

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA

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



TRIWULAN I

PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA
MARET 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di PEKANBARU
Pada Hari Selasa, 04 April 2023

Ketua Pengadilan
Negeri Pekanbaru Kelas IA,

Ketua Tim Survei,

MUHAMMAD ARIF NURYANTA, S.H., M.H.
NIP. 197110071998031004

SUTANTO, SH. MH.
NIP. 197301311992031002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, yang diambil dengan kuesioner .

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III. PROFIL RESPONDEN	5
A. Umur	5
B. Jenis Kelamin	5
C. Pendidikan Terakhir	5
D. Pekerjaan Utama	6
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	7
A. Persyaratan	7
B. Prosedur Layanan	8
C. Waktu Layanan	10
D. Biaya Layanan	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Sarana dan Prasarana	15
I. Pengaduan, Saran dan Masukan	17
J. Hasil Survei Kualitatif	18
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
RUJUKAN	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	3
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN PEKANBARU Kelas IA.....	5
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan.....	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	10
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan	7
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan.....	8
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	10
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan	11
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	13
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pekanbaru melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pekanbaru. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Pekanbaru dengan nilai Sangat Baik dengan indeks kepuasan sebesar **92,1** dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Pekanbaru diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini dilaksanakan pada bulan 01 Januari - 31 Maret 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Prosedur Layanan

Prosedur Layanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Persyaratan Layanan

Persyaratan Layanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Biaya Layanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

4. Waktu Layanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Jangka Waktu Layanan

Jangka Waktu Layanan adalah jangka waktu dan lamanya proses pelayanan selesai.

6. Kecakapan SDM

Kompetensi / Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Sarana / Prasarana Layanan

Sarana Prasarana adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

9. Fasilitas Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesebelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan enam *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31- 100,00	3,53- 4,00
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,06- 3,52
3.	D (Kurang Baik)	65,00- 76,60	2,60- 3,06
4.	E (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Responden	Persentase
1	18-28	14	31,11
2	29-39	8	17,78
3	40-49	10	22,22
4	50-59	9	20,00
5	>60	4	8,89
	Jumlah	45	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 14 orang (31,11%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	28	62,22
2	Perempuan	17	37,78
	Jumlah	45	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (62,22%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	TIDAK SEKOLAH	0	0
2	SD	0	0

3	SMP	1	2,22
4	SMA	15	33,33
5	D1-D3	0	0
6	S1	21	46,67
7	S2	7	15,56
8	S3	1	2,22
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 21 orang (46,67%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	11,11
2	TNI/POLRI	2	4,44
3	Peg.Swasta	5	11,11
4	Wiraswasta	4	8,9
5	Petani/Nelayan	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya/Tidak mencantumkan Pekerjaan	29	64,44
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / Tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 29 orang (64,44%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pekanbaru dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **91,36** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **88,31 s/d 100,00**).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
 di Pengadilan Negeri Pekanbaru

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,64	Sangat Baik	6
2.	Prosedur	3,58	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,33	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,69	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,56	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

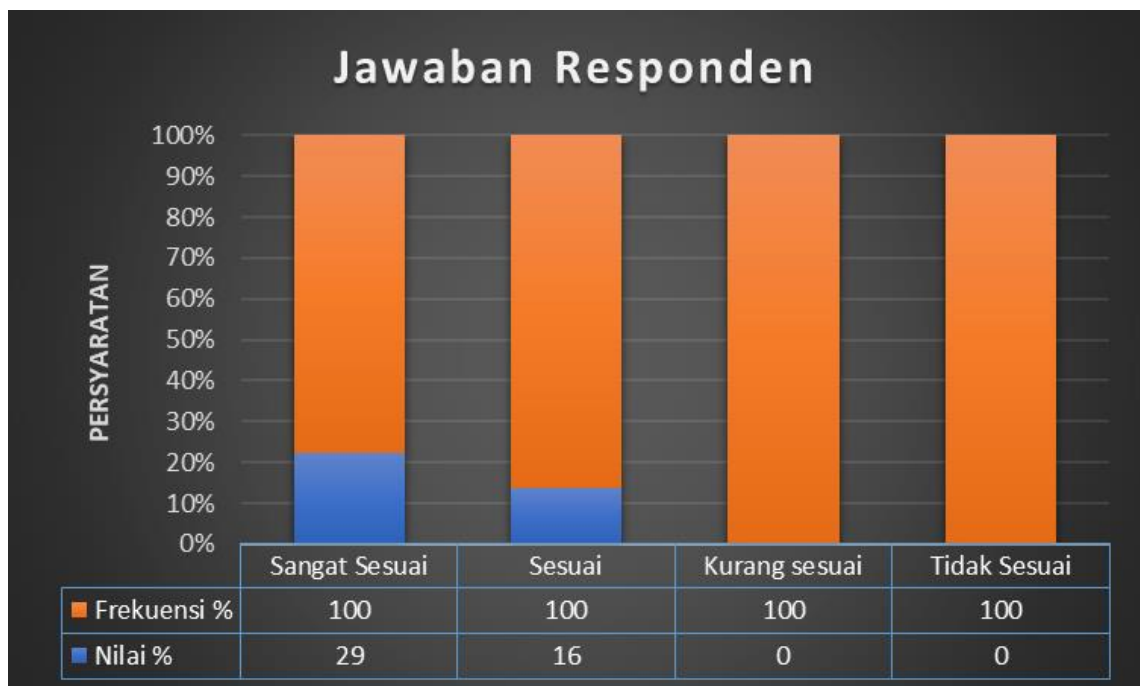
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,64** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "**A**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	29	64,44
2.	Sesuai	3	16	35,56
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Persyaratan**

B. Prosedur Layanan

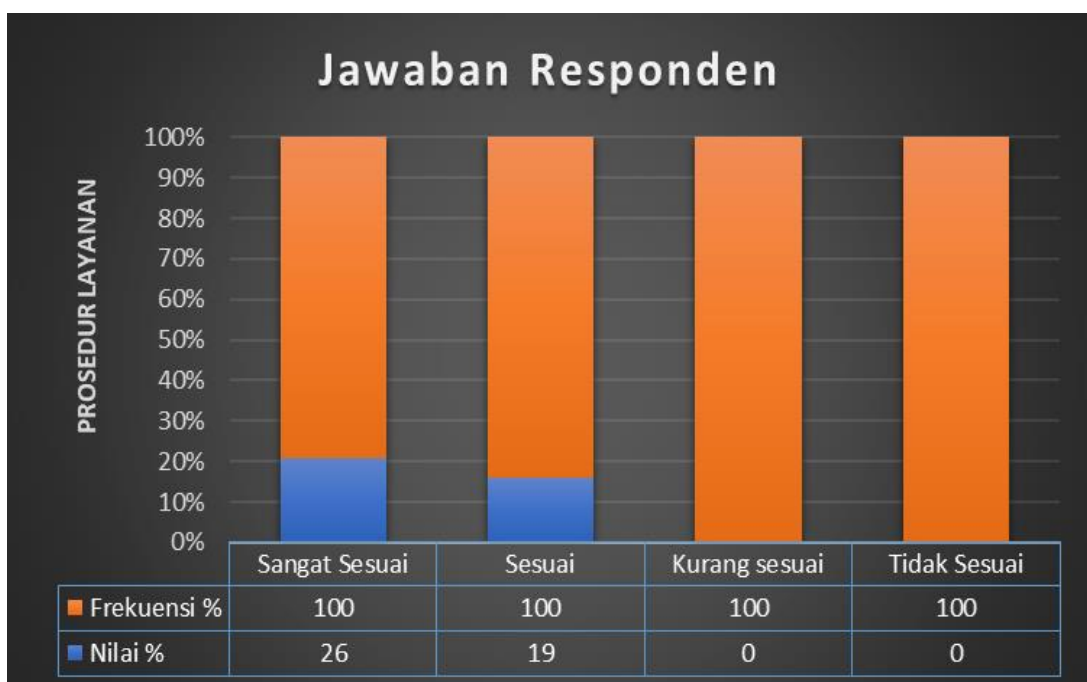
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,58** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: b. Prosedur Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	26	57,78
2.	Sesuai	3	19	42,22
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Prosedur Layanan**

C. Waktu Layanan

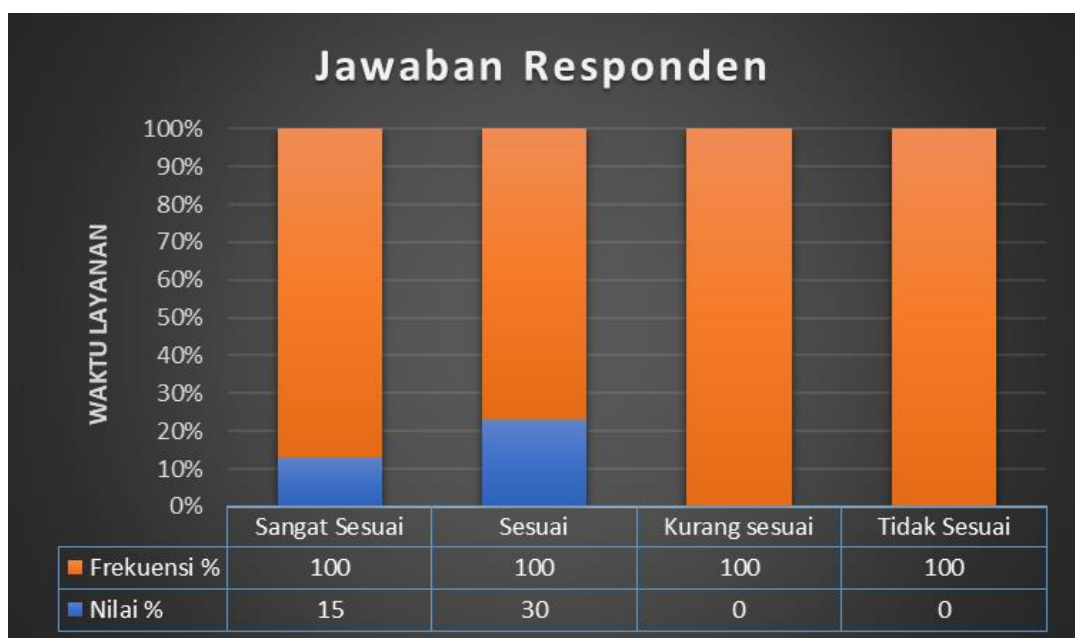
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,33** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "**B**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **a. Persyaratan Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	15	33,33
2.	Sesuai	3	30	66,67
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Persyaratan Layanan**

D. Biaya Layanan

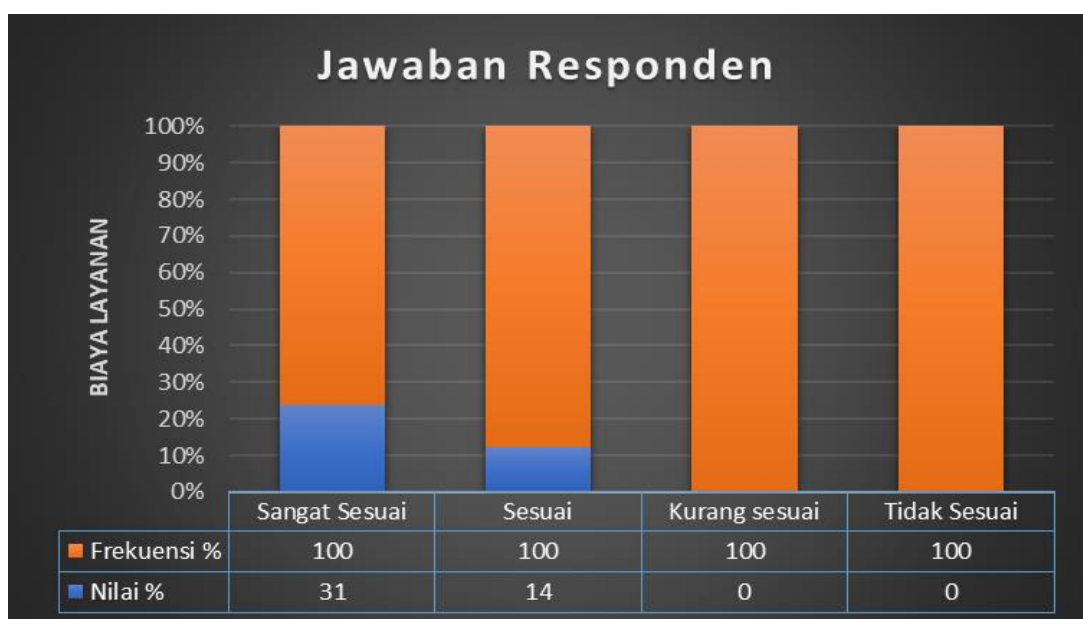
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,69** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **"A"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **a. Biaya Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	31	68,89
2.	Sesuai	3	14	31,11
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Biaya Layanan**

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

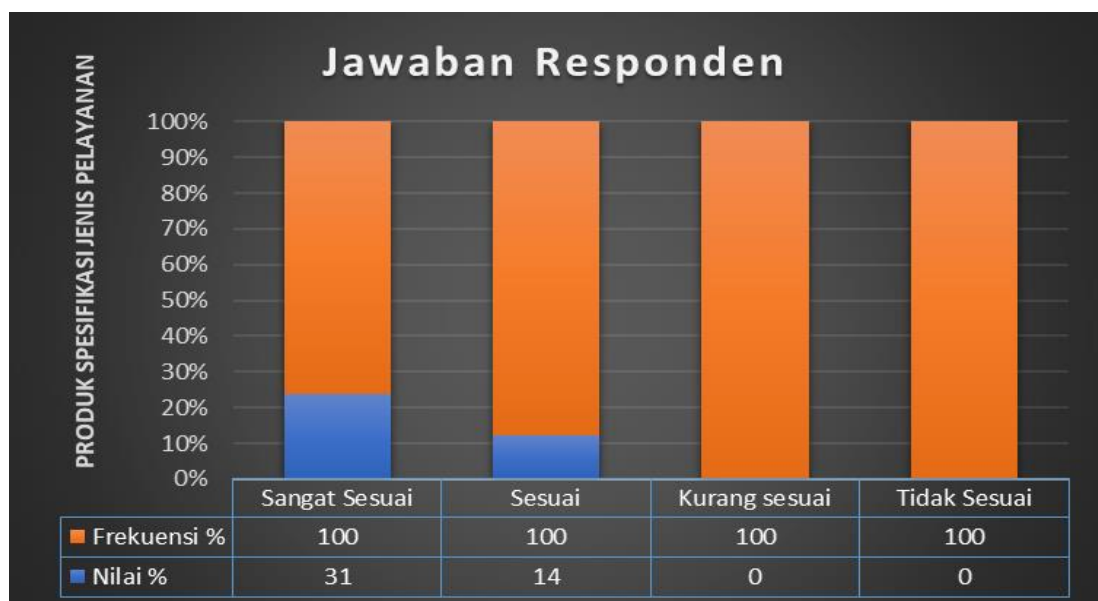
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	31	68,89
2.	Sesuai	3	14	31,11
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

F. Kompetensi Pelaksana

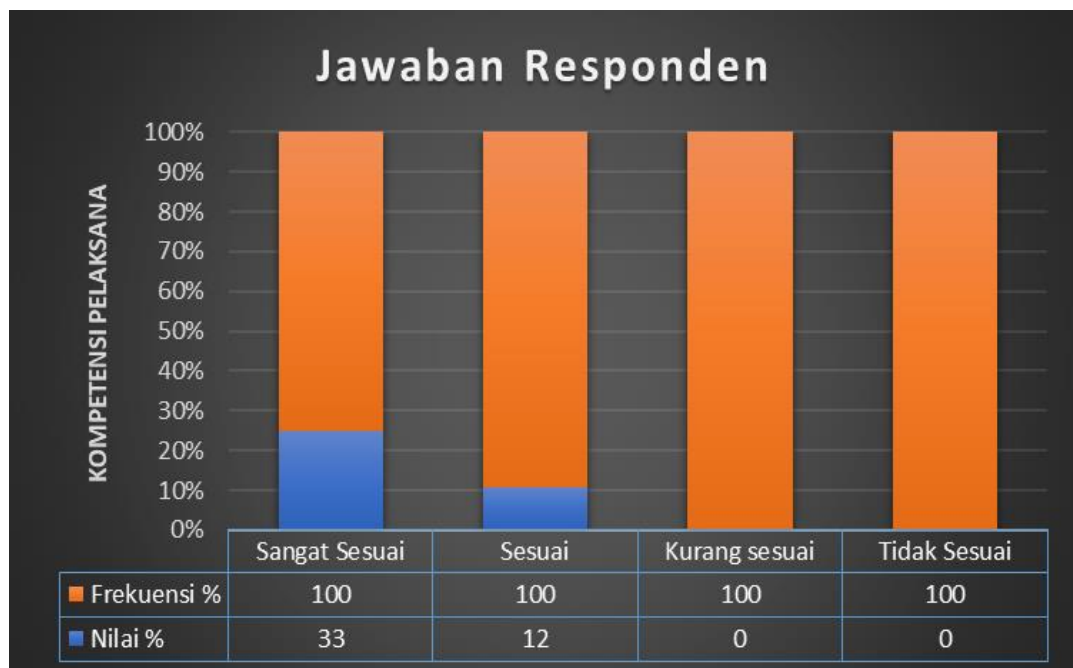
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,73** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	33	73,33
2.	Sesuai	3	12	12,67
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

G. Perilaku Pelaksana

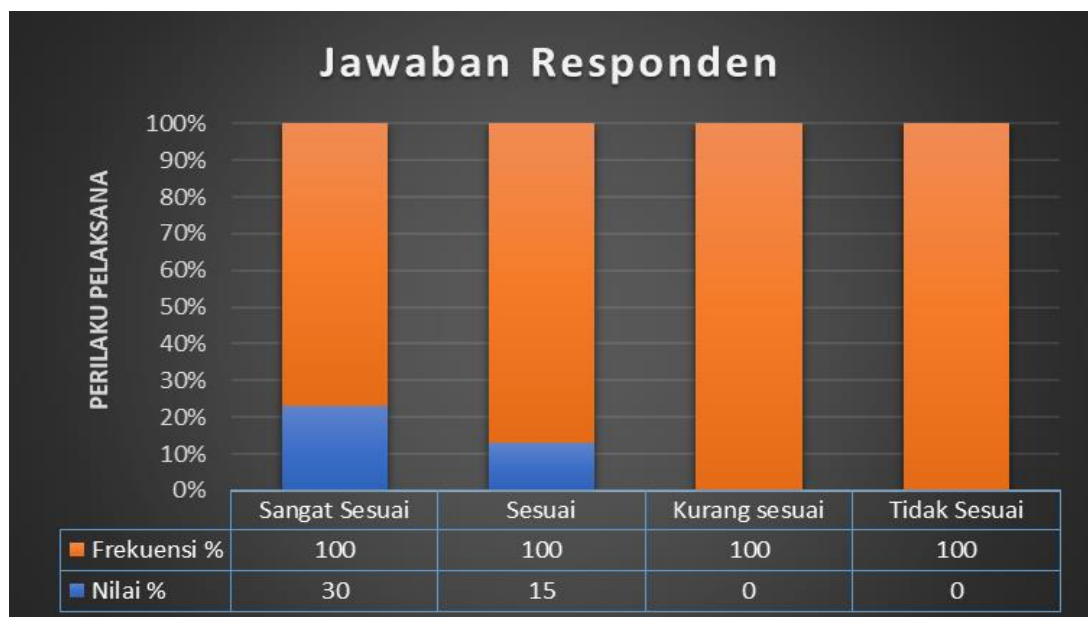
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,67** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **"A"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	66,67
2.	Sesuai	3	15	33,33
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

H. Sarana dan Prasarana

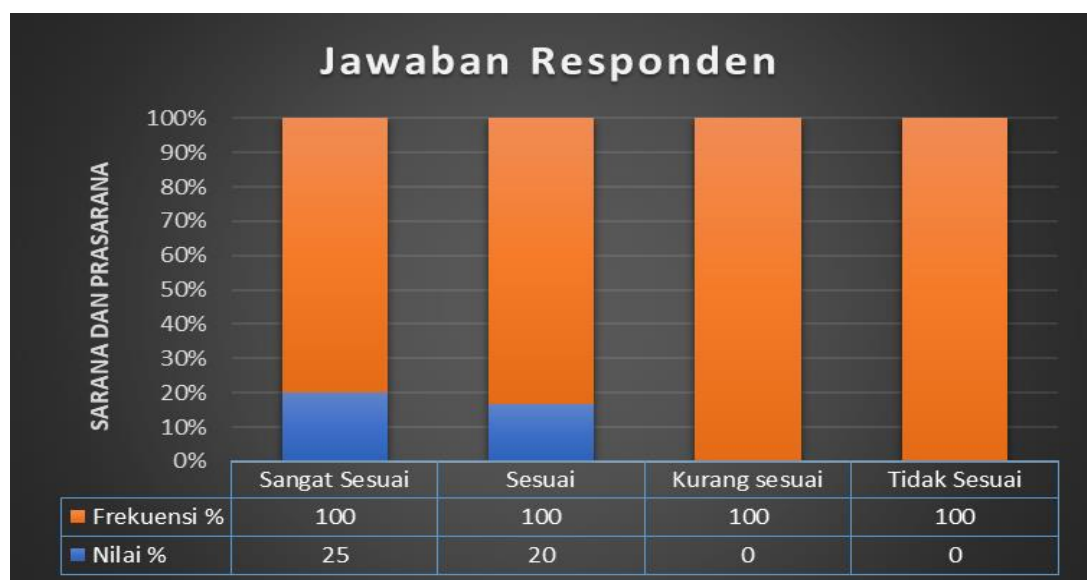
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,56** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "**A**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Sarana dan Prasarana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	25	55,56
2.	Sesuai	3	20	44,44
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Sarana Prasarana**

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

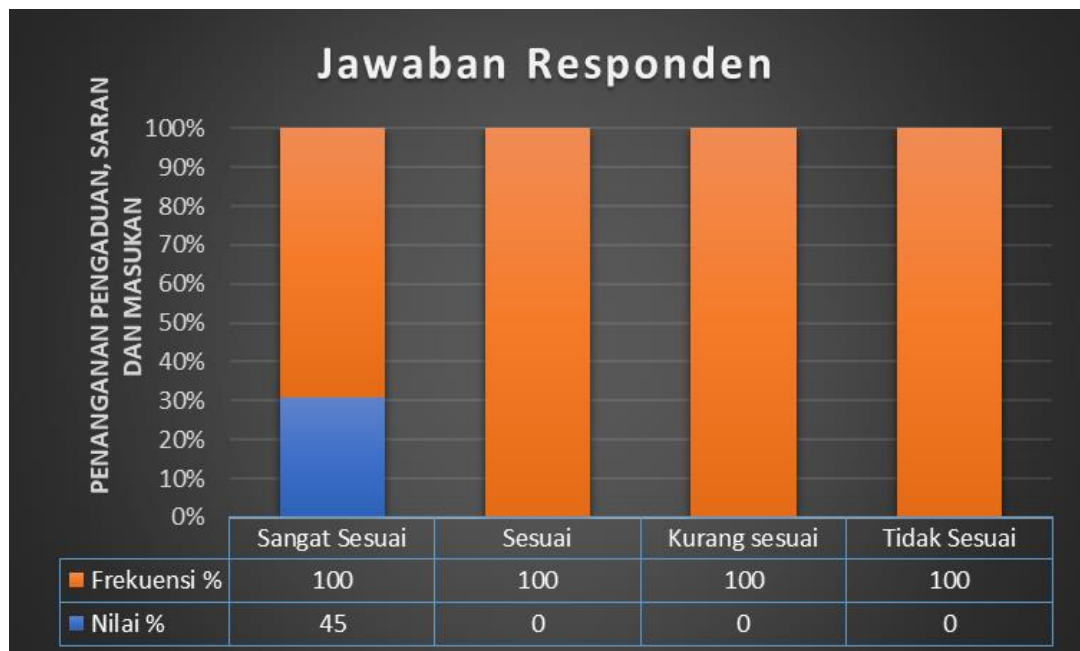
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	45	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			45	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Pekanbaru, yang diusulkan responden, antara lain:

- a. Mewujudkan peradilan yang lebih adil bagi masyarakat.
- b. Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- c. Jadwal sidang tidak tepat waktu menjadi perhatian.
- d. Jam istirahat petugas pelayanan sering tidak tepat waktu.
- e. Petugas agar lebih ramah melayani pengunjung.
- f. Waktu persidangan yang dijadwalkan sering molor dari yang ditetapkan.
- g. Perlu adanya penyuluhan ke masyarakat tentang peradilan.
- h. Perlu ditingkatkan visual mengenai tata cara dan sosialisasi bagi pengajuan perkara.
- i. Perlu meningkatkan area parkir demi kenyamanan bagi pengguna layanan.
- j. Lebih semangat lagi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

No	Unsur Pelayanan	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,64
2	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,58
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	3,33
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,69
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang	3,69

		diberikan?	
6	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,73
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,67
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,56
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	4
TOTAL			

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **91,36%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Kompetensi Pelaksana kemudian disusul Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Prilaku Pelaksana, Persyaratan, Prosedur, Sarana Prasarana dan Waktu Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang Prosedur, Sarana dan Prasaranan dan Waktu Layanan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden sebagai berikut :

1. Dengan adanya E-billing lebih mempermudah proses pembayaran dan mengurangi gratifikasi.
2. Lebih transparan dalam hal yang berhubungan dengan biaya.
3. Peningkatan area tempat parkir agar lebih luas sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan maupun tamu.
4. Agar kebersihan lebih ditingkatkan.

RUJUKAN:

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

Tanggal survei : _____ Jam Survei: 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis kelamin : L P

Pendidikan terakhir : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang di terima : (misal: Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Perdata PHI, Kepaniteraan Tipikor, Kepaniteraan Pidana dan Kepaniteraan Perdata)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS?	1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
6.	Bagaiman pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas	1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dn Ramah

INDEX TOTAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja ▼ Periode Triwulan * ▼ Pilih Periode ▼ 2023 ▶ Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

NILAI INDEKS

3,65 / 91,36 %

Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

JUMLAH	45 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 28 ORANG	PEREMPUAN : 17 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 21 ORG
	SMU : 15 ORG	S2 : 7 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 1 ORG
PEKERJAAN	PNS : 5 ORG	SWASTA : 5 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 4 ORG
	POLRI : 2 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 29 ORG	

29°C Berawan 10:28 05/04/2023

JAWABAN RESPONDEN DARI PERTANYAAN YANG DIAJUKAN

The screenshot displays a web interface for a survey analysis tool. The main content is a table with the following columns: Nama/Kode Responden, Domisili, Umur/JK, Pendidikan/Pekerjaan, U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, and Waktu Rekam. The table lists 10 respondents, each with their personal details and scores for 15 different survey items (U1-U15). The scores are integers ranging from 3 to 4. All responses were recorded on 31 Maret 2023.

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	SALSABILA SYAFIRA R-098849-IKM-0EDEC7F570 No. HP : 8988213994	RIAU	19 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Maret 2023
2	LENNI MARTIANA R-098849-IKM-DA94EE999A No. HP : 81261693177	RIAU	47 Tahun Perempuan	S1 WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2023
3	NOFRIZAL R-098849-IKM-872E3B17DE No. HP : 85265791500	RIAU	43 Tahun Laki-laki	S1 PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Maret 2023
4	ARISMAN HAREFA R-098849-IKM-30DADE4265 No. HP : 85263173455	RIAU	33 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2023
5	MURNIATI PURBA R-098849-IKM-23F3021E13 No. HP : 8111734464	RIAU	59 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	31 Maret 2023
6	REZA ZULHAINI R-098849-IKM-D95A70D2C0 No. HP : 895603654002	RIAU	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Maret 2023
7	AUFIYA BIRDAH ELHUSNA R-098849-IKM-33D529D07E No. HP : 895365826364	RIAU	20 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	4	3	4	4	4	4	31 Maret 2023
8	ADHITYA TRY PUTRA R-098849-IKM-BFCA1752B8 No. HP : 8127604366	RIAU	22 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Maret 2023
9	AZLINA FAJRIAH R-098849-IKM-455ED58162 No. HP : 82184182942	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2023
10	RIDHO ILHAM R-098849-IKM-E06A617F77 No. HP : 8126800076	RIAU	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2023

Showing 1 to 10 of 45 entries

DATA LAYANAN YANG DITERIMA RESPONDEN

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan Pilih Periode 2023 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	1
2 Layanan Perdata	4
3 Layanan Hukum / Informasi	32
4 Layanan Administrasi Umum	3
5 Layanan PHI	3
6 Layanan Tipikor	1
7 Layanan e-Court	1

NILAI PERUNSUR DARI JAWABAN RESPONDEN

The screenshot displays the 'siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN)' web application. The browser address bar shows the URL: `esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan`. The interface includes a sidebar menu with options like 'Statistik', 'Formula Krejcie Morgan', 'SPAK', and 'SKM'. The main content area shows a table of survey results for 'Nilai Per Unsur'.

Legend Table:

B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Filter and Action Buttons:

- Pilih Satuan Kerja: [Dropdown]
- Periode Triwulan: [Dropdown]
- Pilih Periode: 2023
- Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	164	161	150	166	166	168	165	160	180	
NRR Per RL	3,644	3,578	3,333	3,689	3,689	3,733	3,667	3,556	4,000	32,889
NRR Tertimbang	0,405	0,398	0,370	0,410	0,410	0,415	0,407	0,395	0,444	3,654
IKM Unit Pelayanan										91,36

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	150
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	160
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	161

System tray information: 29°C Berawan, Search, 10:31 05/04/2023