

LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026



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

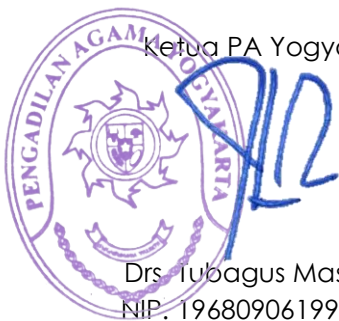
BAB I	1
KUESIONER SURVEI	1
1.1. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI	1
1.2. KETENTUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
1.3. INDIKATOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
BAB II	4
METODOLOGI SURVEI	4
2.1. KRITERIA RESPONDEN.....	4
2.2. METODOLOGI PENYUSUNAN SURVEY	4
2.3. METODOLOGI PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5
BAB III.....	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.....	12
DATA SURVEI.....	12
4.1. DATA RESPONDEN.....	12
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN.....	12
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	13
RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN	13
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	144
4.2. DATA DUKUNG LAINNYA	16
LAMPIRAN TABEL DAFTAR RESPONDEN	

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

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi

Nomor 4 Tahun 2023

Yogyakarta, 2 Juli 2026



Ketua PA Yogyakarta

Drs. Tubagus Masrur, S.H.
NIP. 196809061994031003

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 April s/d 30 Juni 2026** dan terkumpul sebanyak **159 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 April s/d 30 Juni 2026**.

b. Penyusunan Jadwal

Jadwal survei dilaksanakan dari mulai **1 April s/d 30 Juni 2026** dan dilakukan analisis hasil survei pada bulan **April 2026**.

c. Pengumpulan data

Jumlah responden yang telah ditetapkan sebanyak **159 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.

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

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

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 indikator.

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 II Tahun 2026** mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,82 atau 95, 5%** jika dibandingkan dengan **Triwulan I Tahun 2026** dengan nilai **SKM 3,79**, maka Triwulan II Tahun 2026 mengalami kenaikan sebesar **0,03**

Faktor Kenaikan

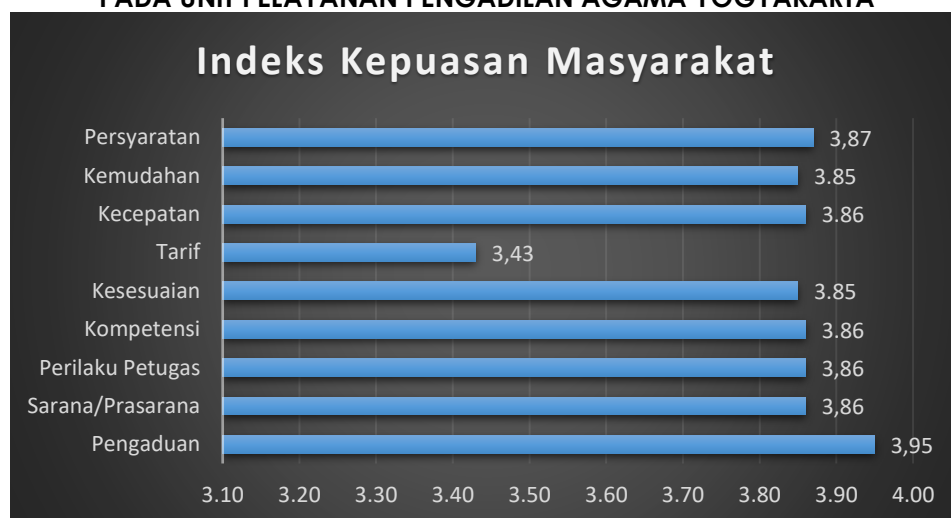
Nilai SKM **3,82** termasuk kriteria “**sangat baik**”, terdapat 2 (dua) unsur dengan penilaian yang mengalami kenaikan dari triwulan sebelumnya (triwulan I) yaitu **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3)** semula **3,77** menjadi **3,86** dan **kesesuaian produk pelayanan (U5)** semula **3,76** menjadi **3,85**. Beberapa penyebab kenaikan antara lain:

1. Meningkatnya kedisiplinan dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penyederhanaan alur dan prosedur pelayanan sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih cepat.
3. Optimalisasi koordinasi antarpetugas dalam proses pelayanan.
4. Peningkatan kompetensi petugas melalui pembinaan, pengarahan, atau pelatihan secara berkala.
5. Meningkatnya ketelitian petugas dalam memastikan produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, standar pelayanan, dan kebutuhan pengguna layanan.
6. Tindak lanjut atas hasil evaluasi dan masukan dari masyarakat pada periode sebelumnya sehingga kualitas pelayanan terus mengalami perbaikan.

**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	3.87	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.85	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.86	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.43	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.85	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.86	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.86	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.86	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.95	Sangat Baik (A)
Rata-rata tertimbang		3,82	Sangat Baik

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 (3,95)**, sedangkan unsur yang nilainya paling rendah yaitu unsur **kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (3,43)**.

3.2. KESIMPULAN HASIL SURVEY

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

TABEL 3.2 KESIMPULAN HASIL SURVEY

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,82
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Indikator Terendah	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan (3,43)
4.	Indikator Tertinggi	Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,95)

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 :

- Waktu tunggu antrean masih perlu dipercepat agar pelayanan menjadi lebih efisien.
- Pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik, memuaskan, dan diharapkan dapat terus dipertahankan
- Tingkatkan pelayanan yang ramah dan mudah.
- Keramahan petugas serta kemudahan dalam proses pelayanan perlu terus ditingkatkan.
- Fasilitas ruang tunggu, khususnya area luar (outdoor), diharapkan dapat ditambah untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.
- Petugas diharapkan selalu mengedepankan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
- Informasi jam operasional pada Google perlu disesuaikan dengan jam operasional yang sebenarnya agar tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, fasilitas pelayanan dinilai sudah nyaman, bersih, dan petugas memberikan informasi dengan baik.
- Proses pendaftaran antrean secara online masih mengalami kendala karena sistem sering menolak pendaftaran, sehingga perlu dilakukan perbaikan.
- Informasi mengenai pelayanan melalui media online, khususnya WhatsApp, perlu dibuat lebih jelas, lengkap, dan responsif
- Pendaftaran antrean online diharapkan dapat dibuka pada pagi hari sebelum hari pelayanan (H-0) agar lebih memudahkan masyarakat.

3.4. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan 3.2. Kesimpulan hasil survey, nilai terendah pada indikator tarif biaya/ pelayanan (3,43) maka tindaklanjut untuk perbaikan layanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta adalah sebagai berikut.

Berdasarkan data analisis tiap triwulan pada tahun 2026, nilai unsur tarif/biaya pelayanan pada **Triwulan II** termasuk dalam kategori **baik**, namun demikian tetap harus dapat ditingkatkan nilai unsur kewajaran tarif/biaya pelayanan melalui:

- a. Meningkatkan transparansi informasi mengenai tarif/biaya pelayanan melalui media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- b. Memastikan seluruh tarif/biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak terdapat pungutan di luar ketentuan.
- c. Melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat mengenai jenis layanan yang dikenakan biaya maupun layanan yang tidak dipungut biaya.
- d. Memperkuat pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan untuk mencegah terjadinya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak sesuai ketentuan.
- e. Menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait tarif/biaya pelayanan.
- f. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Evaluasi survey juga membahas tindaklanjut terhadap masukan dan saran masyarakat pencari keadilan, antara lain:

- a. Sistem registrasi ulang di lokasi. Nomor antrean yang dipanggil 3 kali tanpa kehadiran akan otomatis diloncat sebanyak 3 perkara demi kelancaran sidang.
- b. Memaksimalkan fitur pada sistem yang ada, setelah data saksi divalidasi petugas, sistem akan langsung terkoneksi (real-time) ke SIPP.
- c. Menambahkan tugas Jurusita/Jurusita Pengganti untuk membantu menjaga ketertiban jalannya persidangan, seiring beralihnya panggilan manual ke panggilan elektronik (e-Summons).
- d. Menambahkan informasi keterangan agenda sidang pada layar display antrean agar jalannya persidangan dapat dipantau masyarakat secara real-time.
- e. Mewajibkan dan memonitor seluruh petugas PTSP untuk menerapkan budaya pelayanan prima 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) secara konsisten.

BAB IV

DATA SURVEI

4.1. DATA RESPONDEN

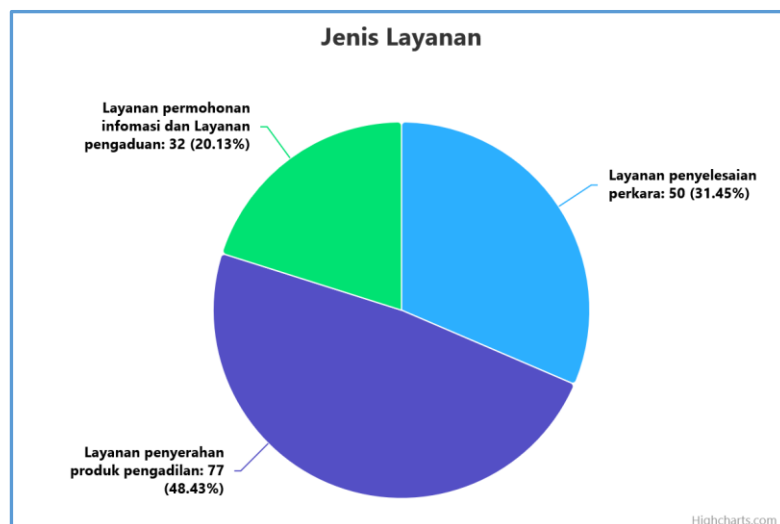
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PELAYANAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan April s/d Juni tahun 2026, sebagian besar responden melakukan layanan penyerahan produk pengadilan yaitu sebesar 48,43 % dari seluruh total 159 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	50	31,45 %
2	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	32	20,13 %
3	Layanan penyerahan produk pengadilan	77	48,43 %
Total		159	100%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

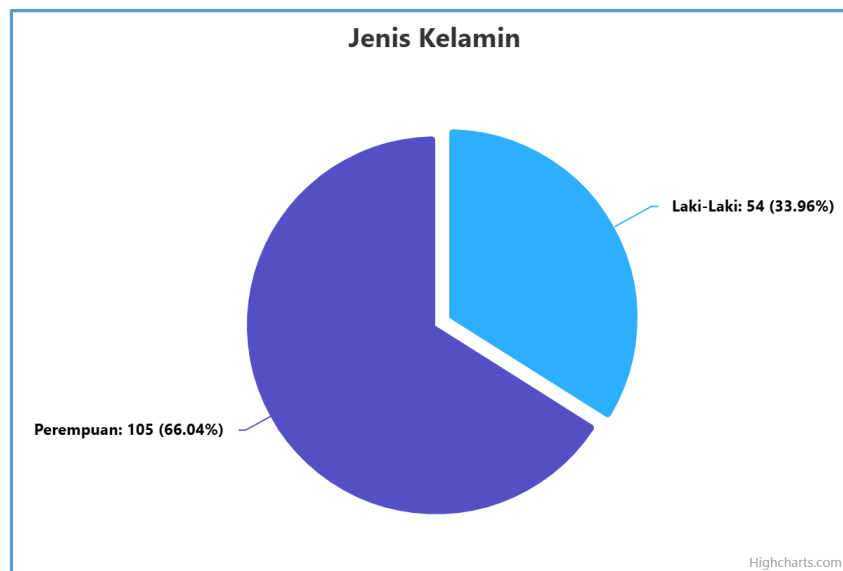


RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Karakteristik responden pada survey periode bulan April s/d Juni tahun 2026, sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 66,04 % dari seluruh total 159 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**

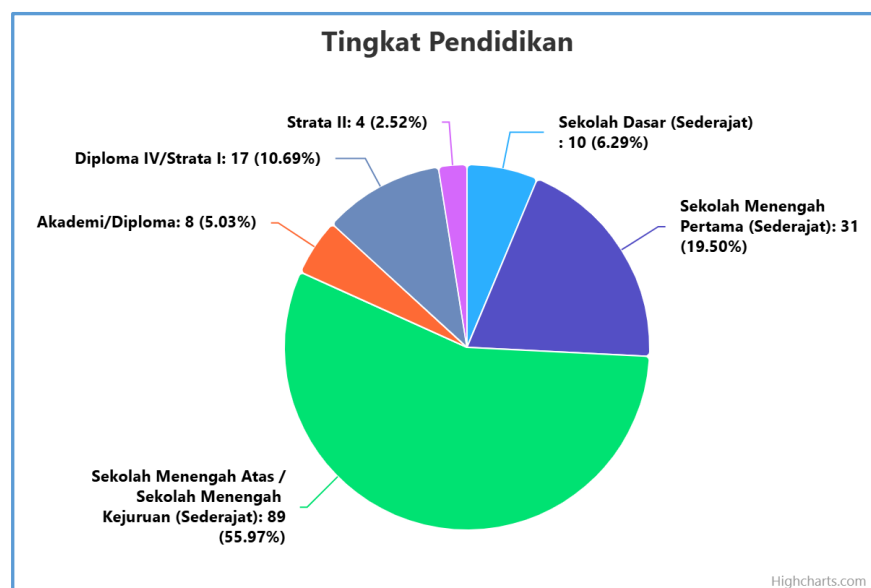
No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
	Perempuan	105	66,04 %
2	Laki Laki	54	33,96 %
	Total	159	100%

**RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

Karakteristik responden pada survey periode bulan **April s/d Juni tahun 2026**, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas yaitu sebesar **55,97 %** dari seluruh total **159 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	Sekolah Dasar (Sederajat)	10	6,29%
2	Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	31	19,50 %
3	Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	89	55,97 %
4	Akademi/Diploma	8	5,03 %
5	Diploma IV/Strata I	17	10,69 %
6	Strata II	4	2,52 %
Total		159	100%

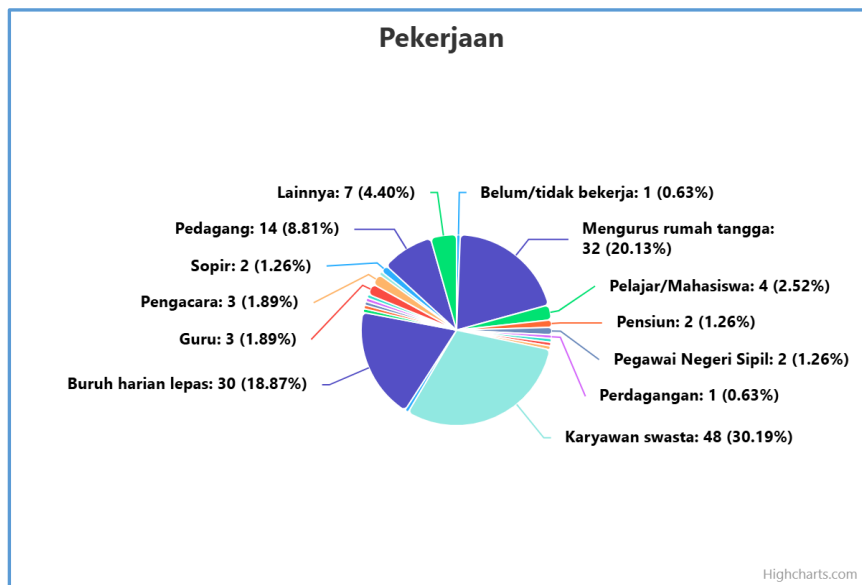


RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Karakteristik responden pada survey periode bulan April s/d Juni tahun 2026, sebagian besar responden memiliki pekerjaan karyawan swasta sebesar **30,19 %** dari seluruh total 159 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	1	0,63 %
2	Mengurus rumah tangga	32	20,13 %
3	Pelajar/Mahasiswa	4	2,52 %
4	Pensiun	2	1,26 %
5	Pegawai Negeri Sipil	2	1,26 %
6	Perdagangan	1	0,63 %
7	Petani/pekebun	1	0,63 %
8	Nelayan/perikanan	1	0,56 %
9	Industri	1	0,63 %
10	Karyawan swasta	48	30,19 %
11	Karyawan Honorer	1	0,63 %
12	Buruh harian lepas	30	18,87%
13	Buruh tani / perkebunan	1	0,63 %
14	Buruh nelayan / perikanan	1	0,63 %
15	Pembantu rumah tangga	1	0,63 %
16	Penata busana	1	0,63 %
17	Seniman	1	0,63 %
18	Guru	3	1,89 %
19	Pengacara	3	1,89 %
20	Perawat	1	0,63 %
21	Sopir	2	1,26 %
22	Pedagang	14	8,81 %
23	Lainnya	7	4,40 %
Total		159	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 II Tahun 2026 menurut hasil survey badilag sebagai berikut:

DATA UNSURSURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode Triwulan 2 Tahun 2026
Total Responden : 159 INDEKS : 3.82

Copy CSV Excel Print

NO	KEPUASAN MASYARAKAT	NILAI	MUTU
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya	3.87	Sangat Baik (A)
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.85	Sangat Baik (A)
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.86	Sangat Baik (A)
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan	3.43	Baik (B)
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.85	Sangat Baik (A)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3.86	Sangat Baik (A)
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.86	Sangat Baik (A)
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3.86	Sangat Baik (A)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3.95	Sangat Baik (A)

Showing 1 to 9 of 9 entries