

# LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN III TAHUN 2023  
Periode : Juli - September 2023

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: Juli – September 2023

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: Juli – September 2023

Disahkan di Bantul  
Pada hari Senin, tanggal 02 Oktober 2023

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 kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2023.

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 Semester III Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bantul, 02 Oktober 2023

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
<b>BAB I . KUESIONER SURVEI .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II. METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>3</b>
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan data dan Analisis .....	4
<b>BAB III. PENGOLAHAN SURVEI .....</b>	<b>6</b>
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	6
<b>BAB IV. DATA SURVEI.....</b>	<b>7</b>
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 Juli – 30 September 2023 dan diperoleh sebanyak 86 (delapan puluh enam) 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 Juli – 30 September 2023.

##### **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 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 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 3.826 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 3.988 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 3.791 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 4.00 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 / 98,76%** 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 Juli – 30 September 2023 pada Pengadilan Negeri Bantul diketahui bahwa 3 (tiga) unsur terendah adalah tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang disampaikan pada unit layanan, tidak ada pelayanan diluar prosedur/ketentuan yang terindikasi kecurangan pada unit layanan, tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pengadilan.

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

1. 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.
2. 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.
3. Ruang Lingkup Tarif/Biaya Pelayanan;  
Bahwa terkait dengan ruang lingkup tarif/biaya pelayanan yakni Pengadilan Negeri Bantul telah melakukan upaya-upaya antara lain dengan memberikan penjelasan terkait tarif dan biaya layanan berperkara di pengadilan termasuk biaya layanan bagi masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu serta memberikan briefing kepada petugas PTSP bahwa terkait biaya/tarif layanan perkara di pengadilan berdasarkan pada Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Bantul Nomor: W13.U5/2520/SK.KPN/HK.02/2023 tanggal 04 September 2023 tentang Taksiran Panjar (Voorschot) Biaya Perkara Perdata Pada Pengadilan Negeri Bantul.

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

No.	Nama Responden	Nomor Handphone	Pendidikan / Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Kusnanto	No. HP: 087839487547	SMUSWASTA	27 September 2023
2	Sri Dwi Yudari	No. HP : 085524638274	SMULAINNYA	25 September 2023
3	Fatima Cindi Anisa Putri	No. HP : 083836292107	SMPSWASTA	25 September 2023
4	Sukamta	No. HP : 081320745275	SMUSWASTA	25 September 2023
5	Dewi Oktaviani	No. HP : 087839087702	SMULAINNYA	25 September 2023
6	Anggi Aprilia	No. HP : 081390255258	SMULAINNYA	25 September 2023
7	TRI SURYANI	No. HP : 089629705757	SMUSWASTA	25 September 2023
8	Rusmiyati	No. HP : 088226630882	SMULAINNYA	25 September 2023
9	Agatha Lukistrias	No. HP : 0881026985590	SMUSWASTA	25 September 2023
10	Kusnanto	No. HP : 087839487547	SMUSWASTA	25 September 2023
11	Azis Muslim	No. HP : 087839445534	SMULAINNYA	25 September 2023
12	Warsito	No. HP : 088232065891	SMUSWASTA	25 September 2023
13	TUSIMIN	No. HP : 087838304545	SMUSWASTA	15 September 2023
14	DEDEK SANTI WA'AFIATEN	No. HP : 082325558704	SMULAINNYA	15 September 2023
15	Galang Aditya	No. HP : 088215539075	SMULAINNYA	14 September 2023
16	Supartini	No. HP : 088985662896	SMULAINNYA	14 September 2023
17	Destia Vivin Aditasari	No. HP : 085925117325	SMUSWASTA	14 September 2023
18	Melysa Arda Yusmita	No. HP : 853389040133	SMULAINNYA	13 September 2023
19	Fadhila Nur Rahma	No. HP : 85333055401	SMULAINNYA	13 September 2023



20	Novita Rahmawa	No. HP : 82136656280	SMULAINNYA	13 September 2023
21	Melia Putri Maharani	No. HP : 89523374600	SMULAINNYA	13 September 2023
22	Raden Muhammad Resik Amengku P	No. HP : 81294257004	SMULAINNYA	13 September 2023
23	Faiz BERlian Daffa	No. HP : 082241113672	SMULAINNYA	13 September 2023
24	Alvita Tias Zerlina	No. HP : 81246923461	SMULAINNYA	13 September 2023
25	Yulianti	No. HP : 081353768392	SMPLAINNYA	12 September 2023
26	Rohati	No. HP : 0817279223	S1SWASTA	12 September 2023
27	Wellas Nikhi	No. HP : 089530066172	SMUSWASTA	12 September 2023
28	Nur Ekawati	No. HP : 081214659412	SMUSWASTA	12 September 2023
29	Yulianti	No. HP : 081353768392	SMPLAINNYA	7 September 2023
30	MYRNA SHINTA DEWI	No. HP : 0895422787668	SMUSWASTA	7 September 2023
31	Rustini	No. HP : 82223630020	SDLAINNYA	4 September 2023
32	Anisa Oktaviani	No. HP : 83104044736	SMPWIRUSAHA	4 September 2023
33	Wahyu Baskoro	No. HP : 81995800005	S2WIRUSAHA	4 September 2023
34	Muslich Burhanudin	No. HP : 81227981929	SMUSWASTA	4 September 2023
35	Kusnanto	No. HP : 87839487547	SMUSWASTA	4 September 2023
36	Tri Lanjari	No. HP : 895363261126	SMPLAINNYA	4 September 2023
37	Herminingsih	No. HP : 085338727394	SMULAINNYA	31 Agustus 2023
38	Citra Novika Etfatza	No. HP : 087710292903	SMPLAINNYA	31 Agustus 2023
39	Kusnanto	No. HP : 087839487547	SMUSWASTA	30 Agustus 2023
40	Sabtopo	No. HP : 082133816001	SMUSWASTA	30 Agustus 2023
41	Dwi Wuryani	No. HP : 087838404261	SDLAINNYA	30 Agustus 2023
42	Rusmaweni	No. HP : 08995802445	SMULAINNYA	30 Agustus 2023
43	Bambang Puspo	No. HP : 0818264080	SMUSWASTA	30 Agustus 2023
44	Deodatus Florianus Nitamanupung	No. HP : 081122220800	SMULAINNYA	30 Agustus 2023

45	Bima Nur Aditama	No. HP : 0882005739971	SMUSWASTA	30 Agustus 2023
46	Rustini	No. HP : 082223630020	SDLAINNYA	30 Agustus 2023
47	Bima Nur Aditama	No. HP : 0882005739971	SMUSWASTA	28 Agustus 2023
48	Sarifah	No. HP : 0895363305274	SMULAINNYA	28 Agustus 2023
49	Erwintoko	No. HP : 082138040988	SMUSWASTA	28 Agustus 2023
50	Deodatus Florianus Nitamanupung	No. HP : 081122220800	SMULAINNYA	28 Agustus 2023
51	Antonius Setiaji Hardono	No. HP : 08979328713	S1SWASTA	28 Agustus 2023
52	Agung Nugraha	No. HP : 081392670910	S1SWASTA	24 Agustus 2023
53	Erik Irawan	No. HP : 082113332227	S1SWASTA	24 Agustus 2023
54	Budi Haryanto	No. HP : 081229998344	SMUSWASTA	24 Agustus 2023
55	Anisa Oktaviani	No. HP : 083104044736	SMPSWASTA	24 Agustus 2023
56	Muh Farkhan	No. HP : 895417251335	SMPLAINNYA	22 Agustus 2023
57	Paryata	No. HP : 882005157574	SMULAINNYA	22 Agustus 2023
58	DEDEK SANTI WA'AFIATEN	No. HP : 82325558704	SMULAINNYA	22 Agustus 2023
59	Sabtopo	No. HP : 082133816001	SMUSWASTA	21 Agustus 2023
60	Kusnanto	No. HP : 087839487547	SMUSWASTA	21 Agustus 2023
61	Wahidatul Rizqi Firianti	No. HP : 089669139696	S1SWASTA	21 Agustus 2023
62	Myrna Shinta Dewi	No. HP : 895422787668	SMUWIRUSAHA	21 Agustus 2023
63	Tuyem	No. HP : 85338727394	SMULAINNYA	21 Agustus 2023
64	: Kadiyana	No. HP : 88215779743	SDLAINNYA	21 Agustus 2023
65	Mawardi Utomo	No. HP : 87739703067	SDLAINNYA	21 Agustus 2023
66	Thaufik Hariyanto	No. HP : 083839062488	SMULAINNYA	16 Agustus 2023
67	RAGIL KURNIAWAN	No. HP : 085801341606	SMUSWASTA	11 Agustus 2023
68	BERNECDETUS EKO JUMANTORO	No. HP : 087838271990	SMUSWASTA	8 Agustus 2023

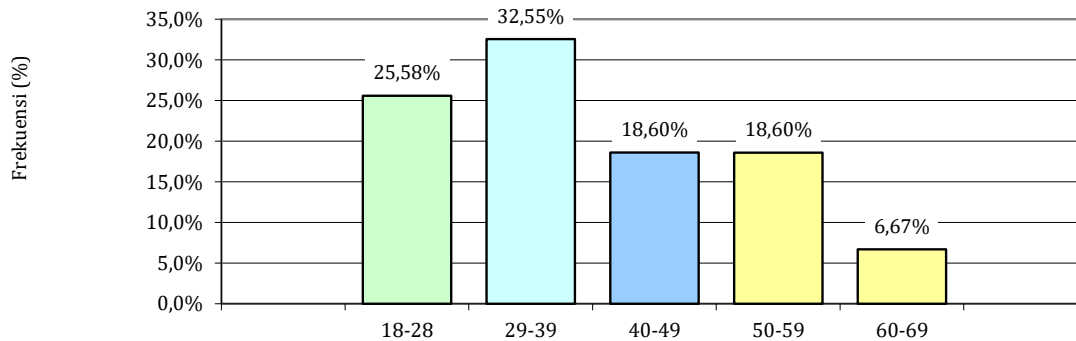
69	L. BIMA KUMBARA	No. HP : 89649717871	SMPSWASTA	4 Agustus 2023
70	SUYANA,ST	No. HP : 08122962626	S1SWASTA	31 Juli 2023
71	ROHMAT PRIYANTO	No. HP : 089677332600	SMUSWASTA	31 Juli 2023
72	SULIS SURYANTO	No. HP : 0895390629078	SMULAINNYA	27 Juli 2023
73	NUHFI YAUL KHUSNAN	No. HP : 082133250020	SMUSWASTA	27 Juli 2023
74	GIYANTI	No. HP : 08979948024	SMULAINNYA	26 Juli 2023
75	SRI PUJIYATI	No. HP : 0895336746150	SMULAINNYA	26 Juli 2023
76	BASKORO	No. HP : 089636463368	SMULAINNYA	26 Juli 2023
77	DWI DARYANTO, DRS.M.SI	No. HP : 081328866427	S2LAINNYA	25 Juli 2023
78	SAPTININGSIH	No. HP : 087838332119	SMUSWASTA	25 Juli 2023
79	BIMA SETYAWAN,SH	No. HP : 085743226607	S1SWASTA	20 Juli 2023
80	SUPRIHATIN	No. HP : 0895392429662	SMUSWASTA	20 Juli 2023
81	NUR DWI WULANDARI	No. HP : 0895385012099	SMULAINNYA	17 Juli 2023
82	ALEX ARDIANTO PRABOWO	No. HP : 081547447075	SMUSWASTA	17 Juli 2023
83	SURATMI,SE	No. HP : 089508948335	S1SWASTA	10 Juli 2023
84	SUMARDIYAH	No. HP : 085729737101	SMULAINNYA	10 Juli 2023
85	RATIH NANDA SARI , SE	No. HP : 081802743139	S1SWASTA	6 Juli 2023
86	IKA KURNIA LESTARI	No. HP : 0895346009947	SMULAINNYA	6 Juli 2023

## 1. Umur

**Tabel 1. Data Umur Responden**

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	22	25,58
2	29 - 39	28	32,55
3	40 - 49	16	18,60
4	50-59	16	18,60
5	60-69	4	6,67
Jumlah		86	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-29 tahun (32,55 %).



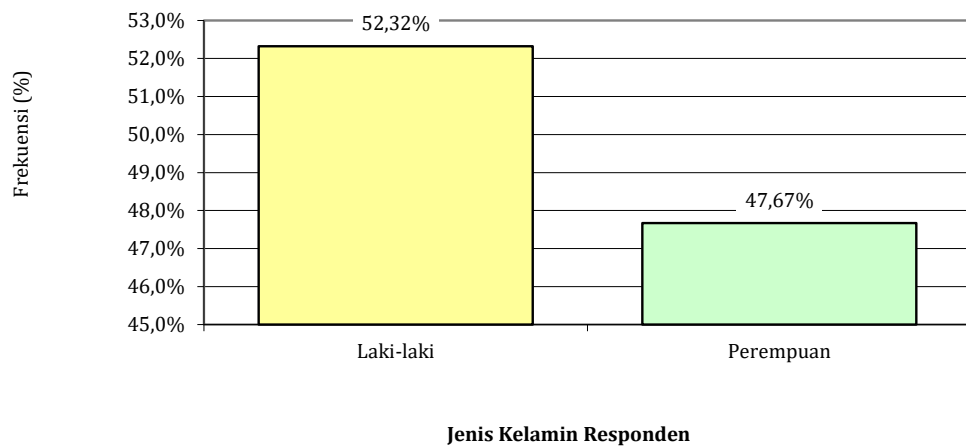
**Data Umur Responden**

## 2. Jenis Kelamin

**Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	45	52,32
2	Perempuan	41	47,67
	Jumlah	86	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (52,32 %).

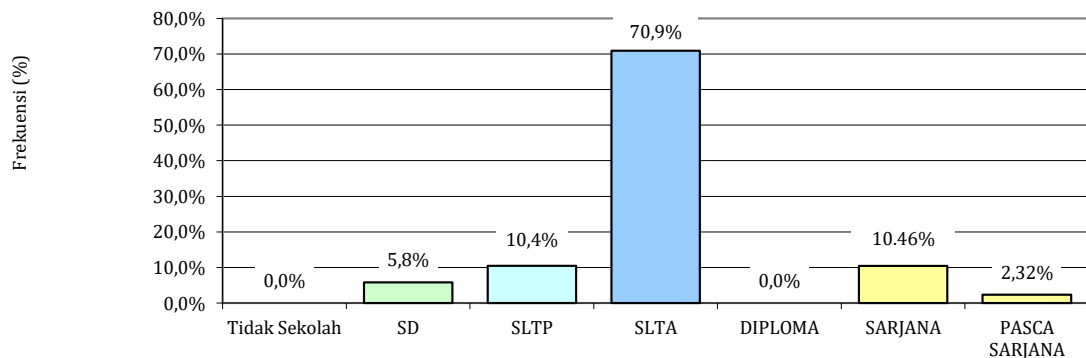


### 3. Pendidikan Terakhir

**Tabel 3. Tingkat Pendidikan Responden**

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0,00
2	SD	5	5,81
3	SLTP	9	10,46
4	SLTA	61	70,93
5	Diploma (I, II dan III)	0	0,00
6	S.1	9	10,46
7	Pasca Sarjana	2	2,32
	Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 61 orang (70,93 %).



**Tingkat Pendidikan Responden**

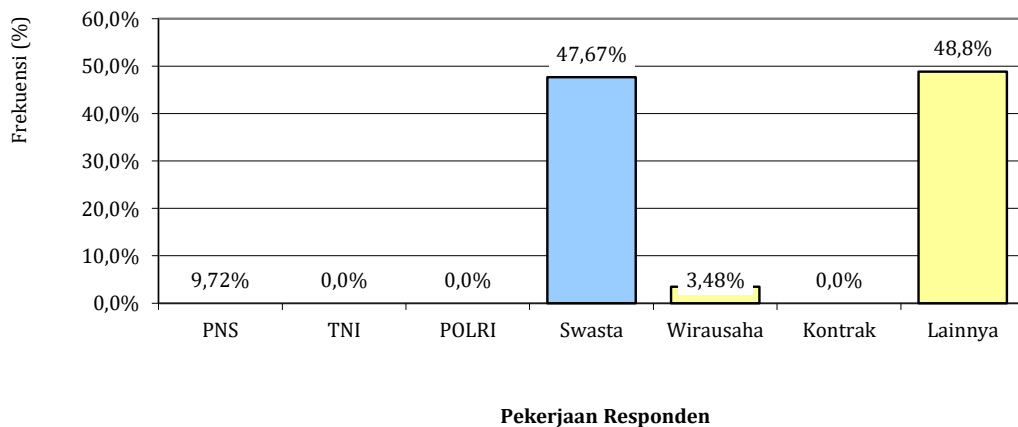


#### 4. Pekerjaan

**Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	PNS	0	0,00
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	41	47,67
5	Wirausaha	3	3,48
6	Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	42	48,83
Jumlah		86	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 42 orang (48,83 %).



## B. Data Dukung Lainnya

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





**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](http://www.pn-bantul.go.id), Pos-el: [surat@pn-bantul.go.id](mailto:surat@pn-bantul.go.id)

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
PENGGUNA PENGADILAN PADA  
PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB  
Periode: Juli - September 2023**

<p><b>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN</b></p> <p><b>PENGADILAN NEGERI BANTUL</b></p> <p><b>NILAI INDEKS</b></p> <p style="font-size: 2em; color: green;"><b>3,95 /</b></p> <p style="font-size: 2em; color: green;"><b>98,76 %</b></p> <p><b>Periode Juli - September 2023</b></p>	<p><b>PENGGUNA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB</b></p> <p><b>RESPONDEN</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> <td>: 86 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jenis kelamin</td> <td>Laki-laki</td> <td>: 45 orang</td> </tr> <tr> <td>Perempuan</td> <td>: 21 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Pendidikan</td> <td>Belum Sekolah</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td>: 5 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>: 9 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>: 61 orang</td> </tr> <tr> <td>D.I, II, III</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>S.1</td> <td>: 9 orang</td> </tr> <tr> <td>S.2</td> <td>: 2 orang</td> </tr> <tr> <td>S.3</td> <td>: 0 orang</td> </tr> </table>	Jumlah		: 86 orang	Jenis kelamin	Laki-laki	: 45 orang	Perempuan	: 21 orang	Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang	SD	: 5 orang	SLTP	: 9 orang	SLTA	: 61 orang	D.I, II, III	: 0 orang	S.1	: 9 orang	S.2	: 2 orang	S.3	: 0 orang
Jumlah		: 86 orang																								
Jenis kelamin	Laki-laki	: 45 orang																								
	Perempuan	: 21 orang																								
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang																								
	SD	: 5 orang																								
	SLTP	: 9 orang																								
	SLTA	: 61 orang																								
	D.I, II, III	: 0 orang																								
	S.1	: 9 orang																								
	S.2	: 2 orang																								
S.3	: 0 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**