1 dan 3 dapat terpakai dan para pemohon dapat dengan cepat di layani sesuai perkaranya.
- Waktu pembayaran untuk salinan putusan harus cash, kalau bisa juga dengan transfer atau Qris untuk mempermudah, itu aja lainnya bagus, semoga bisa dipertahankan.
- Pelayanan sangat bagus dan berintegritas

### 3.4. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan 3.2. Kesimpulan hasil survey, nilai terendah pada indikator tarif biaya/pelayanan (3,51), 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 dalam kategori sangat baik, namun demikian tetap harus dapat ditingkatkan nilai unsur kewajaran tarif/biaya pelayanan melalui:

- a. Telah dilakukan sosialisasi mengenai rincian biaya panjar perkara yang mencakup biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk pendaftaran perkara serta biaya pemanggilan para pihak.
- b. Jumlah perkara yang didaftarkan melalui aplikasi e-Court menunjukkan peningkatan yang signifikan sebagai bentuk pelayanan dengan biaya yang lebih terjangkau. Namun, karena kategori nilai tertinggi dalam survei adalah "sangat murah", sebagian besar responden cenderung memilih kategori "murah" (skor 3). Sementara itu, perkara yang digratiskan sepenuhnya, seperti perkara prodeo, dianggap sebagai representasi

## BAB IV DATA SURVEI

### 4.1. DATA RESPONDEN

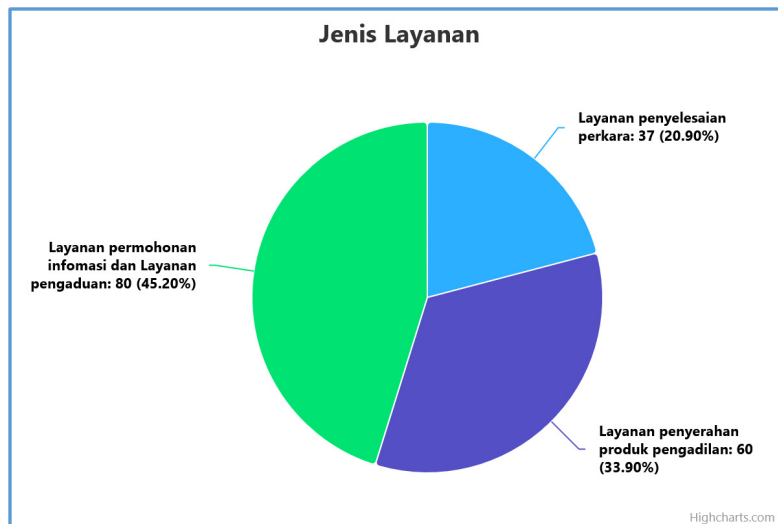
#### RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan Januari s/d Maret tahun 2026, sebagian besar responden melakukan layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan yaitu sebesar 45,20 % dari seluruh total 177 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	37	20,90 %
2	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	80	45,20 %
3	Layanan penyerahan produk pengadilan	60	33,90 %
Total		177	100%

**Catatan** : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

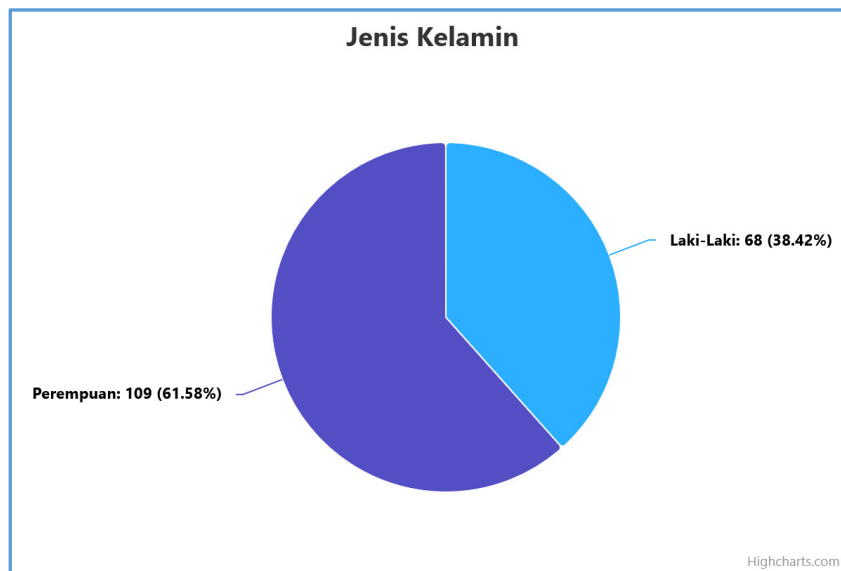


### RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Karakteristik responden pada survey periode bulan Januari s/d Maret tahun 2026, sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 61,58 % dari seluruh total 177 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	109	61,58 %
2	Laki Laki	68	38,42 %
	Total	177	100%

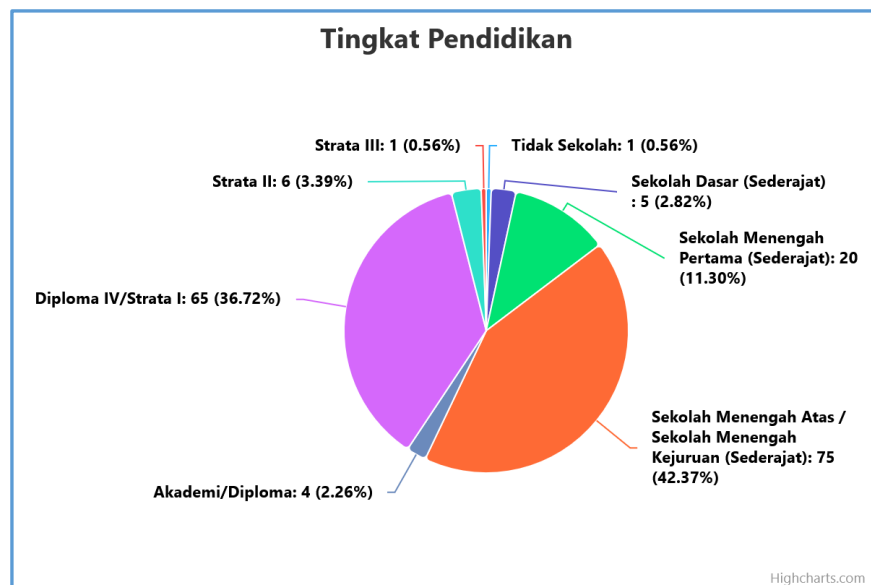


### RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan **Januari s/d Maret tahun 2026**, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas yaitu sebesar **42,37 %** dari seluruh total **177 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	1,08%
2	Sekolah Dasar (Sederajat)	5	2,82 %
3	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	20	11,30 %
4	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	75	42,37 %
5	Akademi/Diploma	4	2,26 %
6	Diploma IV/Strata I	65	36,72 %
7	Strata II	6	3,39 %
8	Strata III	1	0,56 %
Total		<b>177</b>	<b>100%</b>



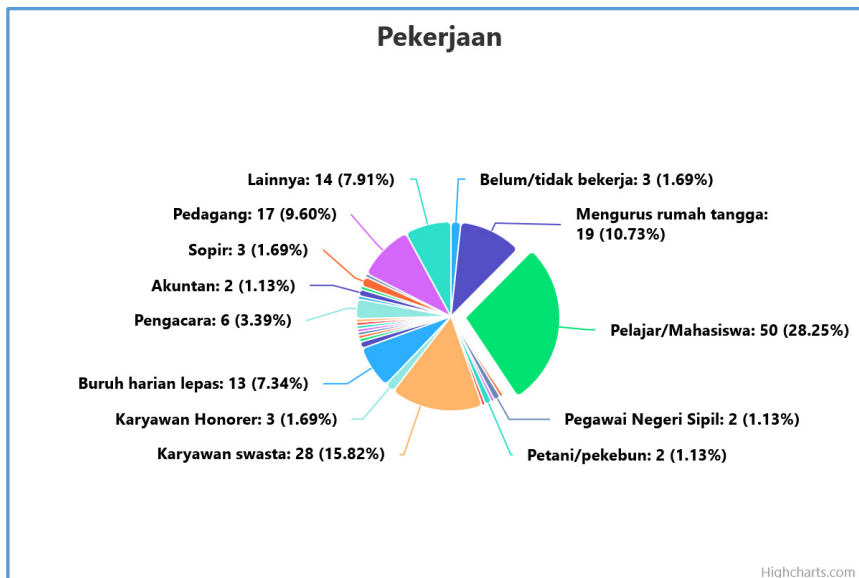
**RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

Karakteristik responden pada survey periode bulan Januari s/d Maret tahun 2026, sebagian besar responden memiliki pekerjaan mahasiswa sebesar **28,25 %** dari seluruh total 177 responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.4

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

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Belum/tidak bekerja	3	1,69 %
2	Mengurus rumah tangga	19	10,73 %
3	Pelajar/Mahasiswa	50	28,25 %
4	Pensiun	1	0,56 %
5	Pegawai Negeri Sipil	2	1,13 %
6	Kepolisian RI	1	0,56 %
7	Petani/pekebun	2	1,13 %
8	Industri	1	0,56 %
9	Karyawan swasta	28	15,82 %
10	Karyawan Honorer	3	1,69 %
11	Buruh harian lepas	13	7,34 %
12	Buruh tani / perkebunan	2	1,13 %
13	Buruh peternakan	1	0,56 %
14	Penata rias	1	0,56 %
15	Seniman	1	0,56 %
16	Penterjemah	1	0,56 %
17	Anggota DPR RI	1	0,56 %
18	Dosen	1	0,56 %
19	Guru	1	0,56 %
20	Pengacara	6	3,39 %
21	Arsitek	1	0,56 %
22	Akuntan	2	1,13 %
23	Konsultan	1	0,56 %
24	Sopir	3	1,69 %

25	Paranormal	1	0,56 %
26	Pedagang	17	9,60 %
27	Lainnya	14	7,91 %
Total		177	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.

## 4.2. DATA DUKUNG LAINNYA

Laporan survey kepuasan masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 menurut hasil survey badilag sebagai berikut:

DATA UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
Periode Triwulan 1 Tahun 2026  
Total Responden : 177 INDEKS : 3.79

Copy CSV Excel Print

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	MUTU
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.8	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.84	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.77	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.51	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.76	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.84	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.84	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.83	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.96	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 9 of 9 entries