



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**

# 2023

## LAPORAN SKM TRIWULAN I

### **DISUSUN OLEH:**

ACHMAD YUSAK, S.H., M.H.

HARYANTO, S.H., M.H.

SURAMIN, S.H., M.H.

HARIYANTA, S.H., M.H.

HERI ISMOYO, S.H.

RATNA DEWANTI, S.H.

MARIA ANGELINA ANOM HC, S.H., M.KN.

IDZNI MAIZANI, A.MD.

SITI RIA RUKMANA, A.MD.

 (0274) 4396412

 pt.yogya@gmail.com

 [www.pt-yogyakarta.go.id](http://www.pt-yogyakarta.go.id)

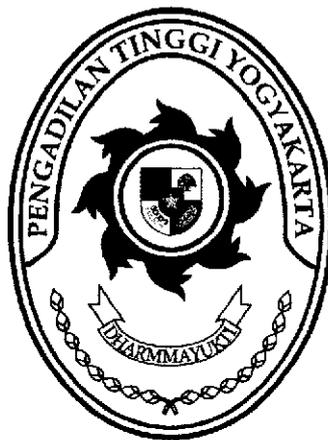
YOGYAKARTA  
GUNHARJO

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI  
Nomor 14 Tahun 2017**

**PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023**



### **PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA**

**JL. Prof. Dr. Wirjono Prodjodikoro, S.H., Wojo, Bangunharjo,  
Sewon, Bantul, Yogyakarta**

**Telepon : (0274) 4396412, Fax : (0274) 4396415**

**Website : [www.pt-yogyakarta.go.id](http://www.pt-yogyakarta.go.id)**

**Email : [pengadilan\\_tinggi\\_yogyakarta@yahoo.co.id](mailto:pengadilan_tinggi_yogyakarta@yahoo.co.id)**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI  
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Yogyakarta  
Pada Hari Jumat, 5 April 2023

Quality Manager Representative,



Setyawan Hartono, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei,



Achmad Yusak, S.H., M.H.

Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta,



Setyawan Hartono, S.H., M.H.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Pengadilan Tinggi Yogyakarta senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pengadilan negeri dibawahnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Pengadilan Tinggi Yogyakarta mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan atau pengguna jasa terhadap kualitas layanan pengadilan diukur dengan persepsi pelayanan yang diterima, dengan mengambil responden dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta. Survei ini menanyakan pendapat pada masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta dengan kuesioner. Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Yogyakarta sehingga terwujud suatu Badan Peradilan Yang Agung. Unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan survei ini. Pelaksanaan dan laporan survei masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima sebagai langkah perbaikan ke depan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat berguna bagi para pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Yogyakarta dan masyarakat serta pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta lainnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 5 April 2023

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Manfaat.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....	5
2.1 Periode Survei .....	5
2.2 Metode Penelitian.....	5
2.3 Pelaksanaan survei.....	5
2.4 Pengumpulan Data.....	7
2.5 Pengolahan dan Analisis Data .....	7
2.6 Penyusunan Laporan.....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI.....	9
3.1 Analisis Data Responden .....	9
3.2 Hasil Pengukuran 9 Unsur Pelayanan.....	13
BAB IV TINDAK LANJUT TERHADAP TIGA UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH .....	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	16
4.1 Kesimpulan.....	16
DAFTAR PUSTAKA .....	18
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	19

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Pengadilan Tinggi Yogyakarta melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Yogyakarta dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:
  1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
    - Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan
    - Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia tertanggal 13 April 2016 Nomor: 520/DJU/PS.02/4/2016 mengenai perintah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- f. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: KPT/01/SK/PT.DIY/I/2017 tentang Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi Yogyakarta Tahun 2017.

- g. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13.U/1/APM-MM/I/2018 tentang Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi Yogyakarta Tahun 2018.
- h. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13.U/8/APM-MM/XII/2018 tentang Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Tinggi Yogyakarta Tahun 2018.
- i. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13.U/248/SK/KPT/X/2020 tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat.
- j. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13-U/60/SK/KPT/II/2021 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Yogyakarta.
- k. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13-U/131/SK/KPT/VI/2021 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Yogyakarta.
- l. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13-U/222/SK/WKPT/XII/2021 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Akreditasi Penjaminan Mutu serta Pembangunan Zona Integritas Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat

terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pencapaian kinerja Pengadilan Tinggi Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Yogyakarta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

#### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Yogyakarta;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **2.1 Periode Survei**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Maret 2023.

#### **2.2 Metode Penelitian**

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden melalui aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSUPER) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum MA RI. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan cara setiap tamu yang telah selesai mendapatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta diarahkan oleh Petugas PTSP untuk mengisi kuesioner pada aplikasi SiSUPER.

#### **2.3 Pelaksanaan survei**

##### **2.3.1 Pelaksana**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Yogyakarta Nomor: W13-U/173/SK/KPT/IX/2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi pada Pengadilan Tinggi Yogyakarta, yang terdiri dari:

Ketua Tim	:	Achmad Yusak, S.H., M.H.
Anggota	:	Mega Boeana, S.H. Haryanto, S.H., M.H. Suramin, S.H., M.H. Hariyanta. S.H., M.H. Heri Ismoyo, S.H. Ratna Dewanti, S.H. Siti Ria Rukmana, A.Md.
Sekretaris I/ Anggota	:	Maria Angelina Anom HC, S.H., M.Kn.
Sekretaris II/ Anggota	:	Idzni Maizani, A.Md.

### **2.3.2 Tahapan Survei**

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **2.3.3 Penyiapan Bahan**

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan

kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Data Responden yang meliputi nama, umur, jenis kelamin, no HP, domisili, pendidikan, dan pekerjaan.

Bagian II : Layanan yang meliputi jenis pelayanan yang didapatkan serta pertanyaan apakah responden pernah menerima layanan sebelumnya.

Bagian III : Form kuesioner yang meliputi isian form kuesioner.

Bagian IV : Kesan dan pesan responden untuk Pengadilan Tinggi Yogyakarta

3. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

**2.4 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan mengisi kuesioner pada aplikasi SiSuper Dirjen Badilum MA RI. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai Maret 2023. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara petugas PTSP mengarahkan tamu/ masyarakat pencari keadilan yang telah menerima layanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta untuk mengisi kuesioner pada aplikasi SiSUPER.

**2.5 Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah kuesioner diisi, admin dapat melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi SiSuper. Data yang dapat dilihat meliputi data indeks, data umum responden, data domisili responden, data umur responden, data layanan, dan nilai per unsur.

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh dari aplikasi SiSuper akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	Sangat baik
2	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	Baik
3	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	Kurang baik
4	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	Tidak baik

## **2.6 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Pengadilan Tinggi Yogyakarta dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan, akreditasi penjaminan mutu atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **BAB III**

#### **HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI**

Dari keseluruhan kuesioner (161 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

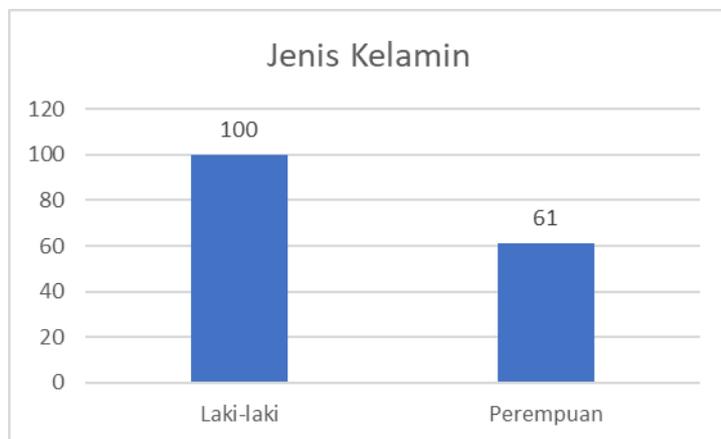
#### **3.1 Analisis Data Responden**

##### **3.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	100	62,11
2	Perempuan	61	37,89
Jumlah		161	100

*Sumber: Data primer diolah, 2023*



Gambar 3. 1 Profil Jenis Kelamin Responden

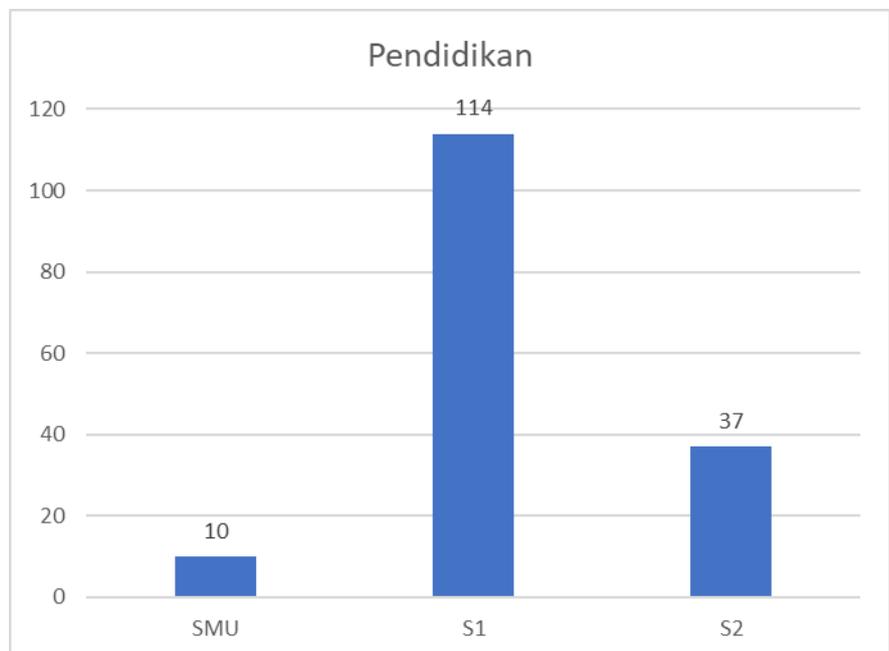
Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis kelamin diatas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 100 orang atau 62,11%.

### 3.1.2 Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SMU	10	6,21
2	S1	114	70,81
3	S2	37	22,98
Jumlah		161	100

Sumber: Data primer diolah, 2023



Gambar 3. 2 Profil Pendidikan Responden

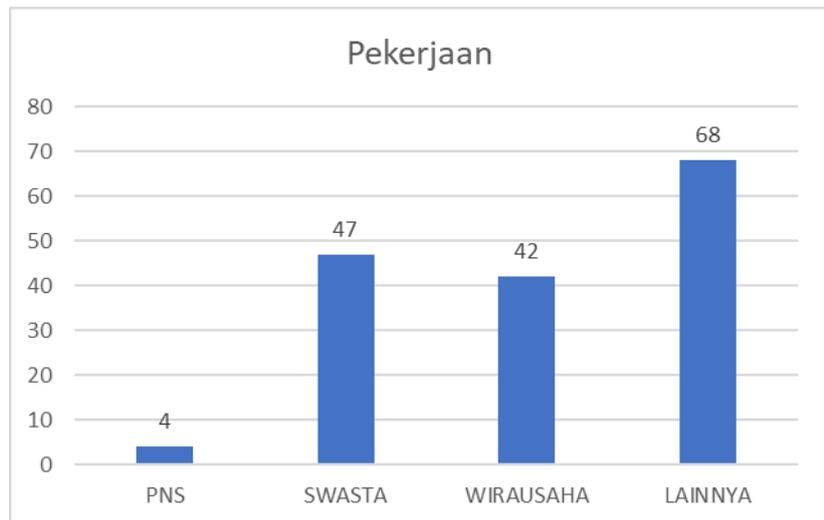
Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pendidikan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 114 orang atau 70,81%. Karakteristik responden dengan latar belakang pendidikan S1 menunjukkan bahwa responden mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

### 3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	4	2,48
2	SWASTA	47	29,19
3	WIRUSAHA	42	26,09
4	LAINNYA	68	42,24
Jumlah		161	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2023



Gambar 3. 3 Profil Pekerjaan Responden

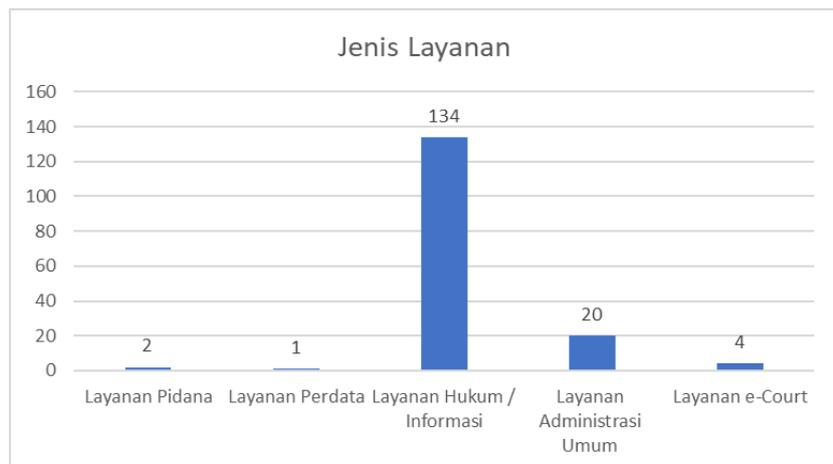
Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pekerjaan diatas, responden pada penelitian ini mempunyai pekerjaan yang bervariasi namun terbanyak pilihan lainnya yaitu sebanyak 68 orang atau 42,24%.

### 3.1.4 Berdasarkan jenis layanan

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	%
1	Layanan Pidana	2	1,24
2	Layanan Perdata	1	0,62
3	Layanan Hukum / Informasi	134	83,23
4	Layanan Administrasi Umum	20	12,42
5	Layanan e-Court	4	2,48
Jumlah		161	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2023



Gambar 3. 4 Jenis Layanan Responden

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis layanan diatas, mayoritas responden mendapatkan jenis layanan hukum/ informasi yaitu sebanyak 134 orang atau 83,23%.

## 3.2 Hasil Pengukuran 9 Unsur Pelayanan

### 3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

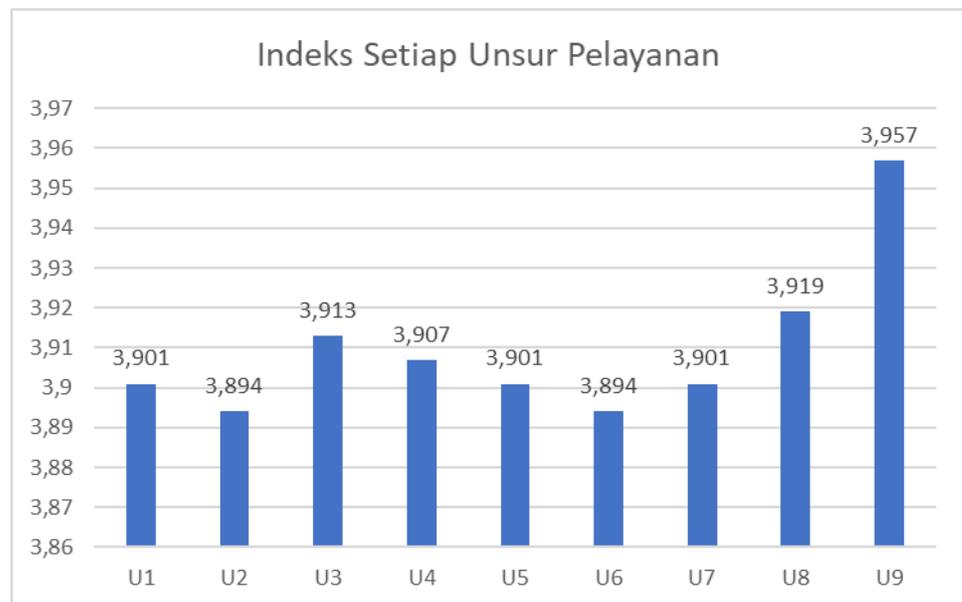
Berdasarkan hasil survei yang ada pada aplikasi SiSuper, berikut merupakan nilai per unsur survei kepuasan masyarakat:

Tabel 3. 5 Nilai Per Unsur SKM di Pengadilan Tinggi Yogyakarta

No	Pertanyaan	Deskripsi	Jumlah	NRR Per RL
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	U1	628	3,901
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	U2	627	3,894
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	U3	630	3,913
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	U4	629	3,907
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	U5	628	3,901
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	U6	627	3,894
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	U7	628	3,901
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan	U8	631	3,919

No	Pertanyaan	Deskripsi	Jumlah	NRR Per RL
	prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?			
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	U9	637	3,957

Sumber: Data primer diolah, 2023



Gambar 3. 5 Indeks Setiap Unsur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta

Maka nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah 33,91 / 97,74 % sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM = **3,91 / 97,74 %**
- Mutu pelayanan **"A" = "SANGAT BAIK"**
- Kinerja unit pelayanan **"Sangat Memuaskan"**

## **BAB IV**

### **TINDAK LANJUT TERHADAP TIGA UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH**

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai terendah adalah Unsur 2 "Prosedur" (3,894), Unsur 6 "Kompetensi Pelaksana" (3,894), dan Unsur 1 "Persyaratan" (3,901). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling rendah diperoleh dari Prosedur, Kompetensi Pelaksana, dan Jenis Pelayanan yang merupakan indikator bahwa persepsi masyarakat terhadap ke 3 unsur tersebut masih minim, akan tetapi angka tersebut sudah termasuk dalam kategori sangat baik.

Pengadilan Tinggi Yogyakarta memperhatikan kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat pada saat sedang memperoleh layanan. Untuk itu Pengadilan Tinggi Yogyakarta mengambil langkah-langkah tindak lanjut terhadap ke 3 unsur tersebut, sebagai berikut:

#### 1. Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, petugas telah memberikan prosedur dan persyaratan sesuai dengan SOP dan checklist yang tersedia di meja PTSP.

#### 2. Kompetensi Pelaksana

kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Petugas telah mendapatkan bimbingan dan pelatihan terkait memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 3. Persyaratan

Pengadilan Tinggi Yogyakarta selalu berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku dan checklist yang tersedia di meja PTSP. Checklist mengenai persyaratan pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Yogyakarta perlu diinformasikan dan di publikasikan kepada tamu/masyarakat pencari keadilan yang berjunjung ke Pengadilan Tinggi Yogyakarta

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Secara umum kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi Yogyakarta dipersepsikan "**Sangat Baik**" oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 3,91 / 97,74%.
2. Unsur pelayanan yang dinilai tertinggi oleh responden adalah Unsur 9 "Pengaduan" (3,954), Unsur 8 "Sarana Prasarana" (3,923) dan Unsur 3 "Waktu Pelayanan". Sementara unsur dengan nilai terendah adalah Unsur 2 "Prosedur" (3,894).
3. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

#### **4.2 Saran**

1. Prosedur  
SOP mengenai prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Yogyakarta perlu diinformasikan kepada tamu/masyarakat pencari keadilan yang berkunjung ke Pengadilan Tinggi Yogyakarta.
2. Kompetensi Pelaksana  
Perlu adanya bimbingan dan pelatihan yang teratur untuk meningkatkan kompetensi petugas PTSP dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Persyaratan  
Checklist mengenai persyaratan pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi Yogyakarta perlu diinformasikan kepada tamu/masyarakat pencari keadilan yang berkunjung ke Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

4. Saran dari responden agar dijadikan bahan evaluasi serta perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

# LAMPIRAN - LAMPIRAN

**JADWAL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

NO	KEGIATAN	TRIWULAN 1				TRIWULAN 2				TRIWULAN 3				TRIWULAN 4			
		JAN	FEB	MAR	APR	APR	MEI	JUNI	JULI	JULI	AGT	SEPT	OKT	OKT	NOV	DES	JAN
1	Melaksanakan survei																
2	Olah data hasil survei																
3	Menyajikan dan melaporkan hasil survei																