



**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

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

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
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	 4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	6
 BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	 7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	 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
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 22
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	23
 RUJUKAN	 24
LAMPIRAN-LAMPIRAN	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 aparat 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 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:

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pekanbaru

Tabel 1.
Rencana Kerja Pelaksanaan

	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
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 *erorr*.
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 sarana/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:

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pekanbaru

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 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 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	

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

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

No Resp	Nilai Ruang Lingkup									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Keterangan
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 Kuisisioner
 - 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

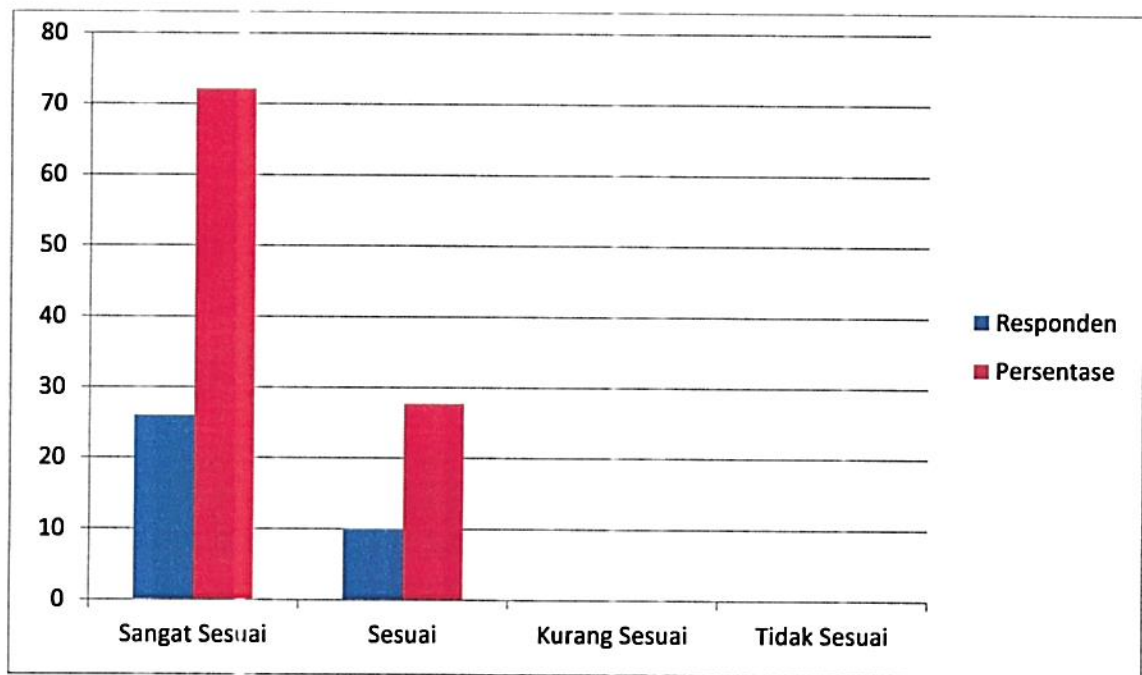
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,691** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna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

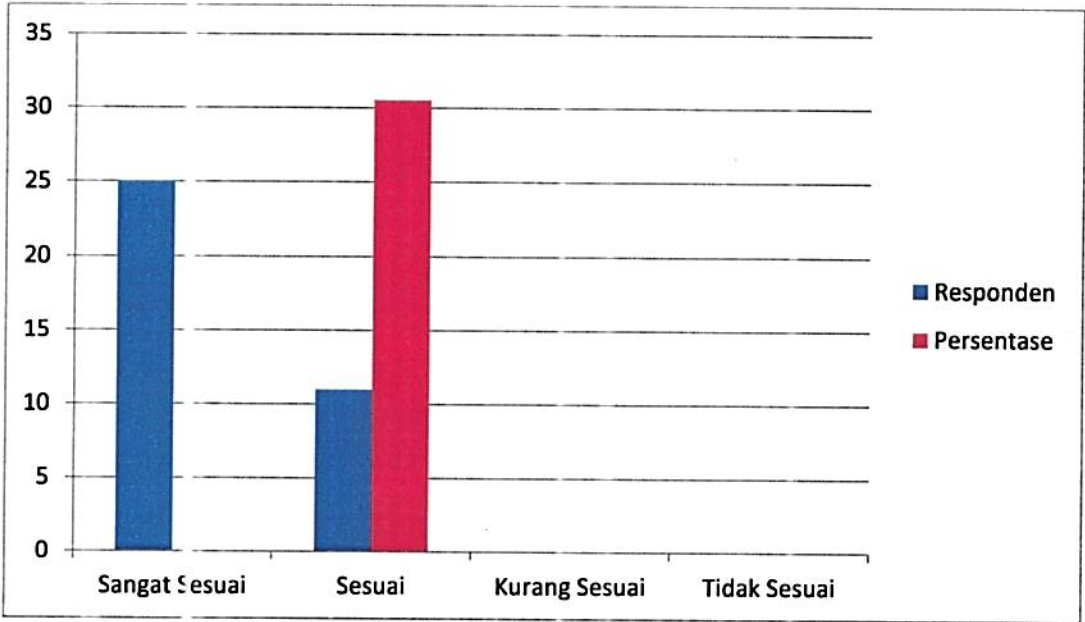
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,694** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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

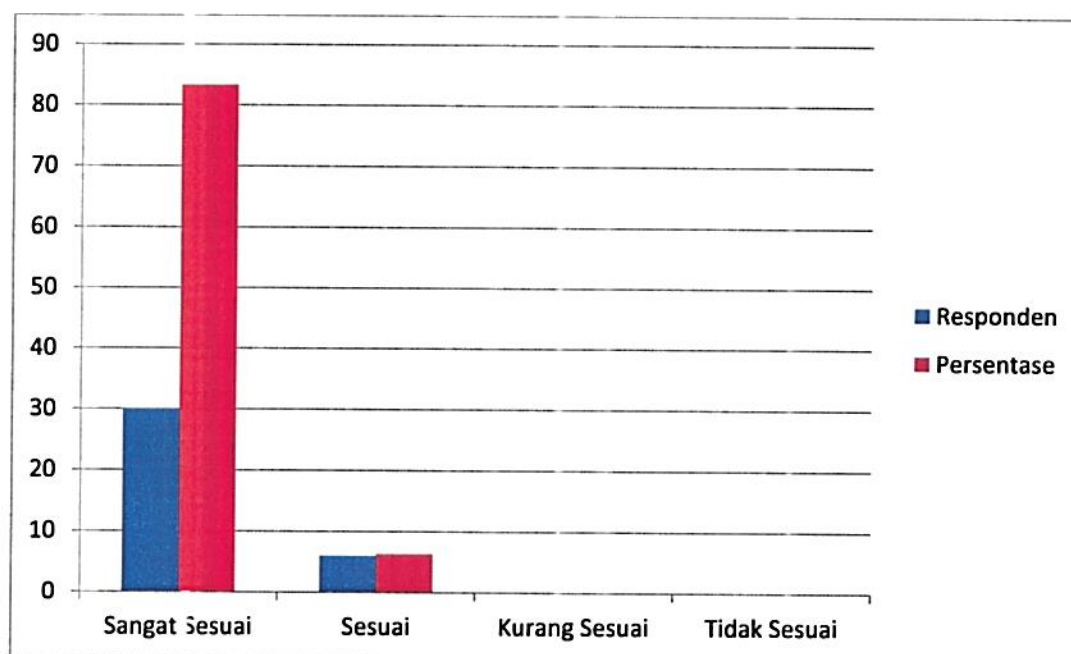
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,833 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan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

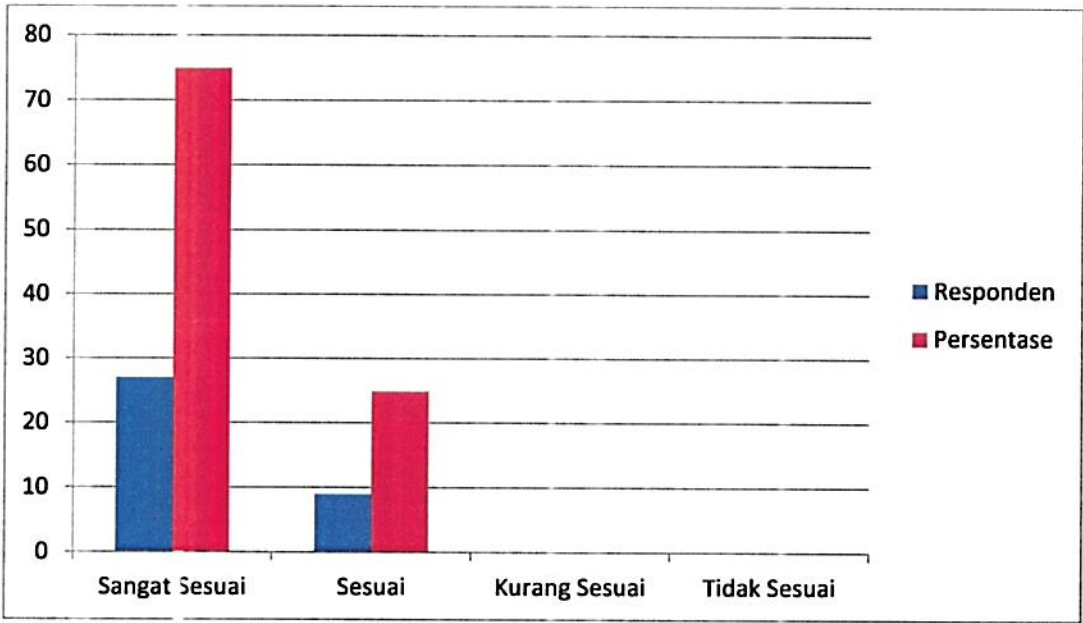
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,75** berada pada interval skor **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

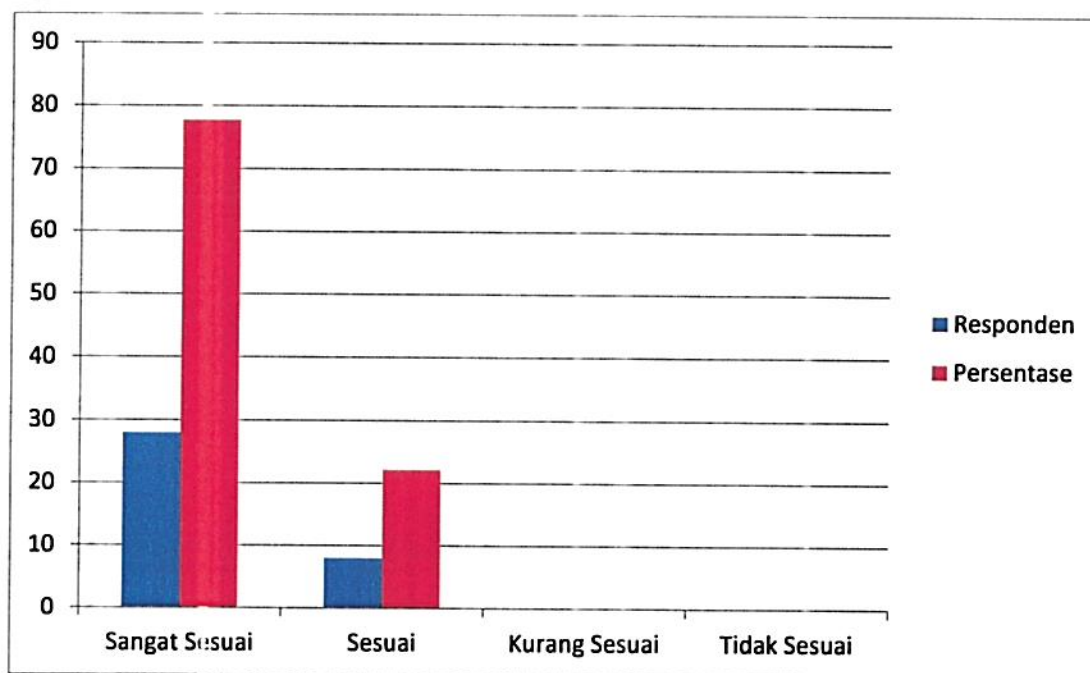
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **3,778** berada pada interval skor **3,53 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

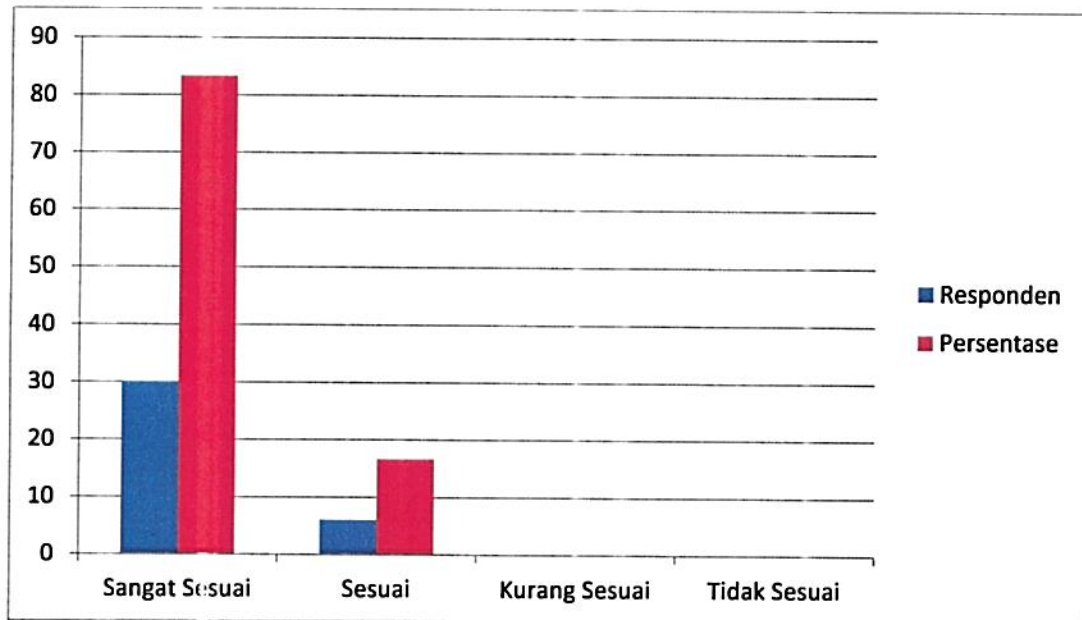
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,833** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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

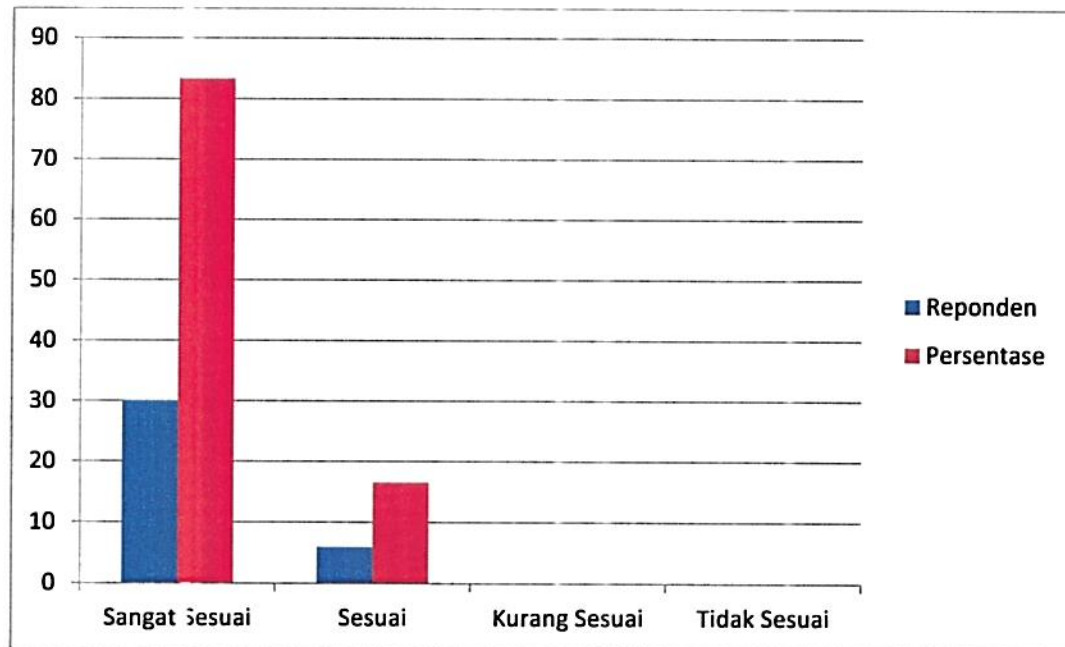
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **3,833** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada 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.

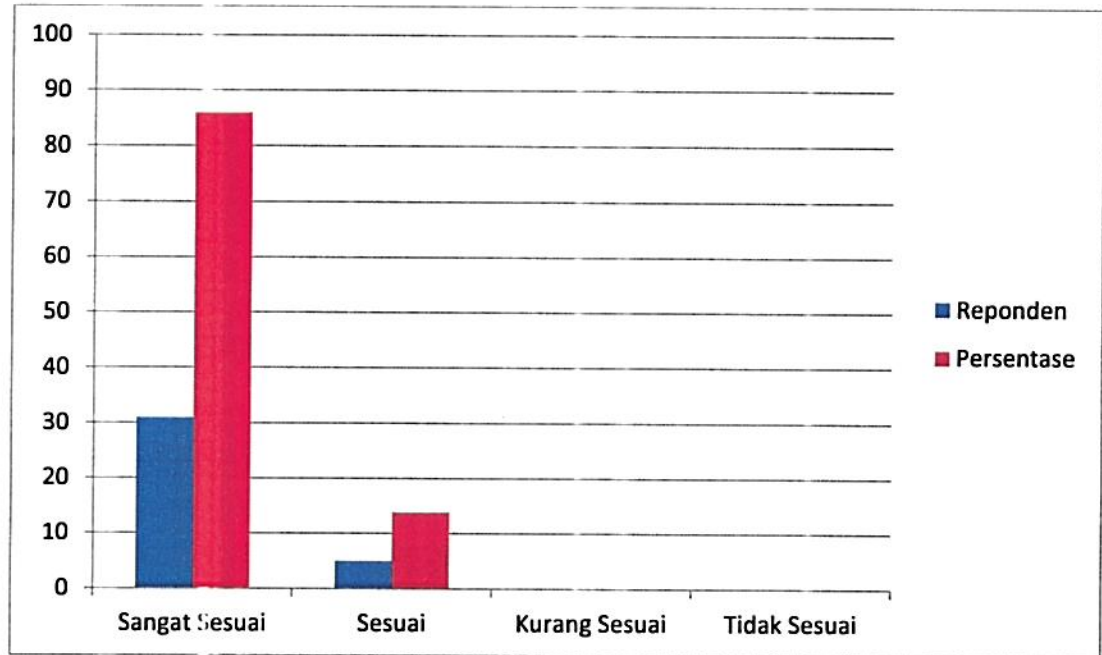
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

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		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.

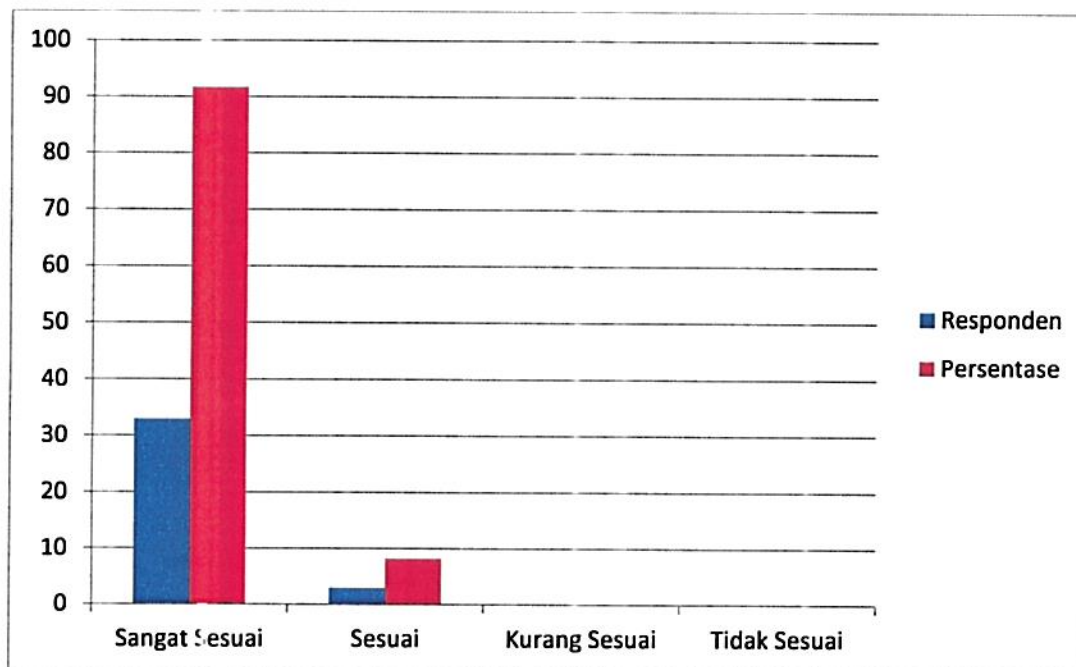
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

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 ditulis di dalam angket yang telah disebar. 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 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 3,694
--	--	------------------------------

(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 3,722
---	--	------------------------------

(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 3,750
--	--	------------------------------

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 : _____ 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 memberikar 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 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

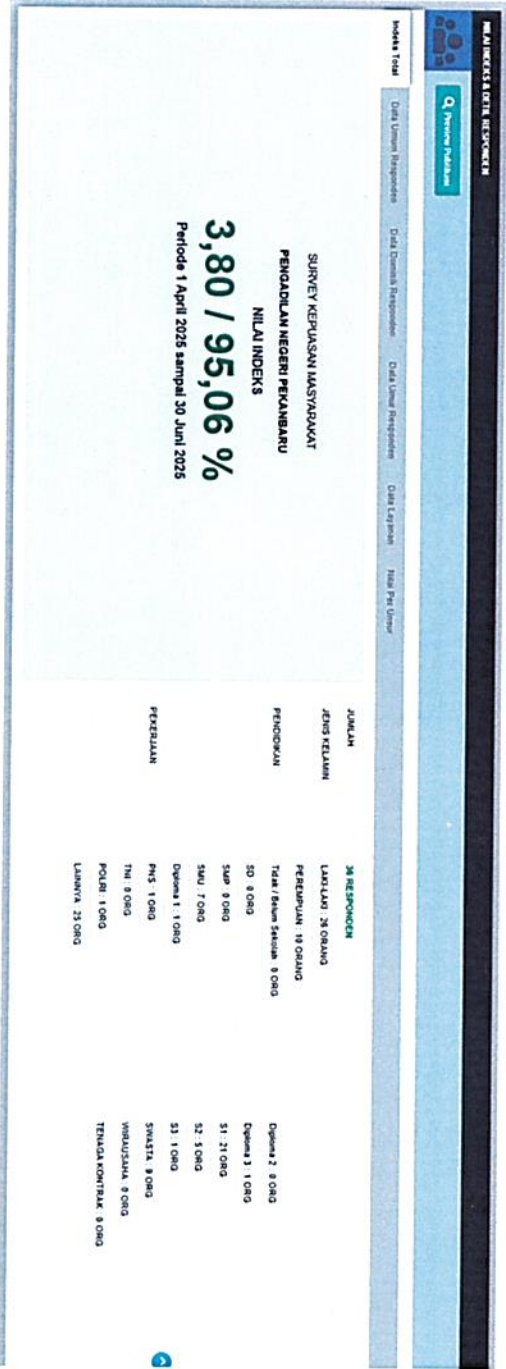
	dalam pelayanan?	3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak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

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

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

[illegible]

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 Goklas R-098849-IKOL-CA97B73EA3 No. HP : 85284286737	RIAU	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
2	Hadri R-098849-IKOL-85594C584E No. HP : 8127518145	RIAU	71 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
3	Ihnam Hidayat R-098849-IKOL-SADC2A2712 No. HP : 81273408805	RIAU	27 Tahun Laki-laki	Diploma 3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
4	Suherni Perdana R-098849-IKOL-D2289ACE21 No. HP : 85271518451	RIAU	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24 Juni 2025
5	Popy Arika R-098849-IKOL-CBADA870C6 No. HP : 85283910018	RIAU	27 Tahun Perempuan	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juni 2025
6	Vania Marjani R-098849-IKOL-6FE2A145E4 No. HP : 85374500663	RIAU	27 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23 Juni 2025
7	Surjanto R-098849-IKOL-ES05162859 No. HP : 85371407777	RIAU	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Juni 2025
8	Masruho R-098849-IKOL-EFDAD79F62 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-098849-IKOL-7A646C97F9 No. HP : 87817346101	DKI JAKARTA	33 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
10	Egy R-098849-IKOL-18DD23DD08 No. HP : 81275172001	RIAU	54 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19 Juni 2025
11	Lilis Handayani Tanjung R-098849-IKOL-BE67DE80FD No. HP : 02126289738	RIAU	34 Tahun Perempuan	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2025
12	Dwi Hendro R-098849-IKOL-DG344C935 No. HP : 8127352127	RIAU	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025

Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA

13	M. Aqari, S.H. R-098849-IKM-DC93A31E50 No. HP : 82170367064	RIAU	31 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
14	Trie Andu Pratomo R-098849-IKM-62636F1CC No. HP : 85274017473	RIAU	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	18 Juni 2025
15	Bayu Syahputra R-098849-IKM-87608DDA77 No. HP : 82283338833	RIAU	31 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
16	Nuuman R-098849-IKM-990A23AD02 No. HP : 81275283372	RIAU	61 Tahun Laki-laki	SU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
17	Irmu Eriana R-098849-IKM-FC282D636 No. HP : 82385024355	RIAU	40 Tahun Perempuan	SU LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
18	Iwa Endri, S.H., M.H. R-098849-IKM-289F074268 No. HP : 811765188	RIAU	54 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
19	M. Zamzab Ali, S.H. R-098849-IKM-EB69481F6 No. HP : 81275741389	RIAU	24 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juni 2025
20	M. Aminul Syahyang, S.H. R-098849-IKM-E107DA0F54 No. HP : 8239592425	RIAU	56 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18 Juni 2025
21	Idris R-098849-IKM-900D4E4BA No. HP : 81229344878	RIAU	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
22	M. Awar Cahrawa R-098849-IKM-48711940D8 No. HP : 81266623883	RIAU	22 Tahun Laki-laki	SU POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
23	Wedy R-098849-IKM-0048805BC2 No. HP : 85183109279	RIAU	23 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2025
24	Novita R-098849-IKM-ABA4FASAS8 No. HP : 82215603320	RIAU	28 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025

Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas 1A

25	Agustina R-098849-JKM-0E1301D3A1 No HP : 81233632154	RIAU	26 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
26	Yusuf Daeng R-098849-JKM-381BCFD5D7 No HP : 8529942875	RIAU	63 Tahun Laki-laki	S3 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
27	Endang R-098849-JKM-68BD25E2AC No HP : 85266441330	DKI JAKARTA	40 Tahun Perempuan	S1 PUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
28	Nobeen R-098849-JKM-E4AB1484D8 No HP : 81263258099	RIAU	46 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
29	Ti Suryo R-098849-JKM-4D34468343 No HP : 85363945992	RIAU	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
30	Si R-098849-JKM-AC9FC0E151 No HP : 81365477145	RIAU	37 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
31	Meri Ahiani R-098849-JKM-C1172C141A No HP : 85278715314	RIAU	36 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
32	Harry Dwi Putra R-098849-JKM-E573488424 No HP : 85217705535	RIAU	27 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
33	Bonvacus R-098849-JKM-758DCE8100 No HP : 85376041899	RIAU	60 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
34	Rika Agmalina R-098849-JKM-8D50B3CC02 No HP : 89526668231	RIAU	23 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
35	Rahman R-098849-JKM-8A97510C88 No HP : 85921266664	RIAU	55 Tahun Laki-laki	S2 SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	11 Juni 2025
36	Harlin Yean Arqiboh R-098849-JKM-BE52FE3735 No HP : 895331013394	KEPULAUAN RIAU	20 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Juni 2025

DATA LAYANAN YANG DITERIMA RESPONDEN

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / Informasi terhadap beberapa point baik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Mahkamah Pelanggaran :

Keterangan :

RL

Ruang Lingsip Pelayanan

NR

Nilai rata-rata

IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat

NRRL per RL

Nilai rata-rata per ruang lingkup / per fungsiner

NRRL terintegrasi

NRRL per ruang lingkup x (1/9)

Matu 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

2.50 - 3.064

D

Tidak Baik

25.00 - 64.99

1.00 - 2.5096

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2025

Tampilkan Data

Nilai Indeks & Detail Responden

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Demografi Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Umur

Layanan

Jumlah (Orang)

1

Layanan Hukum / Informasi

15

2

Layanan Administrasi Umum

11

3

Layanan PPH

1

4

Layanan e-Court

6

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.

Keletrangan :

- RL Ruang Lingsup Pelayanan
- NRR Nilai rata-rata
- IKM Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL Jml nilai per ruang lingsup / jml kuesioner
- NRR terbmbang NRR per ruang lingsup x (1/9)

Multi 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

2025

Tampilkan Data

Nilai Indeks & Detail Responden

Preview Data

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

Daerah Domisili

1	RIAU	33
2	KEPULAUAN RIAU	1
3	DKI JAKARTA	2

Jumlah (Orang)

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umur Responden

Data Demografi Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

Deskripsi

U1

U2

U3

U4

U5

U6

U7

U8

U9

Keterangan

Jumlah

134

133

138

135

136

138

138

139

141

NRH Per RL

3.722

3.694

3.833

3.750

3.778

3.833

3.833

3.661

3.917

34.222

NRH Terimbang

0.414

0.410

0.426

0.417

0.420

0.426

0.426

0.429

0.435

3.802

IKM Unit Pelayanan

95.06

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.

Unsur

Nilai

1

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

133

2

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

134

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/akut yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

135

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.

Unsur

Nilai

1

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

133

2

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

134

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/akut yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

135