

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2024
Periode : Januari – Maret 2024

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 04 Tahun 2023

KEPANITERAAN HUKUM PENGADILAN NEGERI BANTUL

LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB Periode: Januari – Maret 2024

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023



**PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
KABUPATEN BANTUL, D.I. YOGYAKARTA**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA
PENGADILAN NEGERI BANTUL**

Jl. Prof. Dr. Soepomo No. 4, Bantul, D.I. Yogyakarta 55711, Telp/Fax. (0274)367348
Laman: www.pn-bantul.go.id, Pos-el: surat@pn-bantul.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Periode: Januari – Maret 2024

Disahkan di Bantul
Pada hari Senin, tanggal 01 April 2024

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

Sunoto, S.H., M.H.

NIP. 197206061995031002

Mengetahui,
Ketua Survei

Pelaksana Tim Survei

Kurniawan Wijonarko, S.H., M.Hum

NIP. 197512202001121002

Retno Prabandari, S.H., M.Kn.

NIP. 198112292009122001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan mampu stakeholder serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB Triwulan I Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bantul, 01 April 2024

Ketua Survei



Kurniawan Wijonarko, S.H., M. Hum.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	3
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan data dan Analisis	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	6
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	6
BAB IV. DATA SURVEI.....	7
A. Data Responden	7
B. Data Dukung Lainnya	12

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB dilakukan dengan menggunakan aplikasi SISUPER dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang dilaksanakan pada tanggal 01 Januari – 31 Maret 2024 dan diperoleh sebanyak 65 (enam puluh lima) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat pertanyaan sebagai berikut:

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

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.

2. Informasi Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

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

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.

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

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

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.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudahdigunakan

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

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

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).

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

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 PENELITIAN

A. KRITERIA RESPONDEN

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

Pelaksanaan survei dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga dapat dilaksanakan secara mandiri oleh pengguna layanan.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 8 (delapan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari petugas.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk aplikasi mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran / Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB ini dilaksanakan pada tanggal 01 Januari – 31 Maret 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.

5. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Sesuai dengan kuesioner yang diberikan, ruang lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) adalah sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
1	Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik.
2	Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
3	Prosedur/Alur pelayanan
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan
5	Tarif/Biaya pelayanan
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online
8	Layanan konsultasi dan pengaduan

Mutu Pelayanan

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,06
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,60

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik per ruang lingkup / indikator:

1. Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik berada pada kategori sangat baik.

2. Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.

3. Prosedur/Alur pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,662 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur/Alur pelayanan berada pada kategori sangat baik.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Jangka waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori sangat baik.

5. Tarif/Biaya pelayanan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tarif/Biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online berada pada kategori sangat baik.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Petugas pelayanan/sistem pelayanan online berada pada kategori sangat baik.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Layanan konsultasi dan pengaduan berada pada kategori sangat baik.

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Bantul Kelas I B sebesar **3.95 / 98,70%** tersebut jika dikonversikan dalam tabel mutu pelayanan, maka skor indeks tersebut masuk pada **SANGAT BAIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN NEGERI BANTUL**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik berada pada angka 88,31 sampai dengan 100,00.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran indeks persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 01 Januari – 31 Maret 2024 pada Pengadilan Negeri Bantul diketahui bahwa 3 (tiga) unsur terendah adalah tidak ada alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan sulit untuk diikuti, tidak ada sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan sulit digunakan, tidak ada petugas yang tidak sigap membantu pengguna layanan.

Adapun 3 (tiga) ruang lingkup terendah yang harus ditindak lanjuti meliputi:

1. Ruang Lingkup Prosedur/Alur pelayanan

Bahwa terkait ruang lingkup prosedur/alur pelayanan yaitu Pengadilan Negeri Bantul melakukan upaya-upaya antara lain melaksanakan briefing secara berkelanjutan kepada petugas PTSP untuk selalu memberikan penjelasan bagi pengguna layanan yang belum memahami terkait prosedur dan alur layanan dan membuat brosur alur pelayanan yang dapat diakses melalui website maupun sosial media Pengadilan Negeri Bantul.

2. Ruang Lingkup Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

Bahwa tindak lanjut terkait dengan ruang lingkup sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yakni Pengadilan Negeri Bantul telah melakukan upaya-upaya antara lain melakukan upgrading pada sistem komputerisasi pada Pengadilan Negeri Bantul, memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait sistem pelayanan online untuk mempermudah pelayanan dan senantiasa melakukan sosialisasi terkait sistem layanan online yang disediakan Pengadilan Negeri Bantul kepada masyarakat.

3. Ruang Lingkup Informasi Pelayanan

Bahwa terkait dengan ruang lingkup informasi pelayanan yakni Pengadilan Negeri Bantul melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan secara prima dengan memberikan sosialisasi melalui media elektronik antara lain website, instagram, facebook dan youtube maupun secara non elektronik dengan adanya brosur, banner dan/atau poster kepada pengguna layanan bahwa Pengadilan Negeri Bantul memiliki beberapa aplikasi layanan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun yaitu e-court, e-berpadu dan eraterang.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Dedek Santi Wa'afiaten R-400172-ZI-IPKP- 607110D912 No. HP : 82325558704	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	28 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	26 Maret 2024
2	Ari Kusriyadi R-400172-ZI-IPKP- 5DE2692006 No. HP : 818271339	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	32 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	26 Maret 2024
3	Tika Listiami R-400172-ZI-IPKP- 187D6BCAF2 No. HP : 88229668761	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	32 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	25 Maret 2024
4	Nur Diah Savitri R-400172-ZI-IPKP- 266BA35905 No. HP : 89618510740	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	25 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	25 Maret 2024
5	Windarti R-400172-ZI-IPKP- 043F09285A No. HP : 81325733997	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	25 Maret 2024
6	Advarizka Dhira R-400172-ZI-IPKP- 0677D06B1B No. HP : 85643514791	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	21 Maret 2024
7	Catur Setiabudi R-400172-ZI-IPKP- AF0741450F No. HP : 89672935837	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	33 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	21 Maret 2024
8	Deni Novianto R-400172-ZI-IPKP- 8A7ED207A6 No. HP : 821519978	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	20 Maret 2024
9	Trika R-400172-ZI-IPKP- E6C4C72D0F No. HP : 87700110756	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	39 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	20 Maret 2024
10	Sidik Y R-400172-ZI-IPKP- CED80A2AD1 No. HP : 81390391937	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	26 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	20 Maret 2024

11	Eko Ony Avianto R-400172-ZI-IPKP- 45BEF8BC29 No. HP : 82223556103	JAWA TENGAH	46 Tahun Laki-laki	Diploma 1SWASTA	19 Maret 2024
12	Taratia Suryanti R-400172-ZI-IPKP- 0CBA2E5F17 No. HP : 82133067951	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	19 Maret 2024
13	Sumiyati R-400172-ZI-IPKP- 9AF05D4E87 No. HP : 81215743900	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	40 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	19 Maret 2024
14	Yulia Wasmiyati R-400172-ZI-IPKP- C90CF569A7 No. HP : 895355627717	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	19 Maret 2024
15	Indi Astuti R-400172-ZI-IPKP- 55E5E6ACC7 No. HP : 89652339622	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	52 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	19 Maret 2024
16	Riza Ismawanto R-400172-ZI-IPKP- 2EDAB299D6 No. HP : 89618755585	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	23 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	19 Maret 2024
17	Apriana R-400172-ZI-IPKP- 28E6B11291 No. HP : 89636707462	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	18 Maret 2024
18	Rr Bungah Sri Rahayu R-400172-ZI-IPKP- 6FE0994636 No. HP : 895421220075	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	61 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	18 Maret 2024
19	Triyono R-400172-ZI-IPKP- 52B62646DD No. HP : 89649028548	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	27 Tahun Laki-laki	Diploma 3PNS	18 Maret 2024
20	Edi Priyono R-400172-ZI-IPKP- 3310849135 No. HP : 81292278685	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	61 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	18 Maret 2024
21	Tuparsih R-400172-ZI-IPKP- C4304AA1E1 No. HP : 88985723518	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	62 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	13 Maret 2024
22	Taratia Suryanti R-400172-ZI-IPKP- 66811BF092 No. HP : 82133067951	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	7 Maret 2024

23	Sella Widya Utami R-400172-ZI-IPKP- E02462497A No. HP : 8995373972	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	7 Maret 2024
24	Tika Listiami R-400172-ZI-IPKP- 78A604F908 No. HP : 88229668761	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	32 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	7 Maret 2024
25	Luki Suwandi R-400172-ZI-IPKP- 5CFB43B711 No. HP : 81390391937	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	32 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	6 Maret 2024
26	Sumilah R-400172-ZI-IPKP- F4CDFFB822 No. HP : 83843958783	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	54 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	6 Maret 2024
27	Apriana R-400172-ZI-IPKP- C3AC704D6C No. HP : 89636707462	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	21 Februari 2024
28	Nabella Eka Pratiwi R-400172-ZI-IPKP- 6AE88E1CF3 No. HP : 82331963490	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	27 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	21 Februari 2024
29	Samini R-400172-ZI-IPKP- 94B895558D No. HP : 85881232760	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	46 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	19 Februari 2024
30	Taratia Suryanti R-400172-ZI-IPKP- 053A83E95D No. HP : 82133067951	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	19 Februari 2024
31	Miftah Khusumawati R-400172-ZI-IPKP- 7978AF0E38 No. HP : 89508496165	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	22 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	13 Februari 2024
32	Haniah R-400172-ZI-IPKP- DEB1621097 No. HP : 83896682859	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	44 Tahun Perempuan	SMPWIRUSAHA	13 Februari 2024
33	Suryadi R-400172-ZI-IPKP- 9CFBAE30BB No. HP : 8995482024	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	43 Tahun Laki-laki	SDLAINNYA	12 Februari 2024
34	Hazin Lestari R-400172-ZI-IPKP- 1A36258B59 No. HP : 88215763831	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	12 Februari 2024

35	Jokopitoyo R-400172-ZI-IPKP- FE66DC5C89 No. HP : +6282328354287	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	45 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	30 Januari 2024
36	Arina Nurjanah R-400172-ZI-IPKP- B4897FB558 No. HP : 089662125772	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	26 Tahun Perempuan	S1SWASTA	30 Januari 2024
37	APRIANA R-400172-ZI-IPKP- 8915BD1A6E No. HP : 089636707462	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	29 Januari 2024
38	Retno Asha Nur Hasanah R-400172-ZI-IPKP- 9DF076418C No. HP : 085877419186	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	29 Januari 2024
39	Ponijo R-400172-ZI-IPKP- 0583C37A56 No. HP : 085729549259	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	64 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	29 Januari 2024
40	GANANG SISWANTO R-400172-ZI-IPKP- B8C9698A2E No. HP : 081578577963	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	46 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	26 Januari 2024
41	Yuni Astuti Budi Sanjaya R-400172-ZI-IPKP- 47A2C7159C No. HP : 087845777502	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	38 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	26 Januari 2024
42	DEDEK SANTI WA'AFIATEN R-400172-ZI-IPKP- 8F395A8F45 No. HP : 082325558704	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	29 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	26 Januari 2024
43	Hazin Lestari R-400172-ZI-IPKP- 693DB1EBD4 No. HP : 088215763831	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	26 Januari 2024
44	Yati R-400172-ZI-IPKP- 3A2553E5A5 No. HP : 085701430575	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	49 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	24 Januari 2024
45	Retno Asha Nur Hasanah R-400172-ZI-IPKP- 5A67663A32 No. HP : 085877419816	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	24 Januari 2024

46	MARGARETHA ATIK TRI UTAMI R-400172-ZI-IPKP- 54BB57C520 No. HP : 08985352844	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	27 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	24 Januari 2024
47	Sakiran R-400172-ZI-IPKP- B76390F00F No. HP : 081227850996	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	59 Tahun Laki-laki	SMUPNS	24 Januari 2024
48	Chandita Fima Pangestika R-400172-ZI-IPKP- B5A5128631 No. HP : 083131675488	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	23 Januari 2024
49	DEDEK SANTI WA'AFIATEN R-400172-ZI-IPKP- A9CDA7DAB4 No. HP : 082325558704	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	29 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	23 Januari 2024
50	SUBARJO R-400172-ZI-IPKP- DD49EEEC33 No. HP : 0895366241608	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	48 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	18 Januari 2024
51	DWI SARTONO SABAR R-400172-ZI-IPKP- D9728837E3 No. HP : 087839047725	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	67 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	18 Januari 2024
52	HARDI PUJANA R-400172-ZI-IPKP- 746D1A94F3 No. HP : 087739530687	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	56 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	18 Januari 2024
53	GANANG SISWANTO R-400172-ZI-IPKP- E65BF388F9 No. HP : 081578577963	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	46 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	18 Januari 2024
54	Yati R-400172-ZI-IPKP- 031E78DC93 No. HP : 085701430575	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	49 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	18 Januari 2024
55	Yuni Astuti Budi Sanjaya R-400172-ZI-IPKP- C825B8A9A7 No. HP : 087845777502	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	30 Tahun Perempuan	S1SWASTA	18 Januari 2024
56	Siti Fatimah R-400172-ZI-IPKP- E8648AA2AD No. HP : 0895352575026	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	60 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	10 Januari 2024

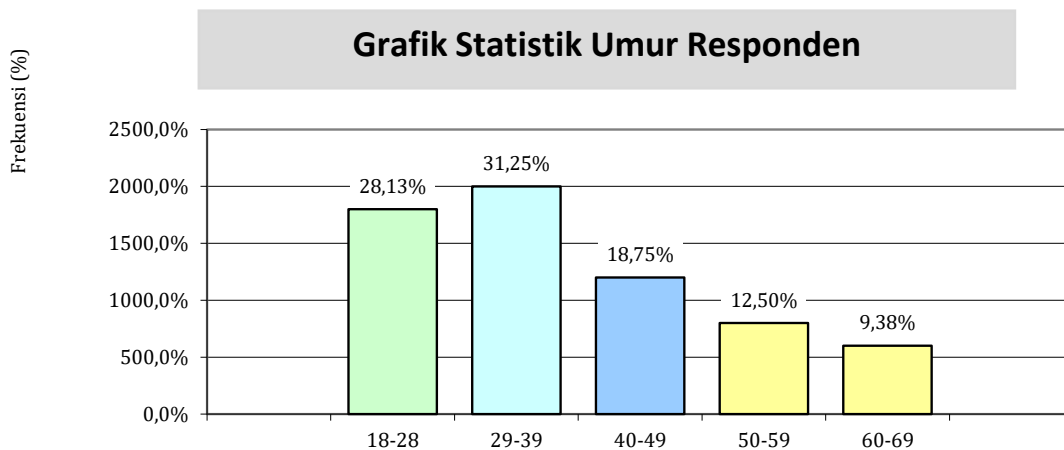
57	Sadirah R-400172-ZI-IPKP- 72C2957000 No. HP : 085227296326	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	70 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	10 Januari 2024
58	Sriyanta R-400172-ZI-IPKP- 5715312543 No. HP : 089603934392	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	54 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	9 Januari 2024
59	Wuhyuni R-400172-ZI-IPKP- 78D4BA0F05 No. HP : 081267749618	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	58 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	9 Januari 2024
60	Eka Namita Kristumurti R-400172-ZI-IPKP- 675A5FE296 No. HP : 0818271339	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	25 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	9 Januari 2024
61	Gunarisman Hadi Riswanto R-400172-ZI-IPKP- D43A7448E4 No. HP : 08156040873	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	57 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	9 Januari 2024
62	Wahzuni R-400172-ZI-IPKP- 7FB58F9ECD No. HP : 089606762492	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	9 Januari 2024
63	Budiarti R-400172-ZI-IPKP- A7392520BD No. HP : 088806848750	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	55 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	9 Januari 2024
64	DEDEK SANTI WA'AFIATEN R-400172-ZI-IPKP- 0DB8ABAC07 No. HP : 082325558704	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	9 Januari 2024
65	Hazin Lestari R-400172-ZI-IPKP- 15395EE1D8 No. HP : 083162563407	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	34 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	9 Januari 2024

1. Umur

Tabel 2. Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	18	28,13
2	29 - 39	20	31,25
3	40 - 49	12	18,75
4	50-59	8	12,50
5	60-69	6	9,38
Jumlah		64	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (31,25%).



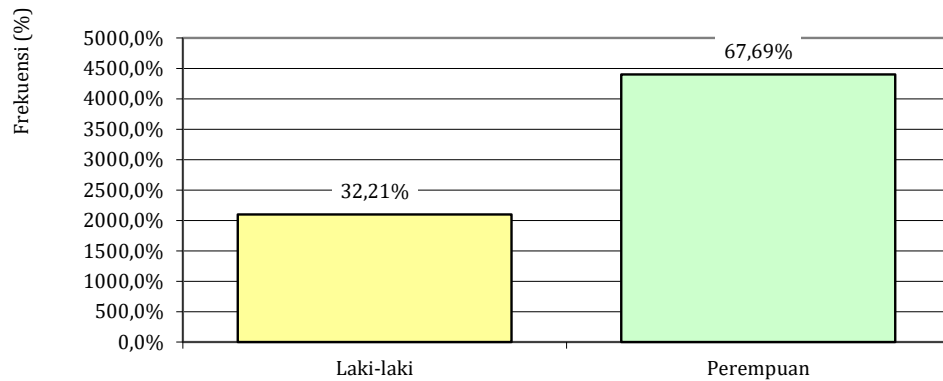
2. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	21	32,21
2	Perempuan	44	67,69
Jumlah		65	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (67,69 %).

Grafik Statistik Jenis Kelamin Responden

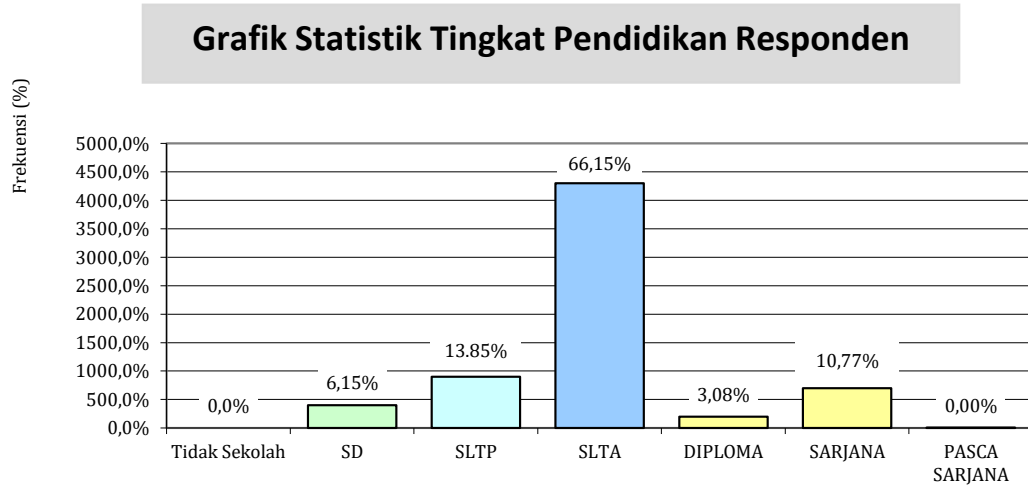


3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0,00
2	SD	4	6,15
3	SLTP	9	13,85
4	SLTA	43	66,15
5	Diploma (I, II dan III)	2	3,08
6	S.1	7	10,77
7	Pasca Sarjana	0	0,00
	Jumlah	65	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 43 orang (66,15 %).

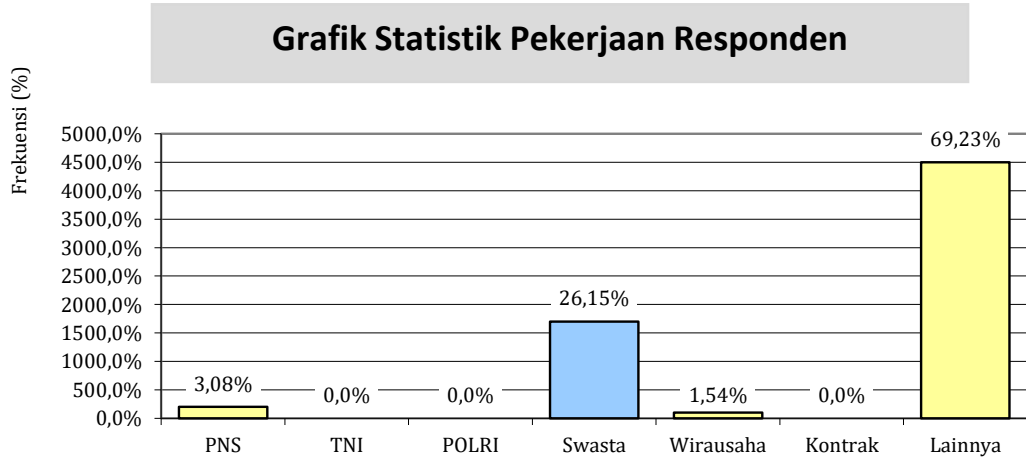


4. Pekerjaan

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	PNS	2	3,08
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	17	26,15
5	Wirausaha	1	1,54
6	Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	45	69,23
Jumlah		65	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja Lainnya seperti Advokat, Ibu Rumah Tangga, Petani dll disebutkan dalam angket sebanyak 45 orang (69,23 %).



B. Data Dukung Lainnya

Presentase Indeks Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB dapat diketahui melalui aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Badilum, sebagai berikut:

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Indeks Total
Data Umum Responden
Data Domisili Responden
Data Umur Responden
Data Layanan
Nilai Per Unsur

SURVEY ZI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGADILAN NEGERI BANTUL

NILAI INDEKS

3,95 / 98,70 %

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

JUMLAH	65 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	21 ORANG
	PEREMPUAN	44 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah	0 ORG
	Diploma 2	0 ORG
	SD	4 ORG
	Diploma 3	1 ORG
	SMP	9 ORG
	S1	7 ORG
PEKERJAAN	SMU	43 ORG
	Diploma 1	1 ORG
	S3	0 ORG
	PNS	2 ORG
	SWASTA	17 ORG
	TNI	0 ORG
	WIRUSAHA	1 ORG
	POLRI	0 ORG
	TENAGA KONTRAK	0 ORG
LAINNYA	45 ORG	



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA
PENGADILAN NEGERI BANTUL**

Jl. Prof. Dr. Soepomo No. 4, Bantul, D.I. Yogyakarta 55711, Telp/Fax. (0274)367348
Laman: www.pn-bantul.go.id, Pos-el: surat@pn-bantul.go.id

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA PENGADILAN PADA
PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Periode: Januari – Maret 2024**

<p>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN</p> <p>PENGADILAN NEGERI BANTUL</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p style="font-size: 2em; color: green; font-weight: bold;">3,95 /</p> <p style="font-size: 2em; color: green; font-weight: bold;">98,70 %</p> <p>Periode 1 Januari – 31 Maret 2024</p>	<p>PENGGUNA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB</p> <p>RESPONDEN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Jumlah</td> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: right;">: 65 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jenis kelamin</td> <td>Laki-laki</td> <td style="text-align: right;">: 21 orang</td> </tr> <tr> <td>Perempuan</td> <td style="text-align: right;">: 44 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Pendidikan</td> <td>Belum Sekolah</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td style="text-align: right;">: 4 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td style="text-align: right;">: 9 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td style="text-align: right;">: 43 orang</td> </tr> <tr> <td>D.I, II, III</td> <td style="text-align: right;">: 2 orang</td> </tr> <tr> <td>S.1</td> <td style="text-align: right;">: 7 orang</td> </tr> <tr> <td>S.2</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>S.3</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Pekerjaan</td> <td>PNS</td> <td style="text-align: right;">: 2 orang</td> </tr> <tr> <td>TNI</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>Polri</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>Swasta</td> <td style="text-align: right;">: 17 orang</td> </tr> <tr> <td>Wirausaha</td> <td style="text-align: right;">: 1 orang</td> </tr> <tr> <td>Tenaga kontrak</td> <td style="text-align: right;">: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>Lainnya</td> <td style="text-align: right;">: 45 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		: 65 orang	Jenis kelamin	Laki-laki	: 21 orang	Perempuan	: 44 orang	Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang	SD	: 4 orang	SLTP	: 9 orang	SLTA	: 43 orang	D.I, II, III	: 2 orang	S.1	: 7 orang	S.2	: 0 orang	S.3	: 0 orang	Pekerjaan	PNS	: 2 orang	TNI	: 0 orang	Polri	: 0 orang	Swasta	: 17 orang	Wirausaha	: 1 orang	Tenaga kontrak	: 0 orang	Lainnya	: 45 orang
Jumlah		: 65 orang																																							
Jenis kelamin	Laki-laki	: 21 orang																																							
	Perempuan	: 44 orang																																							
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang																																							
	SD	: 4 orang																																							
	SLTP	: 9 orang																																							
	SLTA	: 43 orang																																							
	D.I, II, III	: 2 orang																																							
	S.1	: 7 orang																																							
	S.2	: 0 orang																																							
S.3	: 0 orang																																								
Pekerjaan	PNS	: 2 orang																																							
	TNI	: 0 orang																																							
	Polri	: 0 orang																																							
	Swasta	: 17 orang																																							
	Wirausaha	: 1 orang																																							
	Tenaga kontrak	: 0 orang																																							
	Lainnya	: 45 orang																																							

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**