

LAPORAN



HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

TRIWULAN II TAHUN 2023



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	i
BAB I KUESIONER SURVEI	1
1.1 Latar Belakang	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. Kriteria Responden	5
A.1. Jumlah Responden	5
A.2. Lokasi dan waktu pengumpulan data	5
B. Metode Pencacahan	5
B.1. Atribut Pencacahan	5
Pihak yang telah mendapatkan pelayanan mengisi data sebagai berikut	5
1. Nama Responden	5
2. Nomor Ponsel	5
3. Jenis Kelamin	5
4. Usia	5
5. Pekerjaan	5
6. Pendidikan	5
7. Jenis Layanan	5
Pihak memilih salah satu layanan dari	5
a. Layanan penyelesaian perkara	5
b. layanan penyerahan produk pengadilan	5
c. layanan permohonan informasi dan layanan pengaduan	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
C.1. Metode Pengolahan Data	6
C.1.1 IPKP	6
C.1.2 IPAK	7
C.2. Analisis	8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	9
A. Analisis Hasil Survei	9
A.1. Jumlah Responden, Nilai IPKP dan Nilai IPAK	9
A.2. Jenis Layanan	9
A.3. Jenis Kelamin	10
A.4. Pendidikan	11
A.5. Pekerjaan	11
A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP	12
A.7. Nilai Tiap Unsur SPAK	14

A.8. Saran..... 15

B. Tindak Lanjut Hasil Survei 16

BAB IV DATA SURVEI 17

 A. Data Responden 17

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

Untuk SPAK terdapat 5 pertanyaan yaitu :

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
4. Tidak ada pungutan liar(pungli) pada unit layanan ini
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

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 survey mandiri pada Pengadilan Agama Yogyakarta, melalui Surat Dirjen Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Nomor : 1098/DjA.1/HM.00/4/2023 tanggal 04 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, pengisian survei mandiri melalui laman <https://simtalak.badilag.net/survey/401199>. Berikut ini

adalah tampilan dari laman yang akan diisi oleh pihak pengisi survei.

Identitas Responden

Nama Responden _____ Nomor Ponsel Responden _____
 Kode Nama Responden _____ 081111111111
 Jenis Kelamin _____ Usia _____
 Pilih Jenis Kelamin ▼ Ketik Usia Responden _____
 Pekerjaan _____ Pendidikan _____
 Pilih Pekerjaan ▼ Pilih Pendidikan ▼
 Jenis Layanan _____
 Pilih Jenis Layanan ▼

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan
 Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 * ** *** **** ***** 6
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
 * ** *** **** ***** 6
- Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- 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
 * ** *** **** ***** 6
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
 * ** *** **** ***** 6

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
 Berilah nilai antara 1 (*) sampai dengan 6 (*****) pada setiap pertanyaan
 Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik

- Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6
- Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini
 * ** *** **** ***** 6

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

simtalak.badilag.net/survey/response/401199

e-Survey Pengadilan Agama Yogyakarta

Dashboard Survey

1. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
3. Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****
5. Tidak ada percobaan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	<input type="radio"/> *	<input type="radio"/> **	<input type="radio"/> ***	<input type="radio"/> ****	<input type="radio"/> *****	<input type="radio"/> *****

Kritik dan Saran

© 2022 TIM TI Ditjen Badilag Ditampilkan Dalam 0.0017 s

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 (Tiga 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.1.2 IPAK

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji.

Untuk setiap pihak yang sudah mengisi, penilaian dilakukan dengan cara :

$$\text{HASIL IPAK SATUAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{7.5}$$

Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPAK} = \frac{\text{Total dari Hasil IPAK Satuan}}{\text{Total jumlah pengisi survei}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPAK yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPAK Unit Pelayanan} \times 25$$

IPAK Per Unsur didapatkan dari :

$$\text{IPAK Per Unsur} = \frac{4 * \frac{\text{Total nilai Per Unsur}}{\text{Total jumlah pengisi survei}}}{5}$$

C.2. Analisis

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) :

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, Nilai IPKP dan Nilai IPAK

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh 36 responden dengan Nilai IPKP sebesar 3.75 (Sangat Baik) dan Nilai IPAK 3.79 (Sangat Baik).

The screenshot shows a dashboard with three summary cards: Responden (36), IPKP (3.75, 93.75%), and IPAK (3.79, 94.90%). Below is a table of responses with columns for Responden (No, Nama, Telp), Jenis Layanan, SPKP (1-8), Indeks (1-5), and Saran.

No	Responden		Jenis Layanan	SPKP								SPAK					Saran	
	Nama	Telp		1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks	1	2	3	4		5
36	Ninda Tri Wahyuni	085939940755	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	4	Pelayanan PA Yogyakarta sudah sangat bagus
37	SEPTA RIZKI NUGROHO	081387944350	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	-	

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 :

- a. Layanan penyelesaian perkara = 22 (61,11%)
- b. Layanan penyerahan produk pengadilan = 12 (33,33%)
- c. Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan = 2 (5.56%)

The screenshot shows a dashboard with a search bar and a table of results. The table has columns for 'Jenis Layanan' and 'Jumlah Responden'. Below the table, there is a section for 'Responden' with columns for 'Jenis Kelamin' and 'Tingkat Pendidikan'.

Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	22
Layanan penyerahan produk pengadilan	12
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	2

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Perempuan	27
Laki-Laki	9

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 = 9 (25%)
- b. Perempuan = 27 (75%)

The screenshot shows a dashboard with a search bar and a table of results. The table has columns for 'Jenis Kelamin' and 'Jumlah Responden'. Below the table, there is a section for 'Responden' with columns for 'Tingkat Pendidikan' and 'Jumlah Responden'.

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Perempuan	27
Laki-Laki	9

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kujuruan (Sederajat)	15
Diploma IV/Strata I	9
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	4
Strata II	7
Sekolah Dasar (Sederajat)	1

A.4. Pendidikan

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

- a. SMA = 15 (41,66%)
- b. D4/S1 = 9 (25,00%)
- c. S2 = 7 (19,44%)
- d. SMP = 4 (11,12%)
- e. SD = 1 (2,78%)

The screenshot shows a dashboard with two tables. The first table, titled 'Responden', shows the distribution of responses by gender. The second table, titled 'Tingkat Pendidikan', shows the distribution of responses by education level.

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Perempuan	27
Laki-Laki	9

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden
Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan (Sederajat)	15
Diploma IV/Strata I	9
Sekolah Menengah Pertama (Sederajat)	4
Strata II	7
Sekolah Dasar (Sederajat)	1

A.5. Pekerjaan

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

- a. Karyawan Swasta = 11 (30,55%)
- b. Pengacara = 9 (25,00%)
- c. Lainnya = 4 (11,12%)
- d. Buruh Harian Lepas = 3 (8,33%)

- e. Mengurus Rumah Tangga = 3 (8,33%)
- f. PNS = 2 (5,55%)
- g. Pedagang = 1 (2,78%)
- h. Perdagangan = 1 (2,78%)
- i. Konstruksi = 1 (2,78%)
- j. Konsultan = 1 (2,78%)

The screenshot shows a web dashboard with a search bar and a table titled 'Pekerjaan'. The table lists 10 job types and the number of respondents for each. The data is as follows:

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Karyawan swasta	11
2	Pengacara	9
3	Lainnya	4
4	Buruh harian lepas	3
5	Mengurus rumah tangga	3
6	Pegawai Negeri Sipil	2
7	Pedagang	1
8	Perdagangan	1
9	Konstruksi	1
10	Konsultan	1

A.6. Nilai Tiap Unsur SPKP

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan II Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur SPKP sebagai berikut :

1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.74	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.75	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.79	Sangat Baik (A)

4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.68	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.77	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.74	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	3.72	Sangat Baik (A)

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.74	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3.75	Sangat Baik (A)
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.79	Sangat Baik (A)
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.68	Sangat Baik (A)
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.77	Sangat Baik (A)
6	Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.74	Sangat Baik (A)
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.77	Sangat Baik (A)
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.72	Sangat Baik (A)

A.7. Nilai Tiap Unsur SPAK

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan II Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil tiap unsur IPA sebagai berikut :

1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3.77	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3.75	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3.81	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3.79	Sangat Baik (A)

The screenshot shows a web interface for the SPAK survey. At the top, there is a search bar labeled 'Pencarian'. Below it, the title 'SPAK' is displayed with an 'Excel' button. The main content is a table with the following columns: 'No', 'Persepsi Anti Korupsi', 'Nilai', and 'Mutu'. The table contains 5 rows of data, which are identical to the table provided in the text above. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 5 of 5 entries' with 'Previous' and 'Next' navigation buttons. Below the table is a 'Saran' section with an 'Excel' button and a search bar. The footer of the page contains the text '© 2020 TIM TI Ditjen Basilag' and 'Ditampilkan Dalam 0.0119 s'.

No	Persepsi Anti Korupsi	Nilai	Mutu
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	3.77	Sangat Baik (A)
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3.75	Sangat Baik (A)
3	Tidak ada permintaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3.83	Sangat Baik (A)
4	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3.81	Sangat Baik (A)
5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3.79	Sangat Baik (A)

A.8. Saran

Pada tampilan survei halaman web Dashboard Dirjen Peradilan Agama Mahkamah Agung Triwulan II Tahun 2023, Pengadilan Agama Yogyakarta memperoleh hasil saran sebagai berikut :

1	Pelayanan di PA sangat baik
2	Anggota atau karyawan pelayanan hukum kurang jadi kasihan mbaknya yqng hanya satu. Kalau 2 orang akan lebih veot antqra urusan nikah dan wqris bisa dipisah. Karena waris lebih lama
3	Bagus, pelayanan ramah
4	Tks
5	Tingkatkan pelayanan yg sudah baik ini
6	Sangat baik pelayanan
7	Terlalu banyak aturan
8	Trimkdh sudah membantu
9	Sangat baikk
10	Pelayanan informasi tentang pasca keputusan sidang talak, (menunggu sidang ikrar) agar lebih dipercepat

The screenshot shows a web interface for survey results. At the top, there is a search bar labeled 'Pencarian' and a user profile icon. Below the search bar, the word 'Saran' is displayed, followed by an 'Excel' button. A table lists 10 suggestions, numbered 1 to 10, with their corresponding text. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 10 of 32 entries'. There are navigation buttons for 'Previous', '1', '2', '3', '4', and 'Next'. The footer of the page contains the text '© 2020 TIM TI Dirjen Badilag' and 'Ditampilkan Dalam 0.0119 s'.

No	Saran Responden
1	Pelayanan di PA sangat baik
2	Anggota atau karyawan pelayanan hukum kurang jadi kasihan mbaknya yang hanya satu. Kalau 2 orang akan lebih veot antqra urusan nikah dan wqris bisa dipisah. Karena waris lebih lama
3	Bagus, pelayanan ramah
4	Tks
5	Tingkatkan pelayanan yg sudah baik ini
6	Sangat baik pelayanan
7	Terlalu banyak aturan
8	Trimkdh sudah membantu
9	Sangat baikk
10	Pelayanan informasi tentang pasca keputusan sidang talak, (menunggu sidang ikrar) agar lebih dipercepat

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pengadilan Agama Yogyakarta mendapatkan hasil survei Triwulan II Tahun 2023 sangat baik dari SPKP dengan nilai 3.75 maupun SPAK dengan nilai 3.79. Sehingga tindak lanjut hasil survei tersebut yakni dengan mempertimbangkan saran dari pihak penerima layanan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Data responden Triwulan II Tahun 2023 pada Pengadilan Agama Yogyakarta memiliki 36 responden yaitu dapat dilihat di halaman web dashboard :

No	Nama	Telp	Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	7	8	Indeks	1	2	3	4	5	Indeks	Saran
1	SEPTA RIZKI NUGROHO	081387944350	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
2	Ari Dwi saputro	085723938847	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	5	5	6	6	3.83	6	5	6	6	6	3.87	-
3	Nurliandri Arthasari	087720402211	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	5	6	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	Pelayanan di PA sangat baik
4	Luther dwi pahlawani	085750688878	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
5	Aprilia Rani Puranti	081228234843	Layanan penyelesaian perkara	5	5	5	5	5	5	5	5	3.33	5	5	5	5	5	3.33	-
6	RUSMIYATI	081931757991	Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
7	Yunani	081225608084	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	5	5	4	5	4	5	4	3.08	5	5	5	5	5	3.33	Anggota atau karyawan pelayanan hukum kurang jadi kasihan mbaknya ygng hanya satu. Kalau 2 orang akan lebih veot antqra urusan nikah dan wqris bisa dipisah. Karena waris lebih lama
8	ErlieErna Apriliani	085944601415	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Semoga lbh baik dlm pelayanan
9	Unun iriana	+62 838-6640-3020	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
10	Ipah	08132832732	Layanan	5	5	5	5	5	5	5	5	3.33	5	5	5	6	6	3.6	Bagus, pelayanan ramah

	Saripah	1	penyerahan produk pengadilan																
11	Erma yuliana	081325890942	Layanan penyelesaian perkara	5	5	6	5	5	5	5	5	3.42	5	5	5	5	5	3.33	-
12	ASTUTI	085900392885	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Tks
13	Sarwono	08179444333	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
14	Diana fitri	081328281195	Layanan penyelesaian perkara	5	5	5	5	5	5	5	5	3.33	5	5	5	5	5	3.33	-
15	Ika prihatin	0i7825486262	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
16	Rita Djanuarti	089618936196	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
17	Meylani	082135473263	Layanan penyelesaian perkara	5	5	5	5	5	5	5	5	3.33	6	6	6	6	6	4	Tingkatkan pelayanan yg sudah baik ini
18	Handi Zakaria yasin	085842727441	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	3.87	Sangat baik pelayanan
19	Tutik sriyani	081265540051	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
20	Bayu santoso aji	083129077397	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Terlalu banyak aturan

21	Ika prihatin	08782548626 2	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	Trimkdh sudah membantu
22	Dyah nur marifah	08953291813 40	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	3.87	Sangat baikk
23	R. Rizqi Prasetya	08214733777 1	Layanan penyelesaian perkara	5	6	6	5	6	6	6	6	6	3.83	6	6	6	6	6	4	-
24	Sulartining sih	0817276461	Layanan penyerahan produk pengadilan	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	-
25	Natalia Elmira Yuliyanti	08574317510 2	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
26	Rina Susanti	08214109747 3	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
27	Desfita Rahmana Thalia Febria Putri	08823318056 1	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
28	RR Maryunani Panca Dewi	08121928777 2	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
29	Dina meylani	08954224212 10	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
30	Jovinda Odelia Purnawan	08517153996 6	Layanan penyelesaian perkara	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3.92	5	6	6	6	6	3.87	-
31	Tutik wariysnti	08382934563 3	Layanan penyerahan produk	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-

			pengadilan																
32	Fandi	085228117055	Layanan penyelesaian perkara	3	3	3	2	4	3	3	2	1.92	3	3	4	3	3	2.13	Pelayanan informasi tentang pasca keputusan sidang talak, (menunggu sidang ikrar) agar lebih dipercepat
33	Fandi	085228117055	Layanan penyelesaian perkara	3	3	3	2	4	3	3	2	1.92	3	3	4	3	3	2.13	Pelayanan informasi tentang pasca keputusan sidang talak, (menunggu sidang ikrar) agar lebih dipercepat
34	Ikin pusmiwa	082138207400	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
35	Sri Wahyuni	083874709274	Layanan penyerahan produk pengadilan	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	-
36	RR Maryunani Panca Dewi	081219287772	Layanan penyelesaian perkara	6	6	6	6	5	6	6	6	3.92	6	6	6	6	6	4	Cukup bagus dan memuaskan