



## **PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA**

**TRIWULAN II**

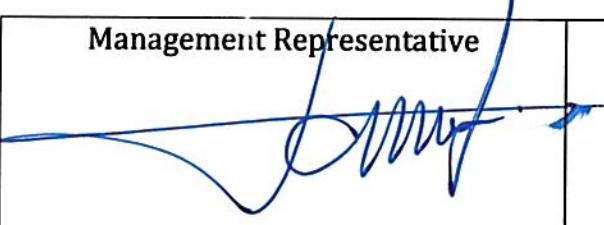
**PERIODE BULAN APRIL S/D JUNI  
TAHUN 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pekanbaru, Tanggal 08 Juli 2025

Management Representative	Ketua Tim Survei
 DELTA TAM TAMA, S.H., M.H.	 SAPTA PUTRA SEMBIRING, S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA	
 BAMBANG TRIKORO, S.H., M.Hum.	

## 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 mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, 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 dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pekanbaru, 08 Juli 2025*

Tim Survei

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
 <b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	 4
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data.....	6
 <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	 7
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
 <b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	 9
A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Lingkup Layanan .....	11
1. Persyaratan.....	12
2. Prosedur Layanan.....	13
3. Waktu Layanan.....	14
4. Biaya Layanan.....	15
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
6. Kompetensi Pelaksana.....	17
7. Perilaku Pelaksana.....	18
8. Sarana dan Prasarana .....	19
9. Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
C. Hasil Survei Kualitatif.....	21
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	 22
A. Kesimpulan .....	22
B. Rekomendasi.....	23
 <b>RUJUKAN .....</b>	 24
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	25

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
2. Kategori Mutu Pelayanan .....	6
3. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Kelamin .....	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN PEKANBARU Kelas IA .....	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan .....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan .....	13
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan .....	14
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan .....	15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	19
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan .....	13
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan .....	14
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan .....	15
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan.....	16
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	17
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	18
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	19
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	20
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **B. Tujuan Sasaran dan Target**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

1. Melakukan pengukuran secara berkala terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan peradilan yang belum memadai serta yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.
3. Sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pekanbaru dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional.
4. Sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan oleh Pimpinan Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Survei ini dilaksanakan pada Triwulan II tahun 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1.  
Rencana Kerja Pelaksanaan

	<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>
1	Persiapan	April 2025
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	April s/d Juni 2025
3	Pengolahan Data	April 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan	Juli 2025

#### **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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimasukan pada aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER).
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah di tentukan.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada Tim survei apabila aplikasi SISUPER sedang mengalami kendala atau *error*.
5. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
7. Hasil Analisa diserahkan kepada Quality Manajer Representative (QMR).

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan Teknik analisis statistic deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, antara lain : masyarakat pengguna pengadilan, PNS, Kepolisian, TNI, Advokat/Pengacara, Swasta, Wirausaha, dll. Jumlah sampel pada Penelitian ini ditentukan 36 orang yang diambil dengan Teknik *simple random sampling*. 36 orang tersebut dihitung, sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel minimal} &= (\text{jumlah item pertanyaan} \times 10) + 10 \\ &= 9 \times 10 + 10 = 100\end{aligned}$$

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini (terlampir) disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 Indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu : persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarapa/prasarana.

#### 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. Persyaratan**

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

**2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

**3. Waktu Penyelesaian**

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

**4. Biaya/Tarif**

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.

**5. 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.

**6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**9. 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).

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (Sembilan) item pertanyaan dan 4 (empat) *option* jawaban. Adapun penerjemahannya 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 2.**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan	Nilai	
			Nilai Interval Konversi (NIK)	Nilai Interval (NI)
1.	A	(Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B	(Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,52
3.	C	(Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D	(Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. Umur

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	12	31,43 %
2	29-39	13	37,14 %
3	40-49	4	11,43 %
4	50-59	4	11,43 %
5	60-69	3	8,57 %
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 13 orang (37,14%).

##### B. Jenis Kelamin

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	26	72,22 %
2	Perempuan	10	27,78 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang (72,22 %).

### C. Pendidikan Terakhir

**Tabel 5**  
**Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	TIDAK SEKOLAH	0	0 %
2	SD	0	0 %
3	SMP	0	0 %
4	SMA	7	19,44 %
5	D1-D3	2	5,56 %
6	S1	21	58,33 %
7	S2	5	13,89 %
8	S3	1	2,78 %
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 21 orang (58,33 %).

### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 6**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	2,78 %
2	TNI/POLRI	1	2,78 %
3	Peg.Swasta	9	25 %
4	Wirausaha	0	0 %
5	Petani/Nelayan	0	0 %
6	Tenaga Kontrak	0	0 %
7	Lainnya/Tidak mencantumkan Pekerjaan	25	69,44 %
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / Tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 25 orang (69,44 %).

## BAB IV

### HASIL PERHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan data hasil survei yang telah dilaksanakan dan memperhatikan profil responden sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut kami sajikan nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru dengan hasil sebagai berikut :

No Responden	Nilai Ruang Lingkup									Keterangan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

<b>14</b>	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
<b>15</b>	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>17</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>18</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>20</b>	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
<b>21</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>23</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
<b>24</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>25</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>29</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>30</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>31</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Ruang Lingkup										Keterangan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
Jumlah	134	133	138	135	136	138	138	139	141		
NRR Per RL	3,722	3,694	3,833	3,750	3,778	3,833	3,833	3,861	3,917	34,222	
NRR tertimbang	0,414	0,410	0,426	0,417	0,420	0,426	0,426	0,429	0,435	3,802	
Total NRR Tertimbang											
IKM Unit Pelayanan										95,06	

#### Keterangan :

- NRR : Nilai Rata-rata
- RL : Ruang Lingkup
- NRR per RL : Jumlah Nilai per Ruang Lingkup dibagi Jumlah Kuisioner
- NRR Tertimbang : NRR per RLx(1/9)
- Indeks Kepuasan Masyarakat : Total NRR tertimbang \* 25

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 32. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada table diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **95,06 %** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval **88,31 s/d 100,00**).

#### B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RUANG LINGKUP LAYANAN

Adapun berdasarkan hasil analisis nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru sebagaimana tertera pada bagian di atas, dapat diperinci berdasarkan ruang lingkup pelayanan yang ada sebagai berikut :

**Tabel 7**  
Rata-rata Skor dan Kategori pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran  
Indeks Kepuasan

### Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pekanbaru

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,722	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,694	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,833	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,750	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,778	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,833	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,833	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,861	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,917	Sangat Baik

#### 1. Persyaratan

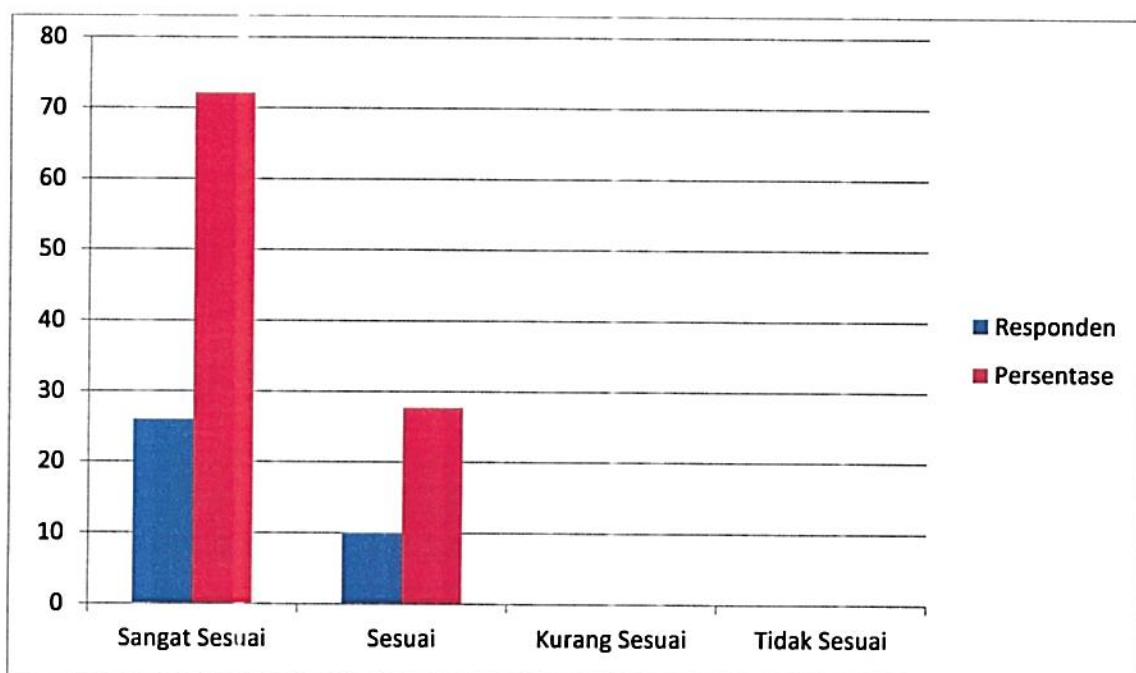
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,691** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 8**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	26	72,22 %
2.	Sesuai	3	10	27,78 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
		Jumlah	36	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**

## 2. Prosedur Layanan

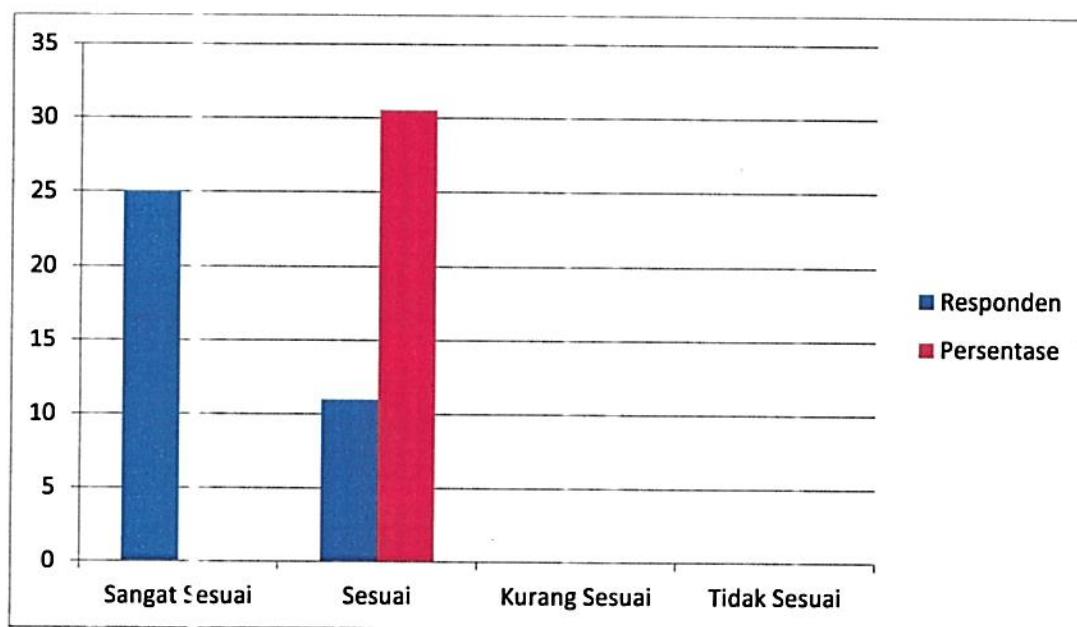
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,694** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: b. Prosedur Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	25	69,44 %
2.	Sesuai	3	11	30,56 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
		Jumlah	36	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**

### 3. Waktu Layanan

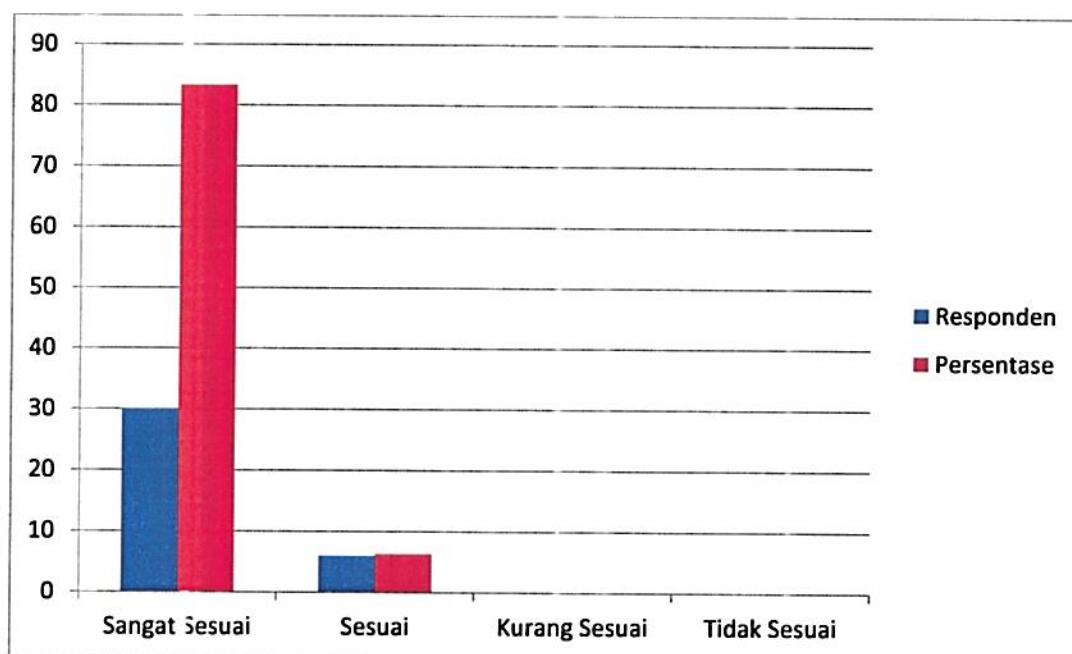
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,833 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

**Tabel 10**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: c. Waktu Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	83,3 %
2.	Sesuai	3	6	16,67 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		36	100 %

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



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

#### 4. Biaya Layanan

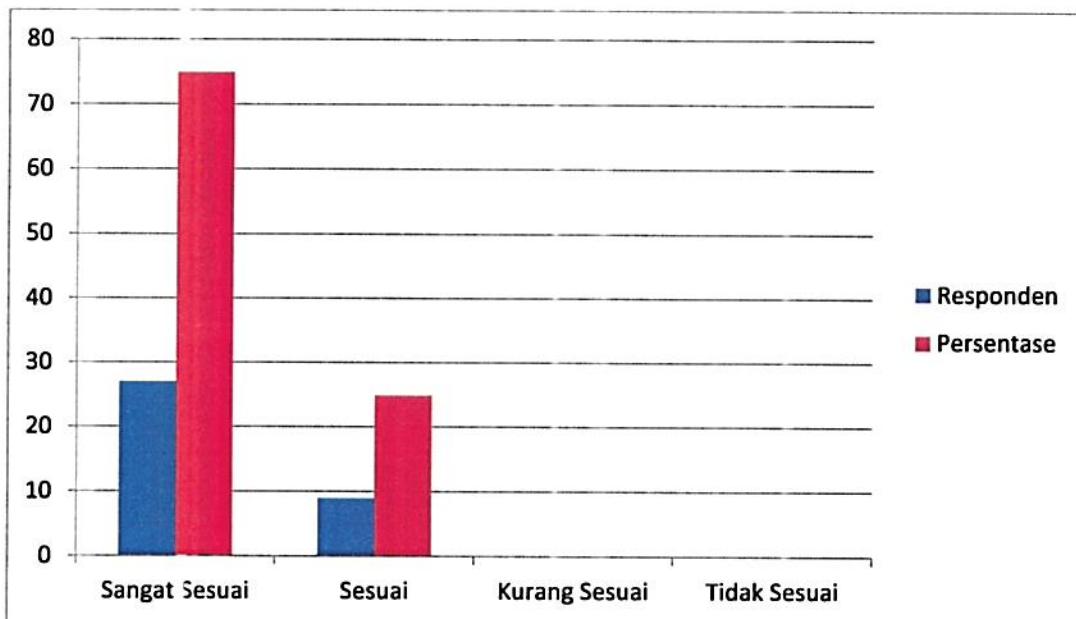
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,75 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori “**Sangat Baik**”. 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 11**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: d. Biaya Layanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	27	75 %
2.	Sesuai	3	9	25 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		36	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**

##### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

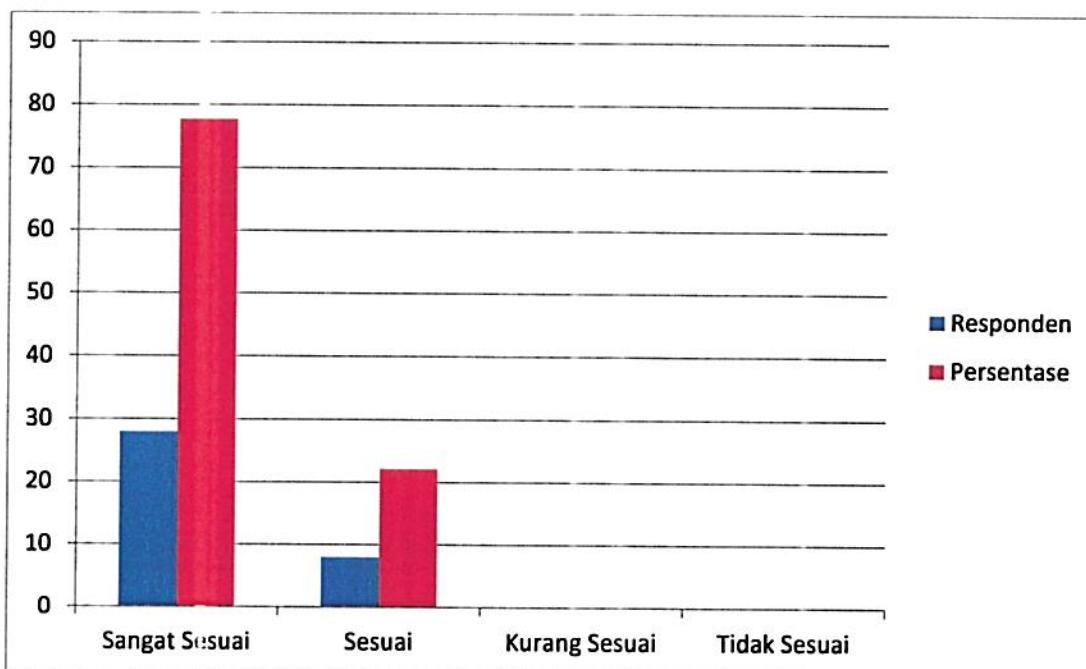
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar 3,778 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori “Sangat Baik”. 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 12**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	28	77,78 %
2.	Sesuai	3	8	22,22 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			36	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**

## 6. Kompetensi Pelaksana

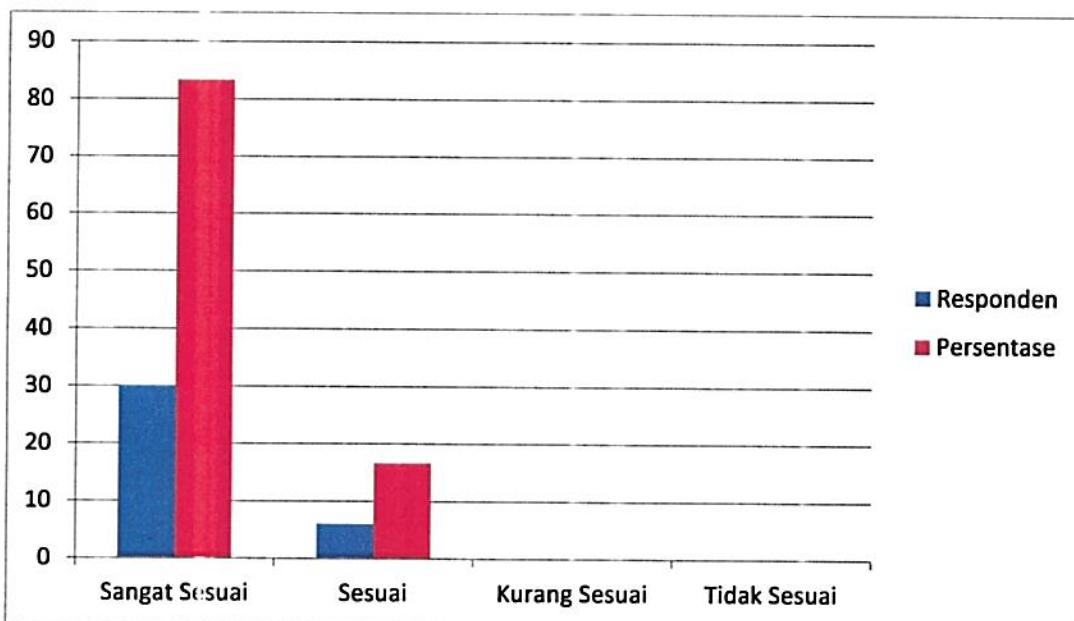
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,833** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru  
Ruang Lingkup: f. Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	83,33 %
2.	Sesuai	3	6	16,67 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			36	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**

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

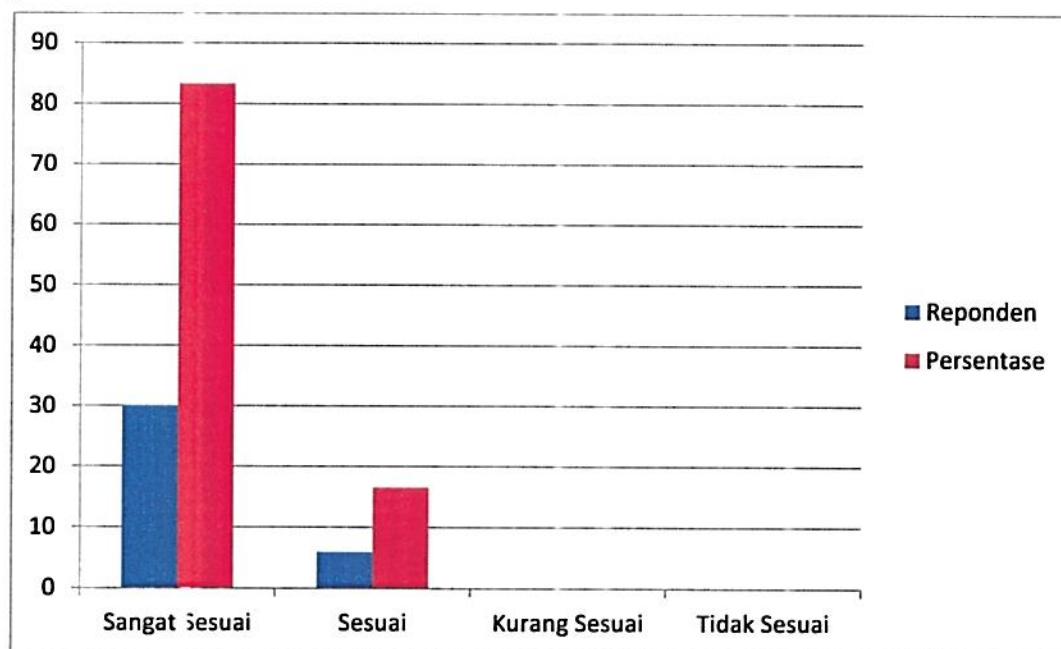
Dari hasil analisis diperolehrata skor sebesar **3,833** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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

**Tabel 14.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: g. Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	83,33 %
2.	Sesuai	3	6	16,67 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		36	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**

### 8. 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 3,861 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

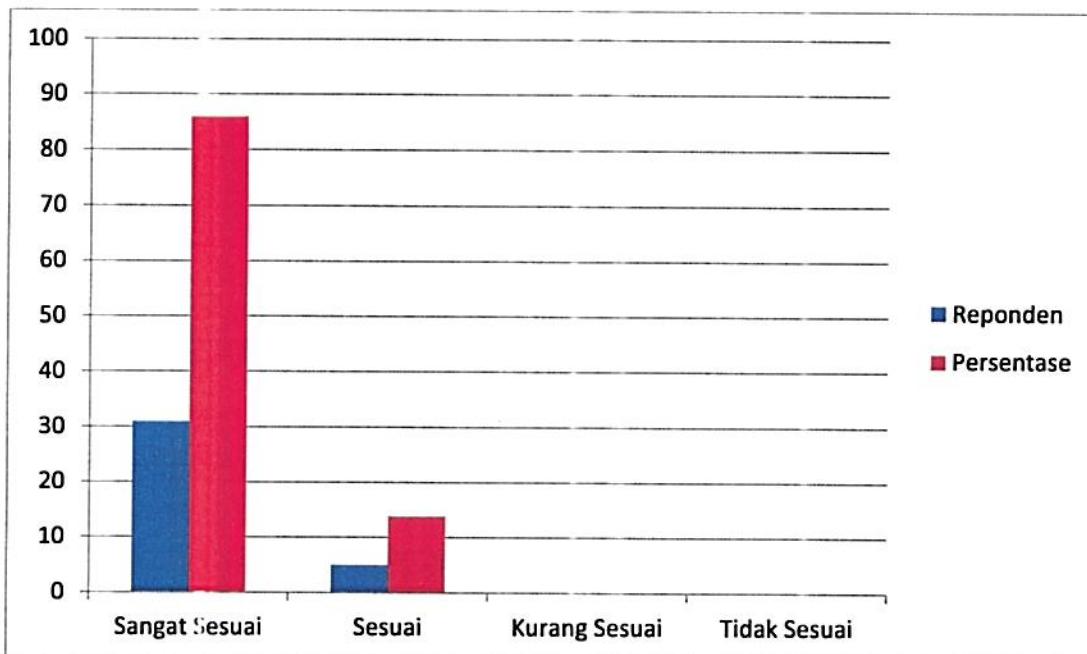
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 15**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: h. Sarana dan Prasarana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	31	86,11 %
2.	Sesuai	3	5	13,89 %

3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah	36	36	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**

#### 9 . 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 3,917 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

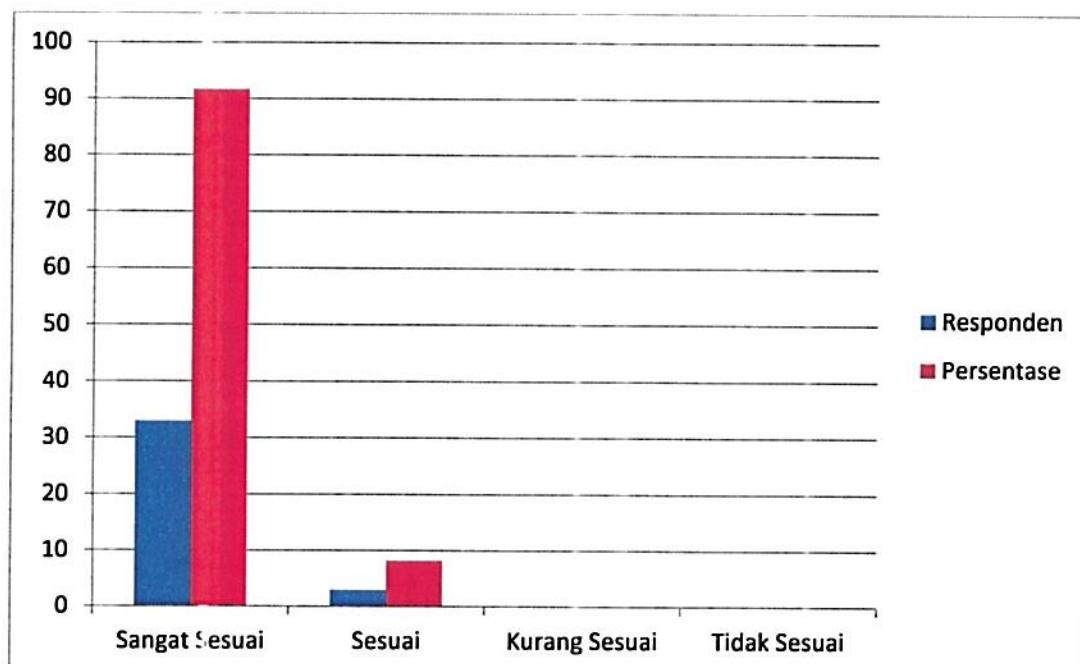
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 16**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru**  
**Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	33	91,67 %

2.	Sesuai	3	3	8,33 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah	36		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**

### C. Hasil Survei Kualitatif

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

- Mewujudkan peradilan yang lebih adil bagi masyarakat.
- Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- Waktu persidangan yang dijadwalkan sering molor dari yang ditetapkan.
- Perlu ditingkatkan visual mengenai tata cara dan sosialisasi bagi pengajuan perkara.
- Toilet mohon dibersihkan secara berkala agar tidak bau.
- Area parkir sangat kurang.
- Security tidak mengarahkan dengan tepat.

## BAB V

### 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 **95,06 %** 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 **SANGAT 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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dan Waktu Pelayanan.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Biaya/Tarif Pelayanan. 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. Kebersihan terutama pada toilet umum mohon lebih ditingkatkan demi kenyamanan pengunjung.
3. Security diharapkan lebih ramah dan mengarahkan lebih tepat.

Merujuk pada hasil indeks survey kepuasan masyarakat pada setiap Kategori terhadap pelayanan di Satuan Kerja pengadilan Negeri Pekanbaru triwulan ke I Tahun 2025 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas Kategori memiliki indeks di atas 3,53 atau masuk pada Kategori **Sangat Baik** Namun dari sepuluh Kategori penyusun tersebut menunjukkan bahwa 3 Kategori terendah dari Kategori lainnya adalah :

### (1) Prosedur Pelayanan

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	Dengan nilai <b>3,694</b>
--	--	---------------------------

### (2) Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	Dengan nilai <b>3,722</b>
---	--	---------------------------

### (3) Biaya/Tarif Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	Dengan nilai <b>3,750</b>
--	--	---------------------------

**RUJUKAN:**

- Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
- Ridwan, 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset Yogyakarta
- Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/Dju/Sk/Hm.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (sisuper) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada Peradilan di Bawahnya.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

Tanggal survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
<b>PROFIL</b>	
Jenis kelamin :	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P
Pendidikan terakhir :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> 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)

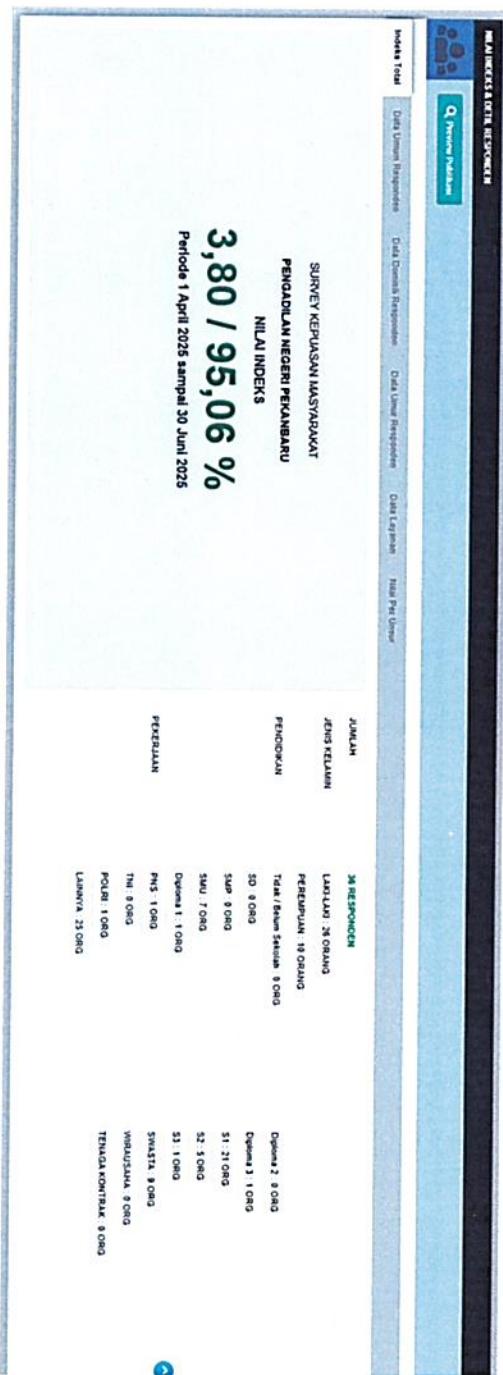
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	1. 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.	Bagaimana 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

	dalam pelayanan?	3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak dapat diakses 3. Kurang maksimal 4. Berfungsi dikelola dengan baik

Selanjutnya, motion Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Pekanbaru bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

## SARAN-SARAN PERBAIKAN:

## INDEX TOTAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



## JAWABAN RESPONDEN DARI PERTANYAAN YANG DIAJUKAN

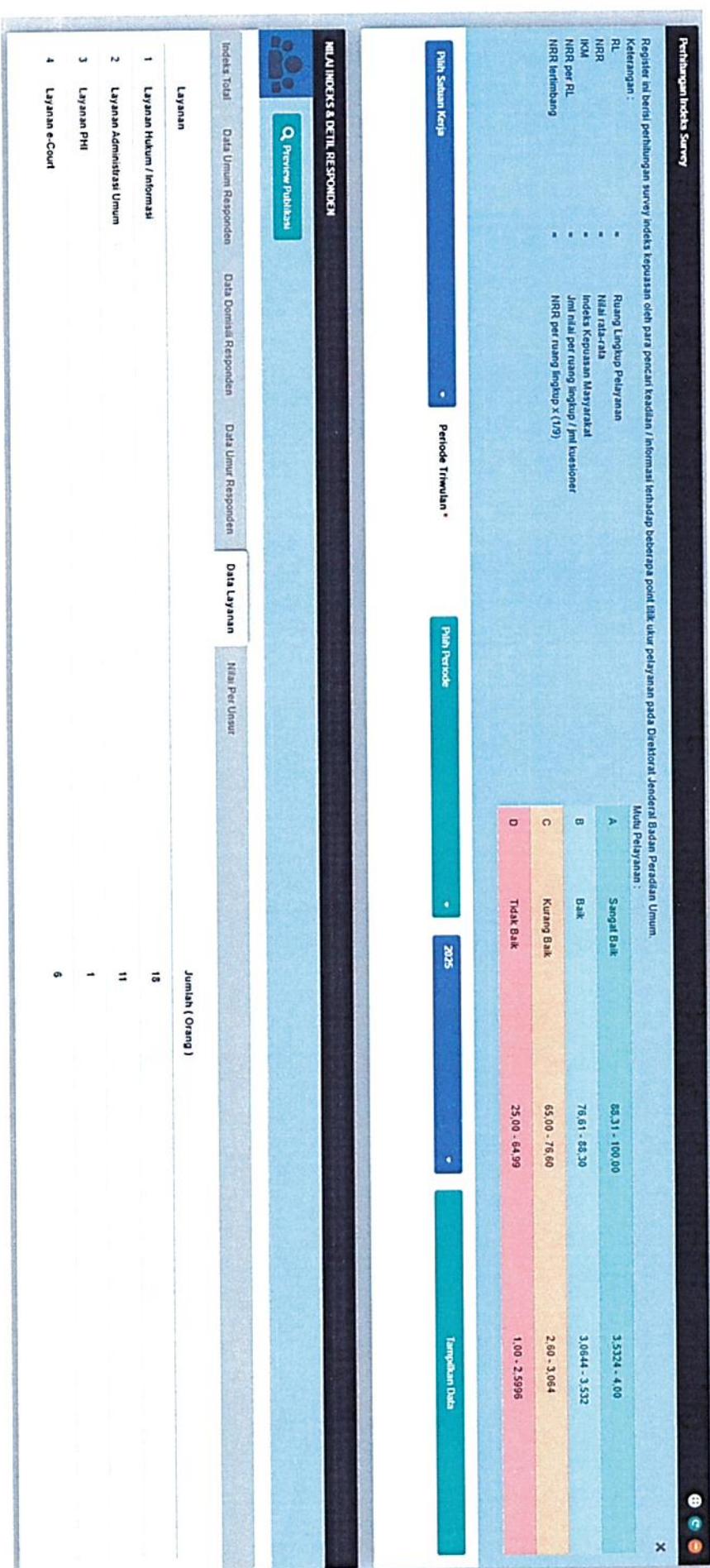
Nama/Kode Responden		Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Ferry Gokitis R-098349-IMM-CA97BT7EA3 No. HP : 35264266737	RIAU	34 Tahun Laki-Laki	S1 LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
2	Hadi R-098349-IMM-55594C584E No. HP : 8127518145	RIAU	71 Tahun Laki-Laki	SMU LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
3	Iham Hidayah R-098349-IMM-SADC242712 No. HP : 81273408305	RIAU	27 Tahun Laki-Laki	Diploma 3 LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
4	Suharti Perdama R-098349-IMM-022384C621 No. HP : 85271518451	RIAU	36 Tahun Laki-Laki	S1 LAIRNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24 Juni 2025
5	Popy Astika R-098349-IMM-CBADA879C6 No. HP : 85263910018	RIAU	27 Tahun Perempuan	S2 LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
6	Vania Hanjani R-098349-IMM-6FE2A145E4 No. HP : 85374500663	RIAU	27 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23 Juni 2025
7	Suryana R-098349-IMM-E505162859 No. HP : 85371407777	RIAU	42 Tahun Laki-Laki	S1 LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
8	Manianto R-098349-IMM-EFDA079F62 No. HP : 81378576372	RIAU	39 Tahun Laki-Laki	Diploma 1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19 Juni 2025
9	David Waldemar R-098349-IMM-7A646C97F9 No. HP : 87017346101	DKI JAKARTA	33 Tahun Laki-Laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
10	Eddy R-098349-IMM-183D2330D8 No. HP : 81275172001	RIAU	54 Tahun Laki-Laki	S1 LAIRNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19 Juni 2025
11	Lita Handayani Tanggan R-098349-IMM-BE770E50FD No. HP : 82126289738	RIAU	34 Tahun Perempuan	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
12	Dwi Hendro R-098349-IMM-D53441C935 No. HP : 8127352127	RIAU	30 Tahun Laki-Laki	S1 LAIRNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025

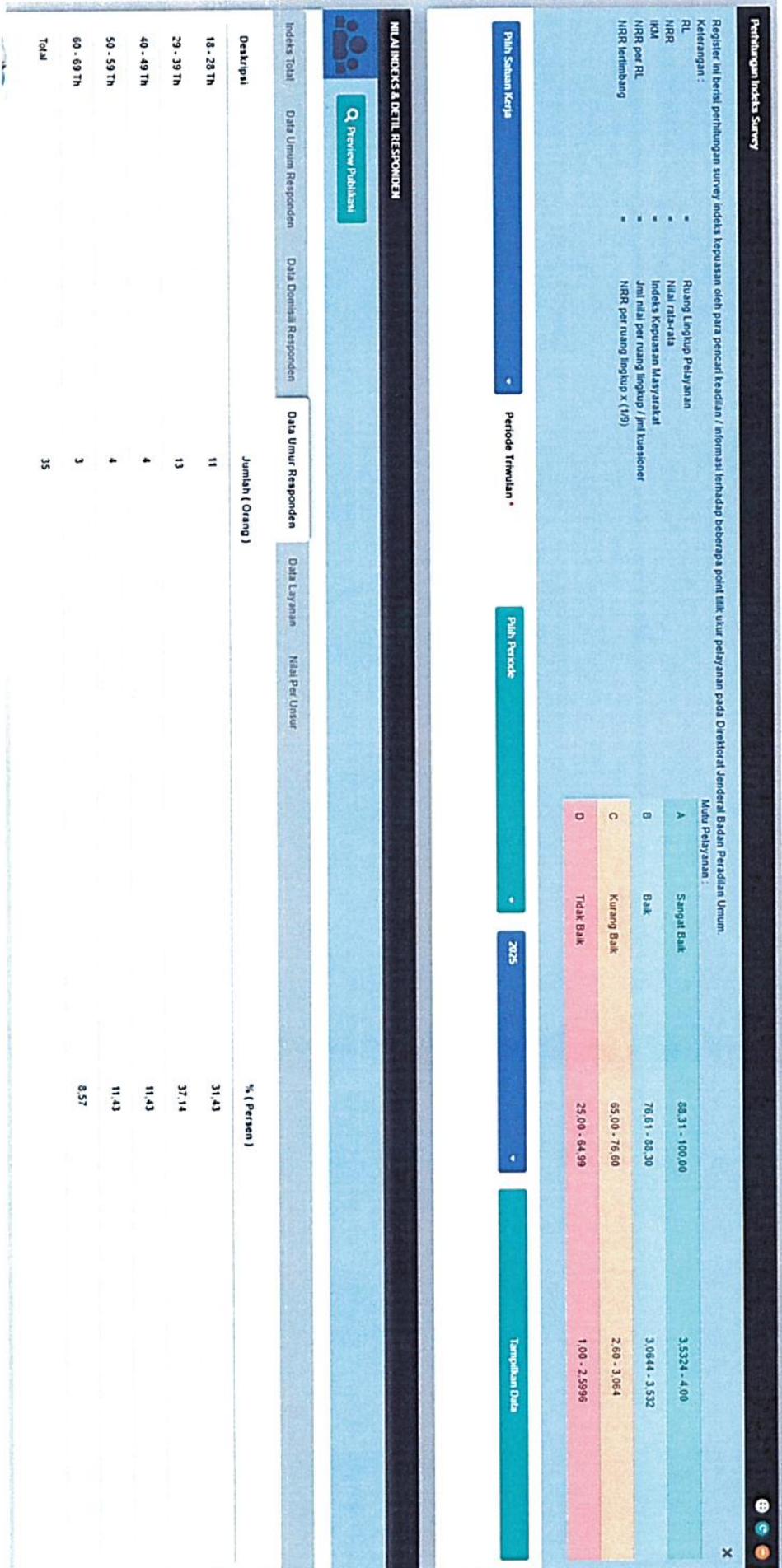
13	M. Adiprijit, S.H. R-098549-KHM-BC91431ES0 No HP : 82170567064	RIAU	31 Tahun Laki-Laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
14	Trie Andik Prihatno R-098549-KHM-6253B5F1CC No HP : 82274017473	RIAU	34 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	4	4	3	3	3	4	3	4	18 Juni 2025
15	Bayu Syahputra R-098549-KHM-876080DA77 No HP : 822833388533	RIAU	31 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	4	18 Juni 2025
16	Humman R-098549-KHM-990A234002 No HP : 82275283372	RIAU	61 Tahun Laki-Laki	SAU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
17	Imra Eviana R-098549-KHM-FC2822D635 No HP : 8235024355	RIAU	40 Tahun Perempuan	SAU LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
18	Heri Endri, S.H. M.H. R-098549-KHM-289F074263 No HP : 821765183	RIAU	54 Tahun Laki-Laki	S2 LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	18 Juni 2025
19	M. Zanibah Alik, S.H. R-098549-KHM-EBB594B13F6 No HP : 82275741369	RIAU	24 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
20	M. Amrin Subaang, S.H. R-098549-KHM-107D40F54 No HP : 82390592425	RIAU	56 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	4	18 Juni 2025
21	Irian R-098549-KHM-9300DDE48A No HP : 8212293444373	RIAU	29 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
22	Mayer Cahrawala R-098549-KHM-48711940D8 No HP : 821265622383	RIAU	22 Tahun Laki-Laki	SMU POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
23	Wedy R-098549-KHM-0D4830BC2 No HP : 8218109279	RIAU	23 Tahun Laki-Laki	S1 LAINNYA	3	3	4	3	4	4	4	4	12 Juni 2025
24	Novita R-098549-KHM-A8A4FAS5B No HP : 82215603370	RIAU	26 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025

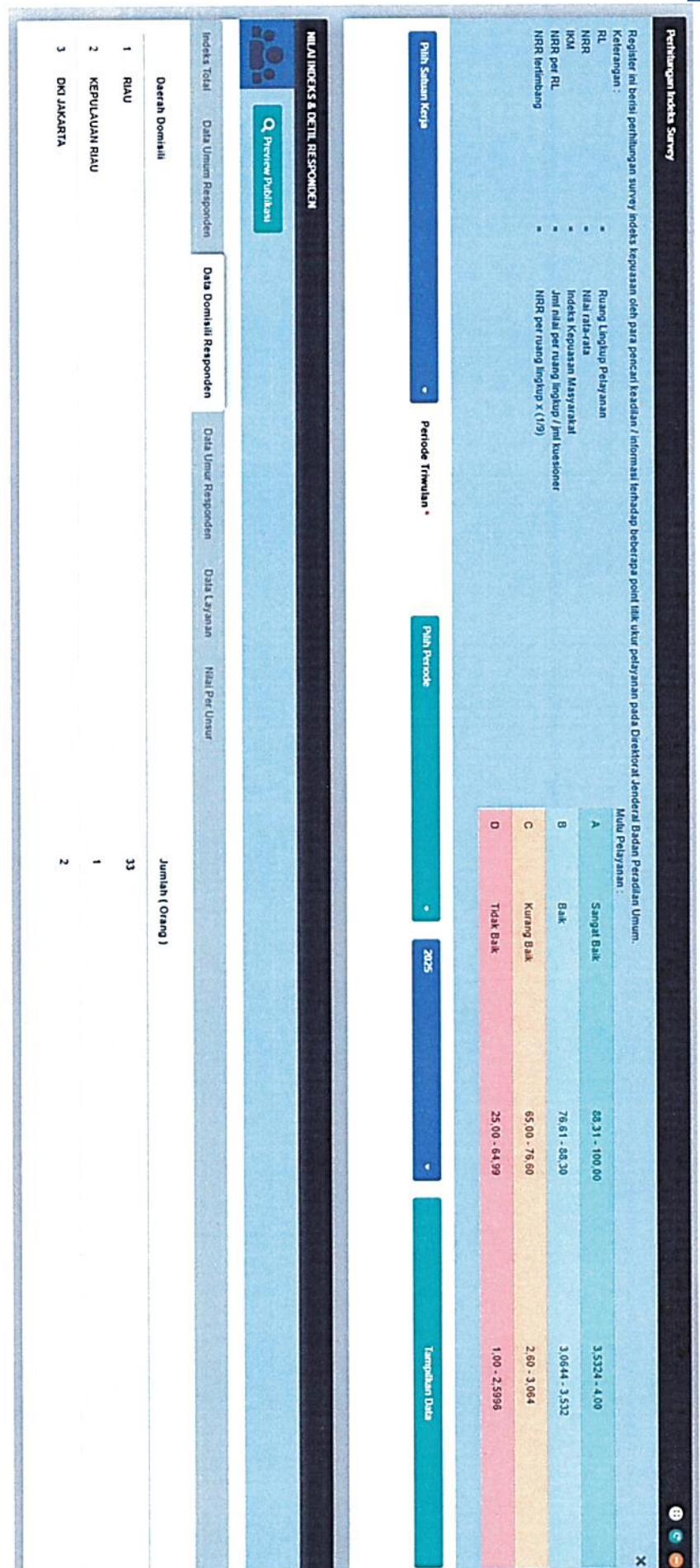
## Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA

25	Agustina R-098349-KMA-0E130103A1 No. HP : 812336312154	RIAU	26 Tahun Perempuan	S1 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
26	Yusuf Dineq R-098349-KMA-3418C7D5D7 No. HP : 8328942375	RIAU	63 Tahun Laki-Laki	S1 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
27	Endang R-098349-KMA-588BD25E2AC No. HP : 83206441330	DKI JAKARTA	40 Tahun Perempuan	S1 PHIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
28	Hoben R-098349-KMA-E4AB1484D3 No. HP : 81283750999	RIAU	48 Tahun Laki-Laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
29	Tri Supro R-098349-KMA-4D34465343 No. HP : 83283945992	RIAU	32 Tahun Laki-Laki	S1 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
30	Sri R-098349-KMA-AC9FC0E151 No. HP : 81365477145	RIAU	37 Tahun Perempuan	S1 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
31	Meri Afriani R-098349-KMA-C1172C141A No. HP : 83278715314	RIAU	36 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
32	Harry Dwi Putra R-098349-KMA-E5734838424 No. HP : 83217705335	RIAU	27 Tahun Laki-Laki	S1 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
33	Bonivarius R-098349-KMA-756D0E53100 No. HP : 83276041599	RIAU	60 Tahun Laki-Laki	S2 LAHNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
34	Rika Agmalina R-098349-KMA-2D50B2CC02 No. HP : 8326668231	RIAU	23 Tahun Perempuan	S1 LAHNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
35	Rahman R-098349-KMA-3A97510C93 No. HP : 832126664	RIAU	55 Tahun Laki-Laki	S2 SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
36	Hafizh Yean Aniqah R-098349-KMA-BE52FF3775 No. HP : 83231013394	KEPULAUAN RIAU	20 Tahun Laki-Laki	SMU LAHNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025

## DATA LAYANAN YANG DITERIMA RESPONDEN







NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEEN														
Preview Publikasi		Nilai Per Unsur												
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Detektif														
Jumlah	134	133	133	135	135	135	135	135	133	133	139	139	141	
NRR Per RL	3.722	3.694	3.833	3.750	3.773	3.933	3.933	3.851	3.917	3.917	3.917	3.917	3.917	34.222
NRR Terimbang	0.414	0.410	0.426	0.417	0.420	0.425	0.425	0.429	0.435	0.435	0.435	0.435	0.435	3.802
IKJU Unt Pelayanan														95.06
EVALUASI NILAI UNSUR														
3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	
No.	Unsur													
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?													133
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?													134
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?													135
EVALUASI NILAI UNSUR														
3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	3 Unsur Terendah	
No.	Unsur													
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?													133
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?													134
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?													135