

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA PENGADILAN TUN YOGYAKARTA
TRIWULAN III TAHUN 2025
(Periode Juli-September 2025)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah yang Maha Kuasa, Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Triwulan III telah selesai sebagai bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan survei dalam rangka Peningkatan Efektifitas Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK/WBBM.

Pelaksanaan survei dilakukan selama periode 3 (tiga) bulan terakhir yaitu bulan Juli s.d. September 2025 dan merujuk pada:

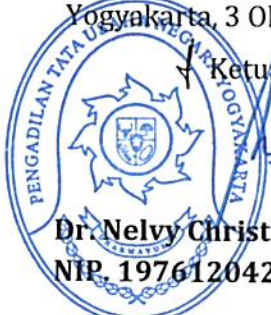
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri dari 8 (delapan) area yaitu:

1. Ketersediaan informasi pelayanan baik secara elektronik maupun non elektronik.
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan.
3. Kemudahan prosedur/alur pelayanan.
4. Kesesuaian jangka waktu pelayanan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
5. Kesesuaian pembayaran tarif/biaya dengan tarif/biaya yang telah ditetapkan.
6. Kenyamanan/kemudahan atas sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online.
7. Kecepatan respon dari petugas pelayanan/sistem pelayanan online.
8. Kemudahan akses atas layanan konsultasi dan pengaduan.

Demikian disampaikan, mohon menjadi periksa.

Yogyakarta, 3 Oktober 2025
Ketua


Dr. Nelvy Christin, S.H., M.H.
NIP. 197612042001122002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB I KUESIONER SURVEI.....	6
BAB II METODELOGI SURVEI.....	9
A. KRITERIA RESPONDEN	9
B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL	9
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	9
1. Pengolahan Data	9
2. Skala Pengukuran.....	10
3. Metode Pengolahan Data Survei.....	11
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	15
A. Analisis Hasil Survei	15
1. Tahapan Pelaksanaan Survei.....	15
2. Survei Persepsi Kepuasan Layanan Publik	20
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	30
BAB IV DATA SURVEI	31
A. Data Responden	31
B. Data Dukung Lainnya	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

TABLE 1 PERSEPSI, INTERVAL SPKP, INTERVAL KONVERSI SPKP, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN	12
TABLE 2 NILAI TINGKAT KEPUASAN.....	13
TABLE 3 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS HASIL SURVEI	17
TABLE 4 DISTRIBUSI NILAI R TABEL SIGNIFIKANSI 5% DAN 1%.....	19
TABLE 5 UJI RELIABILITAS CRONBACH'S ALPHA.....	20
TABLE 6 PENGOLAH HASIL DATA SURVEI	21
TABLE 7 PERSEPSI RESPONDEN.....	23
TABLE 8 PERSEPSI RESPONDEN.....	24
TABLE 9 PERSEPSI RESPONDEN.....	24
TABLE 10 PERSEPSI RESPONDEN	25
TABLE 11 PERSEPSI RESPONDEN	26
TABLE 12 PERSEPSI RESPONDEN	27
TABLE 13 PERSEPSI RESPONDEN	28
TABLE 14 PERSEPSI RESPONDEN	29
TABLE 15 NILAI PERSEPSI SETIAP UNSUR PELAYANAN	30

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 USIA RESPONDEN.....	31
GAMBAR 2 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	32
GAMBAR 3 TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN.....	32
GAMBAR 4 RESPONDEN TERKAIT LAYANAN.....	33

BAB I KUESIONER SURVEI



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Data Responden

* Nama Lengkap

* Jenis Kelamin

☐ Pria

☐ Wanita

* Usia

* No Telepon/HP

Alamat email

* Alamat Domisili

0 / 20000

* Pekerjaan

--- Select ---

* Pendidikan

--- Select ---

* SATKER YANG DISURVEI

--- Select ---

Berikutnya



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Survei Persepsi Anti Korupsi

Sebelumnya kami ucapkan terimakasih dengan respondennya

1. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

2. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

3. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

4. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

5. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

Selanjutnya



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Survei Persepsi Anti Korupsi

Sebelumnya kami ucapkan terimakasih dengan respondennya

1. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

2. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

3. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

4. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

5. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

Selanjutnya



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

Survei Persepsi Anti Korupsi

Sebelumnya kami ucapkan terimakasih dengan respondennya

1. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

2. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

3. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

4. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

5. Apakah anda pernah menerima pelayanan dari unit layanan ini?

☐ Ya ☐ Tidak

Selanjutnya

Terima kasih telah berpartisipasi untuk membangun Pengadilan yang lebih baik

KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Berilah nilai bintang antara 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju Bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

Pertanyaan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

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

Info: 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 FAO

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Info: 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

Info: 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

Info: 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

Info: 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/mudah digunakan

Info: 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

Info: 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

Info: 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

METODELOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Survei kepuasan Layanan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menargetkan pengguna layanan yang menerima layanan pada bulan Juli s.d. September 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan google form dengan tautan [SURVEI PELAYANAN PUBLIK](#) yang tertaut pada website Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta maupun dengan mengisi form data survei secara manual. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, bahwa penerima Layanan yang dapat mengisi survei adalah:

1. Para Pihak yang pernah berperkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.
2. Mahasiswa dari berbagai Perguruan Tinggi yang pernah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.
3. Dosen dari berbagai Perguruan Tinggi yang pernah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu responden mengisi sendiri kuesioner yang telah disiapkan dalam bentuk tautan yang telah disematkan pada website Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dengan tujuan untuk menggali informasi terkait layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta yang telah diterima oleh para responden. Melalui tautan tersebut, responden dapat mengakses secara langsung dan mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

1. Pengolahan Data

Metode data survei adalah dengan metode kuantitatif karena data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk melakukan pengukuran yang akurat terhadap sesuatu.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan pengumpulan data dengan rentang waktu bulan Juli s.d. September 2025. Subyek survei adalah orang yang pernah menerima layanan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Adapun untuk proses pengolahan dan analisis data, alur kerjanya, yang dimulai dari pengumpulan hingga interpretasi data dapat dilihat pada ilustrasi berikut ini:

a) **Pengumpulan Data**

Sebelum melakukan pengolahan data, ada beberapa tahap yang harus dilakukan. Sedangkan setelah analisis data yaitu suatu proses penyederhanaan data, maka dapat dilakukan interpretasi data dengan mudah.

b) **Koding Data**

Proses pengkodean data dilakukan setelah hasil survei terkumpul.

c) **Pengolahan Data**

Paling tidak ada dua hal yang perlu dilakukan ketika melakukan pengolahan data: (1) Entry data, atau memasukan data dalam proses tabulasi. (2) Melakukan editing ulang terhadap data yang telah ditabulasi untuk mencegah terjadinya kekeliruan memasukan data, atau kesalahan penempatan dalam kolom maupun baris tabel.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan, dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Kuesioner untuk setiap variabel dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, dengan metode pengukuran skala semantik diferensial rasio 1 sampai 6.

b) Untuk mengukur indikator kinerja/kepuasan skala rasio yang digunakan adalah nilai 1 (Sangat Tidak Puas) sampai dengan nilai 6 (Sangat Puas).

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kepuasan Layanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan

skala penilaian antara 1 - 6. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data survei Indeks Persepsi Layanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Persepsi Layanan atas pelayanan yang diberikan di setiap triwulannya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) *Pertama*, menentukan jumlah total skor/jumlah bintang dari masing-masing indikator yang digunakan dalam survei ini.
- b) *Kedua*, mencari jumlah skor/jumlah bintang tertinggi setiap indikator.
- c) *Ketiga*, membagi jumlah total skor/jumlah bintang dari masing-masing indikator dibagi jumlah skor/jumlah bintang tertinggi setiap indikator dikali 4 (empat).

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala Indeks Persepsi Kepuasan Layanan antara 1 - 6 yang artinya mendekati nilai 4 maka Indeks Persepsi Kepuasan Layanan SANGAT MEMUASKAN.

3. Metode Pengolahan Data Survei

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

a) Metode Pengolahan Data.

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi semua unsur} \times 4}{\text{Total nilai semua unsur maksimum}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara skala 1-100%, maka hasil penilaian tersebut di atas dibagi 4 dan dikalikan 100%, dengan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{4} \times 100\%$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan.

Table 1 Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SPKP	NILAI INTERVAL KONVERSI SPKP	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Kurang Memuaskan
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Cukup Memuaskan
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Memuaskan

b) Perangkat Pengolah Data

1) Pengolah Data Dengan Komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program computer/system data base (Microsft excel).

2) Mengolah Data Secara Manual

2.1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan 8.

2.2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

2.2.1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dilakukan penghitungan:

Nilai akhir hasil SPKP diikonversikan ke dalam bentuk Indeks Persepsi Kepuasan Layanan dengan skala 4 menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai SPKP} = (\text{jumlah bintang per unsur} / \text{Skor Maksimum per unsur}) \times 4$$

Untuk nilai persentasenya menggunakan rumus berikut:

$$\text{Persentase SPKP} = (\text{Nilai SPKP per unsur} / 4) \times 100\%$$

2.2.2) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 8 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan. Nilai akhir hasil SPKP dan dikonversikan ke dalam bentuk Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan dengan skala 4 menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai SPKP} = (\text{jumlah bintang semua unsur} / \text{Skor Maksimum Semua unsur}) \times 4$$

Untuk nilai persentasenya menggunakan rumus berikut:

$$\text{Persentase SPKP} = (\text{Nilai SPKP} / 4) \times 100\%$$

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert ini akan dibuat dalam bentuk jumlah bintang, nilai bintang antara 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa semakin setuju kualitas pelayanan pada unit layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta semakin baik.

Table 2 Nilai Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan / Kenyataan Kinerja	Nilai / Skor Analisis kuantitatif
Sangat Setuju	6
Setuju	5
Cukup Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk membuat skala likert dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas (positif atau negatif)
- 2) Memberikan pernyataan-pernyataan tersebut kepada kelompok responden untuk diisi dengan lengkap, jelas dan benar.
- 3) Respon dari setiap pertanyaan dihitung dengan cara menjumlahkan bintang dari setiap pertanyaan serupa, sehingga respon yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Misalnya, bernilai 6 untuk sangat positif dan bernilai 1 untuk sangat negatif.
- 4) Hasil hitung akan mendapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk setiap responden maupun secara total untuk seluruh responden

Dimana penilaian skala tersebut sebagai hasil persentase akhir penelitian nanti akan dikategorisasikan menurut nilai interval dan level hasil penilaian.

d) Tahap Pembuatan Laporan Survei

Penyusunan Laporan Kegiatan pengukuran Survei dalam rangka penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta Triwulan III Tahun 2025 didokumentasikan dalam bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisisa Hasil Survei

Pelaksanaan e-Survei dilakukan dari bulan Juli s.d. September 2025, dengan memberikan informasi e-Survei kepada pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, dengan mekanisme menyampaikan link SURVEI PELAYANAN PUBLIK secara langsung, maupun penyebaran link Survei melalui Whats App, SMS, email calon responden dan angket manual.

Responden dapat mengisi e-Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan baik melalui komputer/laptop/smartphone. Sebelum menjawab e-Survei, maka responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari alamat email, nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Untuk mengetahui tingkat Indek Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam e-Survei. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan dengan cepat
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses

1. Tahapan Pelaksanaan Survei

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan memberikan informasi elektronik kuesioner (e-Survei) sebagai alat pengumpul data

kepada pengguna jasa layanan (responden). Adapun tahapan Survei adalah sebagai berikut:

a) Tahap Persiapan

- 1) Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei PKP tahun 2023 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan Dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas Tahun 2023.
- 2) Menentukan jumlah responden yang akan di Survei.

b) Tahap Pelaksanaan Survei

- 1) Tahap Proses Pengumpulan Data.

Pelaksanaan e-Survei dilakukan dari bulan Juli s.d. September 2025, dengan memberikan informasi e-Survei kepada pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, dengan mekanisme menyampaikan link SURVEI PELAYANAN PUBLIK secara langsung, maupun penyebaran link Survei melalui Whats App, SMS ataupun email calon responden.

- 2) Tahap Proses Validasi Data

Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-Survei untuk mengetahui perkembangan e-Survei dari bulan Juli s.d. September 2025. Survei dari data valid responden sejumlah 50 responden dan untuk selanjutnya data yang sudah terkumpul dilakukan proses validasi data dengan hasil sebagai berikut:

2.1) Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, berikut hasil perhitungan uji validitas hasil survei terhadap Pengguna layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Table 3 Uji Validitas dan Reabilitas Hasil Survei

Responden	Variabel X								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	48
2	6	6	6	6	6	6	6	6	48
3	5	6	5	6	5	5	6	6	44
4	6	6	6	6	6	6	6	6	48
5	6	6	6	6	6	6	6	6	48
6	6	6	6	6	6	6	6	6	48
7	6	6	6	6	6	6	6	6	48
8	5	6	5	5	6	6	6	6	45
9	6	5	5	5	6	6	6	6	45
10	6	6	6	6	6	6	6	6	48
11	6	6	6	6	6	6	6	6	48
12	6	6	6	6	6	6	6	6	48
13	6	6	6	6	6	6	6	6	48
14	6	6	6	6	6	6	6	6	48
15	6	6	6	6	6	6	6	6	48
16	6	6	6	6	6	6	6	6	48
17	6	6	6	6	6	6	6	6	48
18	6	6	6	6	6	6	6	6	48
19	6	6	6	6	6	6	6	6	48
20	6	6	6	6	6	6	6	6	48
21	6	5	6	6	6	6	6	6	47
22	6	5	6	6	6	6	6	6	47
23	6	6	6	6	6	6	6	6	48
24	6	6	6	6	6	6	6	6	48
25	6	6	6	6	6	6	6	6	48
26	6	6	6	6	6	6	6	6	48
27	6	6	6	6	6	6	6	6	48
28	6	6	6	6	6	6	6	6	48
29	6	6	5	6	6	6	6	5	46
30	6	5	6	6	6	6	6	5	46
31	6	6	6	6	6	6	6	6	48
32	6	6	6	6	6	6	6	6	48
33	6	6	6	6	6	6	6	6	48
34	6	6	6	6	6	6	6	6	48
35	6	6	6	6	6	6	6	6	48
36	6	6	6	6	6	6	6	6	48
37	6	6	6	6	6	6	6	6	48
38	6	6	6	6	6	6	6	6	48
39	6	6	6	6	6	6	6	6	48
40	6	6	6	6	6	6	6	6	48

41	6	6	6	6	6	6	6	6	48
42	6	6	6	6	6	6	6	6	48
43	6	6	6	5	5	6	6	6	46
44	6	5	6	5	5	5	6	6	44
45	6	6	6	6	5	6	6	6	47
46	6	6	6	6	5	6	6	6	47
47	6	6	6	6	6	6	6	6	48
48	6	6	6	6	6	6	6	5	47
49	6	6	6	6	6	6	6	6	48
50	4	6	6	5	4	5	5	5	40
R Hitung	0,817	0,347	0,467	0,753	0,790	0,799	0,709	0,517	2.367
R Tabel	0,304	0,304	0,304	0,304	0,304	0,304	0,304	0,304	
Keterangan Validitas	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	
Varian Data	0,116	0,092	0,075	0,092	0,164	0,058	0,020	0,075	0,691
									2,229
Nilai Cronbac"s alpha									0,79
Nilai Acuan									0,70
Kesimpulan :									REALIABLE
(Jika Nilai Cronbac"s alpha > 0,70 maka REALIABLE, Jika Nilai Cronbac"s alpha < 0,70 maka tidak REALIABLE)									

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *r hitung* untuk indeks Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik sebesar 0,817; kemudahan Persyaratan pelayanan yang ditetapkan sebesar 0,347; prosedur pelayanan (prosedur) sebesar 0,467; jangka waktu pelayanan sebesar 0,753; Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan 0,790; Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan sebesar 0,799; Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan dengan cepat sebesar 0,709; Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses sebesar 0,517;

Nilai *r tabel* sebesar 0.304, nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *r hitung* untuk seluruh indeks pelayanan publik memiliki nilai *r hitung* lebih besar daripada *r tabel*, oleh sebab itu dapat diketahui bahwa seluruh indeks tersebut VALID.

Table 4 Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5% dan 1%

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Catatan:

r 0,05 atau derajat kebebasan sebesar 5 % atau tingkat keyakinan 95%.

2.2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pada table 5 Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,79 atau 79% dimana lebih besar dari nilai minimal Cronbach alpha 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur indeks pelayanan publik bersifat reliabel.

Table 5 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Nilai Acuan	Nilai Cronbac"s alpha	Kesimpulan
0,70	0,79	REALIABLE

2. Survei Persepsi Kepuasan Layanan Publik

Setelah dilakukan uji validasi dan reliabilitas terhadap data indeks kempuasan masyarakat, maka selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif dan perhitungan indeks kepuasan masyarakat. Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam SE Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan Dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas Tahun 2023 dan Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Persepsi Kepuasan Layanan dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Berikut Tabel hasil pengolah data survei dengan sistem penghitungan sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dilakukan penghitungan:

Nilai akhir hasil SPKP dan dikonversikan ke dalam Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dengan skala 4 menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai} = (\text{jumlah bintang per unsur} / \text{Skor Maksimum per unsur}) \times 4$$

Untuk nilai persentasenya menggunakan rumus berikut:

$$\text{Persentase} = (\text{nilai per unsur} / 4) \times 100\%$$

Untuk selanjutnya, Instrumen yang disebarakan kepada 50 responden telah terisi dengan baik, sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks kepuasan masyarakat memiliki skala antara 1 yang artinya sangat tidak puas sampai dengan 6 yang artinya sangat puas. Indeks tersebut mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada sektor publik yang dalam hal ini adalah pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta. Berikut ini nilai rata-rata per indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Table 6 Pengolah Hasil Data Survei

		Variabel X							
Responden		U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8
RES	1	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	2	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	3	5	6	5	6	5	5	6	6
RES	4	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	5	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	6	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	7	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	8	5	6	5	5	6	6	6	6
RES	9	6	5	5	5	6	6	6	6
RES	10	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	11	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	12	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	13	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	14	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	15	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	16	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	17	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	18	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	19	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	20	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	21	6	5	6	6	6	6	6	6
RES	22	6	5	6	6	6	6	6	6
RES	23	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	24	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	25	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	26	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	27	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	28	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	29	6	6	5	6	6	6	6	5

RES	30	6	5	6	6	6	6	6	5
RES	31	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	32	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	33	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	34	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	35	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	36	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	37	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	38	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	39	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	40	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	41	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	42	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	43	6	6	6	5	5	6	6	6
RES	44	6	5	6	5	5	5	6	6
RES	45	6	6	6	6	5	6	6	6
RES	46	6	6	6	6	5	6	6	6
RES	47	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	48	6	6	6	6	6	6	6	5
RES	49	6	6	6	6	6	6	6	6
RES	50	4	6	6	5	4	5	5	5
Jumlah		296	295	296	295	293	297	299	296
Skor Maxs		300	300	300	300	300	300	300	300
Nilai SKP Per Unsur		3,95	3,93	3,95	3,93	3,91	3,96	3,99	3,95
Skala 100		98,67	98,33	98,67	98,33	97,67	99,00	99,67	98,67
NILAI INDEKS KONVERSI SPKP									98.63
NILAI INDEKS SPKP									3.95

Berikut persepsi responden mengenai indikator pelayanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta yang diukur pada dari bulan Juli s.d. September 2025.

- a) 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.

Table 7 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	47	94%
Setuju	5	2	4%
Cukup Setuju	4	1	2%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Tabel ini menunjukkan sebagian besar sejumlah 46 orang responden atau 94% Pemakai layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menyatakan, bahwa informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik menyatakan sangat setuju, terdapat 2 orang responden atau 4% yang berpendapat bahwa sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan yang diberikan berpendapat setuju, dan terdapat 1 orang responden atau 2% yang berpendapat bahwa sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan yang diberikan berpendapat cukup setuju.

Berdasarkan tabel Pengolah Hasil Data Survei, hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan telah diterapkan di Pengadilan Tata Usaha negara Yogyakarta terkait adanya sistem melalui media elektronik maupun non elektronik sebagian besar menyatakan sangat setuju, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 3,95 atau 98,67 atau sangat baik.

b) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Persyaratan layanan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan pertanyaan dan permohonan informasi kepada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam pengajuan informasi terhadap Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, masyarakat diwajibkan untuk membawa persyaratan yang telah ditentukan.

Table 8 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	45	90%
Setuju	5	5	10%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Tabel tersebut diatas menunjukkan sebagian besar sejumlah 45 orang responden atau 90% Pemakai layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menyatakan, bahwa persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan menyatakan sangat setuju, dan terdapat 5 orang responden atau 10% yang berpendapat bahwa pelayanan informasi persyaratan yang diberikan berpendapat setuju.

Berdasarkan tabel Pengolah Hasil Data Survei, hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai syarat pelayanan yang harus dipenuhi, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 3,93 atau 98,33 atau sangat baik.

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

Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Table 9 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	46	92%
Setuju	5	4	8%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Tabel tersebut diatas, menunjukkan hasil survei mengenai indikator prosedur pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui hampir sebagian besar pengguna layanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami. Sebagian besar sejumlah 46 orang responden atau 92% Pemakai layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menyatakan sangat setuju bahwa Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan. Tidak ada responden yang menjawab kurang atau tidak setuju terhadap layanan yang diberikan, hal ini menunjukkan bahwa Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Berdasarkan tabel Pengolah Hasil Data Survei, untuk Indeks Persepsi Layanan Unsur Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan, berdasarkan hasil analisis data, diperoleh indeks sebesar 3,95 atau 98,67 yang berarti bahwa sebagian besar penerima layanan merasa sangat baik dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diterimanya.

d) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Indikator lama waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam proses pelayanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses release jawaban, sehingga memerlukan waktu yang berbeda-beda untuk masing-masing layanan sebagaimana telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur untuk menjawab dan memberikan informasi.

Table 10 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	45	90%
Setuju	5	5	10%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Tabel tersebut diatas menunjukkan pendapat pengguna layanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta terhadap lama waktu pelayanan. Pengguna layanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sudah cepat.

Hal tersebut ditunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, berpendapat bahwa Jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sebagian besar sejumlah 45 orang responden atau 90% sangat setuju, terdapat 5 orang responden atau 10% setuju. Untuk waktu pelayanan mengacu pada waktu petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, berdasarkan tabel Pengolah Hasil Data Survei hasil analisis persepsi responden, maka diperoleh nilai indeks sebesar 3,93 atau 98,33 yang berarti bahwa petugas dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dengan cepat atau dengan sangat baik.

e) Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta.

Table 11 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	44	88%
Setuju	5	5	10%
Cukup Setuju	4	1	2%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Tabel tersebut diatas menunjukkan pendapat pengguna layanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta terhadap Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Pengguna layanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, berpendapat bahwa Tarif/Biaya pelayanan yang dikenakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta

sudah sesuai. Hal tersebut ditunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan berpendapat bahwa Tarif/Biaya pelayanan yang dikenakan sudah sesuai yang telah ditetapkan, sebagian besar sejumlah 44 orang responden atau 88% sangat setuju, terdapat 5 orang responden atau 10% yang berpendapat setuju, dan terdapat 1 orang responden atau 2% yang berpendapat cukup setuju. Berdasarkan tabel Pengolah Hasil Data Survei, untuk Indeks Persepsi Layanan Unsur Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan diperoleh indeks sebesar 3,91 atau 97,67 yang berarti bahwa sebagian besar penerima layanan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya, atau dengan kata lain layanan tarif/biaya sangat baik.

f) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses layanan. khususnya untuk mendukung system layanan on line seperti alat pengolah data ataupun jaringan internet. Sarana-prasarana yang tersedia dimaksudkan untuk mendukung kemudahan akses layanan publik secara on line bagi pengguna layanan.

Table 12 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	47	94%
Setuju	5	3	6%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Menurut tabel tersebut, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasarana pendukung system layanan on line sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan, berpendapat bahwa Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan, sebagian besar 47 orang responden atau 94% sangat setuju, dan terdapat 3 orang responden atau 6% yang berpendapat setuju.

Berdasarkan hasil analisis data persepsi responden, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat adalah 3,96 atau 99,00 yang berarti bahwa pelanggan merasa sarana dan prasarana berfungsi dengan sangat baik dan hal ini menunjukkan kategori kepuasan pelanggan adalah sangat puas.

g) Petugas pelayanan/sistem pelayanan online ini merespon keperluan 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).

Table 13 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	49	98%
Setuju	5	1	2%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta berpendapat, bahwa perilaku pelaksana sudah sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan semakin baik. Hal tersebut berdasar hasil survei sebagian besar 49 orang responden atau 98% sangat setuju, dan terdapat 1 orang responden atau 2% yang berpendapat setuju.

Berdasarkan hasil analisis data persepsi responden, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,99 atau 99,67 yang berarti bahwa pelanggan merasa sarana dan prasarana berfungsi dengan sangat baik dan hal ini menunjukkan kategori kepuasan pelanggan adalah sangat puas.

h) 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/callcenter/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

Table 14 Persepsi Responden

Tingkat Kepuasan	Skor / Jumlah Bintang	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	6	46	92%
Setuju	5	4	8%
Cukup Setuju	4	0	0%
Kurang Setuju	3	0	0%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Menurut pengguna layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut telah dikelola dengan sangat baik.

Dari tabel tersebut dapat diketahui, bahwa sebagian besar pengguna layanan Publik Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta berpendapat, bahwa Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses. Hal tersebut berdasar hasil survei sebagian besar 46 orang responden atau 92% sangat setuju, dan terdapat 4 orang responden yang atau 8% berpendapat setuju.

Berdasar table Pengolah Hasil Survei, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,95 atau 98,67 yang berarti bahwa masyarakat merasa bahwa penanganan pengaduan ini dikelola dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Persepsi kepuasan layanan masyarakat tersebut diatas, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Berikut Hasil rekapitulasi nilai unsur layanan dan nilai unsur unit pelayanan yang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Table 15 Nilai Persepsi Setiap Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PERSEPSI	PREDIKAT
1	Informasi Pelayanan	3,95	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,93	Sangat Baik
3	Prosedur/Alur pelayanan	3,95	Sangat Baik
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	3,93	Sangat Baik
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan	3,91	Sangat Baik
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan	3,96	Sangat Baik
7	Petugas pelayanan	3,99	Sangat Baik
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,95	Sangat Baik
Nilai Persepsi Seluruh Unsur Pelayanan		3,92	Sangat Baik
Nilai Persepsi Seluruh Unsur Skala 100		98,67	

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta periode Juli s.d. September 2025, diketahui bahwa unsur Prosedur/Alur pelayanan mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan penilaian 3,95. Secara umum seluruh unsur layanan mendapat nilai SANGAT BAIK pada rentang nilai 3,89–3,95. Meski dilihat dari keseluruhan penilaian persepsi tidak ada penilaian kurang, namun Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta tetap memperhatikan pelayanan pada nilai yang terendah dari hasil survei ini yaitu pada kategori layanan tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan agar perlu lebih ditingkatkan, dengan cara terus melakukan perbaikan dan terus melakukan monitoring, tentunya dengan harapan peningkatan atas pelayanan ini dapat dilakukan pada triwulan berikutnya, sehingga kinerja Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta menjadi semakin meningkat.

BAB IV

DATA SURVEI

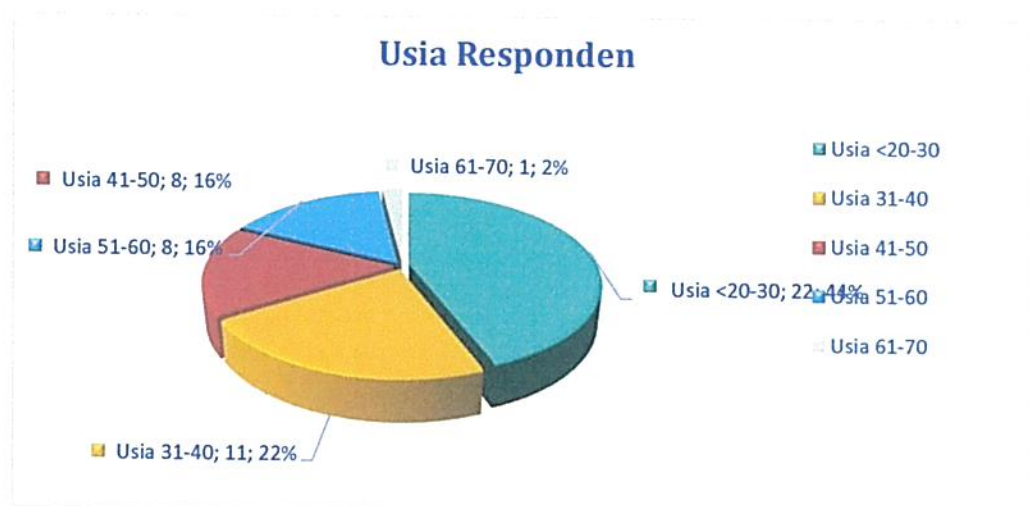
A. Data Responden

Survei kepuasan layanan yang dilakukan adalah survei langsung kepada responden yang merupakan para pencari layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebagai pengguna layanan dari bulan Juli s.d. September 2025 yang berpartisipasi mengisi kuesioner secara langsung dengan lengkap. Sebelum melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan layanan, akan disajikan gambaran data deskripsi responden. Deskripsi responden tersebut berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan responden. Jumlah responden yang turut ambil bagian dalam Survei Persepsi Kepuasan Layanan Masyarakat terhadap Tata Kelola Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta, tersebut berdasar latar belakang jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan responden dapat dibagi sebagaimana dalam gambar tersebut di bawah ini. Berikut ini adalah hasil pie chart berdasarkan 50 responden:

1. Kelompok Usia Responden

Responden pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara <20 tahun s/d 30 tahun.

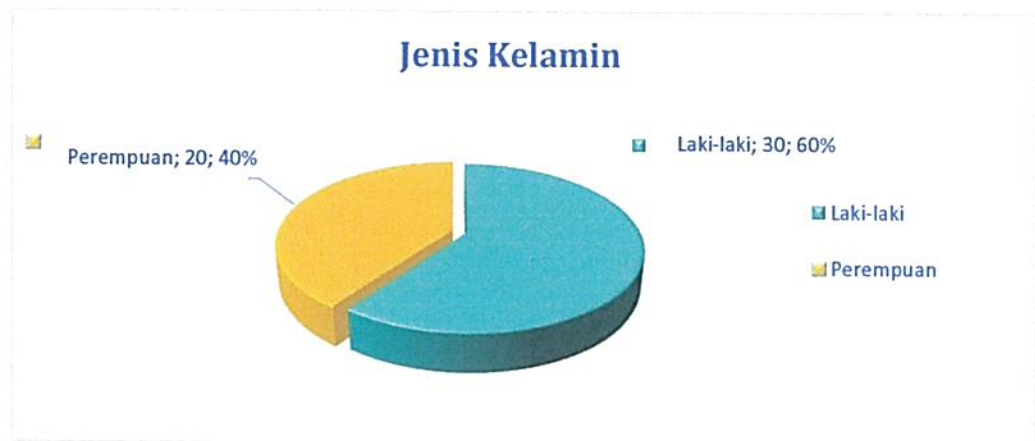
Gambar 1 Usia Responden



2. Kelompok Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta sebanyak 30, 60,00% adalah laki-laki dan 20, 40,00% adalah perempuan.

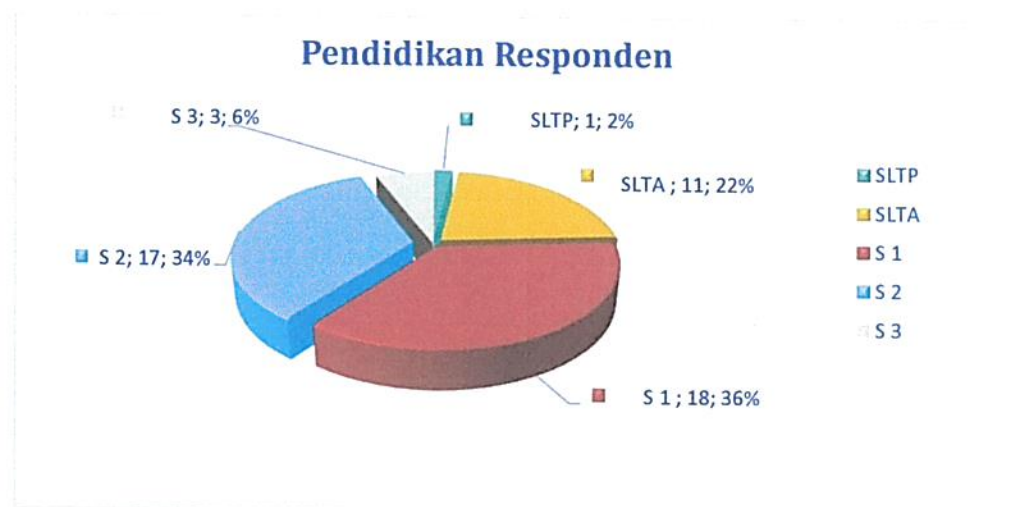
Gambar 2 Jenis Kelamin Responden



3. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Yogyakarta yang berlatar belakang pendidikan terbanyak adalah SMP sebesar 1, 2,00%, selanjutnya SLTA sebesar 11, 22,00%, selanjutnya S1 sebanyak 18, 36,00%, S2 sebanyak 17, 34,00% dan S3 sebanyak 3, 6,00%.

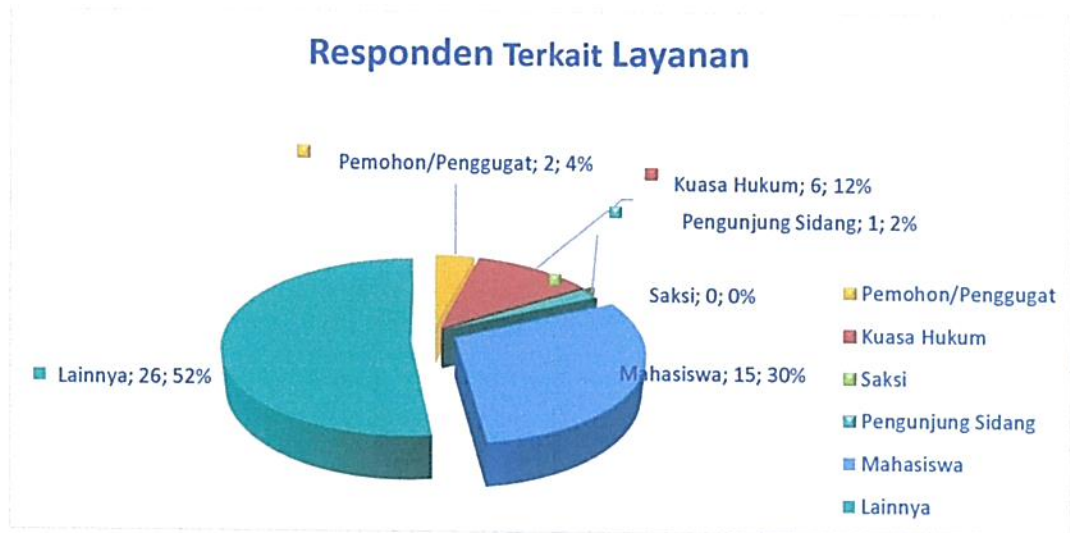
Gambar 3 Tingkat Pendidikan Responden



4. Kelompok Responden Berdasarkan Keterkaitan Layanan

Responden berdasarkan keterkaitan layanan terdiri dari Mahasiswa sebanyak 15, 30,00%, Dosen dan lainnya sebanyak 26, 52,00%, Pemohon/Penggugat sebanyak 2, 4,00% Pengunjung Sidang 1, 2,00% saksi 0, 0,00% dan Kuasa Hukum sebanyak 6, 12,00%.

Gambar 4 Responden Keterkaitan layanan



B. Data Dukung Lainnya

Data dukung dalam pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan publik adalah Data Responden Valid.

LAMPIRAN

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Catatan
35	Muh Ridha Hakim	36 S2	Laki-laki	PNS	6281277876163	id.mrhakim@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
36	Dr. Khoirul Anwar, SAg., M.T	54 S3	Laki-laki	PNS	62811384011	khairuanwar@yahoo.co.id	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
37	Achmad Auliyaa Z	28 S1	Laki-laki	PNS	6281289214590	achmadauliyaa@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	Alma Swasti	25 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6283861263619	almaswasti@mail.ugm.ac.id	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
39	Diena Mawaddah	21 ajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6285722732321	dienaaacane1114@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
40	Agung	25 S1	Laki-laki	Lainnya	6289526039695	agungprastyo@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga selalu dipertahankan
41	Bhaktiar	45 S1	Laki-laki	Swasta	0818271117	tiyar1979@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
42	Dini W	38 S1	Perempuan	Lainnya	620	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	Nor Isma	20 ajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6283818502021	-	6	6	6	5	5	5	6	6	6	
44	Ilima Amalia	20 ajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6285842833436	ilimaamalia4@gmail.com	6	5	6	5	5	5	5	6	6	
45	Krosna Setyo Wugroho	27 S2	Laki-laki	Swasta	6281390369966	snkresna1199@gmail.com	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Pertahankan Keramahan Pelayanan PTUN DIY
46	Lindakasih Purnomo	50 SMP	Perempuan	Swasta	6285328888927	Lindakasih27@gmail.com	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
47	subiyantoro	67 S1	Laki-laki	Lainnya	081392112007	subiy8128@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	mohon ditingkatkan lagi hal-hal yang sudah baik dan perlu dipertahankan
48	canggih	33 S1	Laki-laki	PNS	08386886385	bankumhankotayogya@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
49	afnan harfi	50 S2	Laki-laki	Swasta	081218548008	afnan.harfi@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	Aufia Alla Nastiti	20 ajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6281267855175	aufiaaalia@gmail.com	4	6	6	5	4	5	5	5	5	