



**PENGADILAN NEGERI PEKANBARU
KELAS IA**

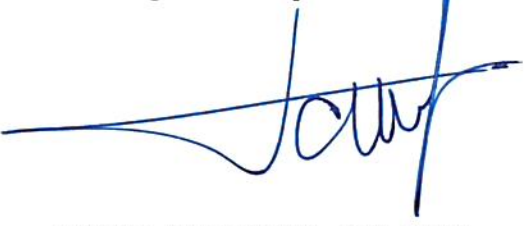
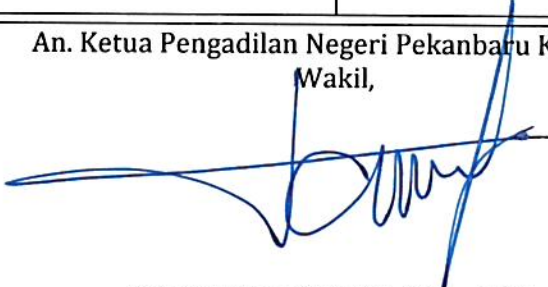
**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PEKANBARU KELAS IA**

**TRIWULAN IV
PERIODE BULAN OKTOBER S/D DESEMBER
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 02 Januari 2026

Management Representative  DELTA TAMTAMA, S.H., M.H.	Ketua Tim Survei  PRIMA ARDHANI, S.H.
An. Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA Wakil,  DELTA TAMTAMA, S.H., M.H.	

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, 02 Januari 2026

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	15
1. Persyaratan	15
2. Prosedur Layanan	16
3. Waktu Layanan	17
4. Biaya Layanan	18
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	19
6. Kompetensi Pelaksana	20
7. Perilaku Pelaksana	21
8. Sarana dan Prasarana	22
9. Pengaduan, Saran dan Masukan	24
C. Hasil Survei Kualitatif	25
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 26
A. Kesimpulan	26
B. Rekomendasi	27
 RUJUKAN	 28
LAMPIRAN-LAMPIRAN	29

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.....	15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan	16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan.....	17
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	18
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan	19
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	20
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	21
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	22
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	23
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	24

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan	16
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan.....	17
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	18
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan	19
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	20
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	21
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	22
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	23
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	24

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 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 IV 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	Oktober 2025
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Oktober s/d Desember 2025
3	Pengolahan Data	Desember 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan	Januari 2026

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 dimasukkan 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 100 orang yang diambil dengan Teknik *simple random sampling*. 100 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	27	26,21 %
2	29-39	42	40,78 %
3	40-49	18	17,48 %
4	50-59	12	11,65 %
5	60-69	4	3,88 %
Jumlah		103	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 42 orang (40,78%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	71	68,93 %
2	Perempuan	32	31,07 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		103	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 71 orang (68,93 %).

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	2	1,94 %
4	SMA	18	17,48 %
5	D1-D3	3	2,91 %
6	S1	59	57,28 %
7	S2	21	20,39 %
8	S3	0	0 %
Jumlah		103	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 59 orang (57,28 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	6	5,83 %
2	TNI/POLRI	4	3,88 %
3	Peg.Swasta	24	23,30 %
4	Wirausaha	11	10,68 %
5	Petani/Nelayan	0	0 %
6	Tenaga Kontrak	0	0 %
7	Lainnya/Tidak mencantumkan Pekerjaan	58	56,31 %
Jumlah		103	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / Tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 58 orang (56,31 %).

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	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	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Ruang Lingkup									Keterangan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
Jumlah	412	412	412	412	412	412	412	411	412	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,990	4,000	35,990
NRR tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,443	0,444	3,999
Total NRR Tertimbang										
IKM Unit Pelayanan										99,97

- Keterangan :
- NRR

- RL

- NRR per RL

- NRR Tertimbang

- Indeks Kepuasan Masyarakat

: Nilai Rata-rata

: Ruang Lingkup

: Jumlah Nilai per Ruang Lingkup dibagi Jumlah Kuisioner

: NRR per RLx(1/9)

: Total NRR tertimbang * 25

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 103. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada table diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **99,97 %** 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	4,00	Sangat Baik
2.	Prosedur	4,00	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,99	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,00	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 **4,00** berada pada interval skor **3,53 s/d 4**

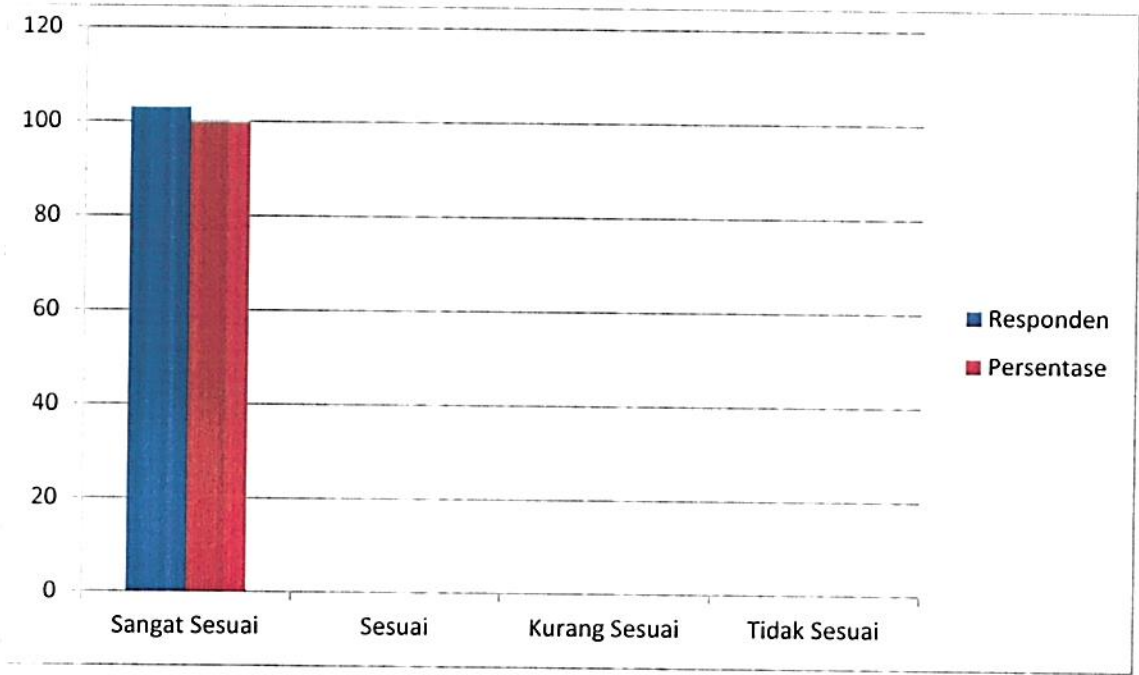
kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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 **4,00** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori

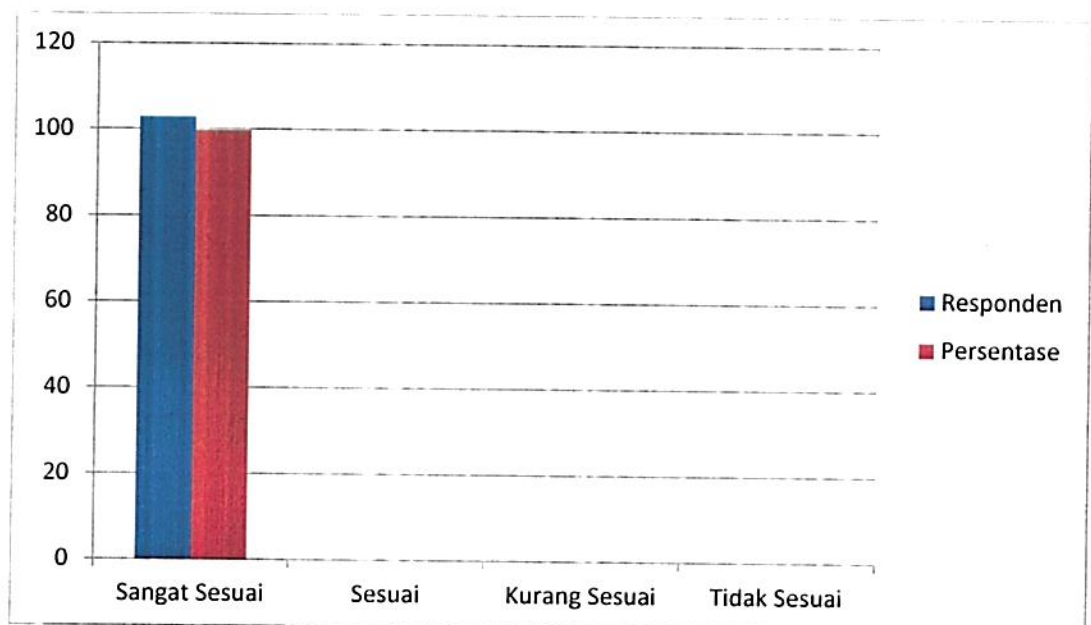
“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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 **4,00** berada pada interval skor **3,53** s/d **4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat

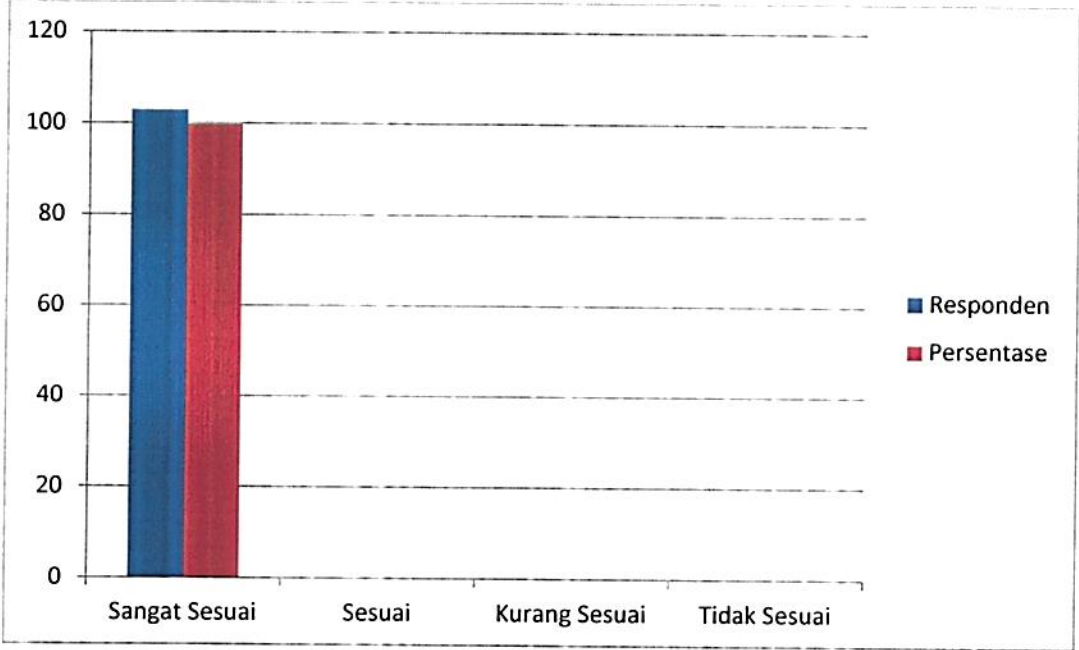
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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

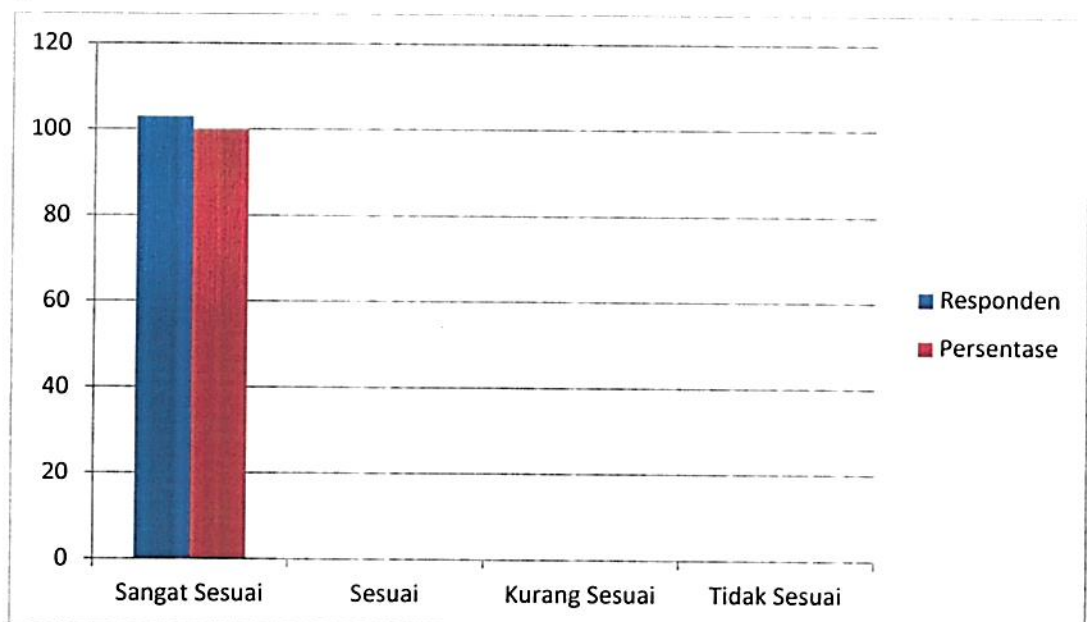
masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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

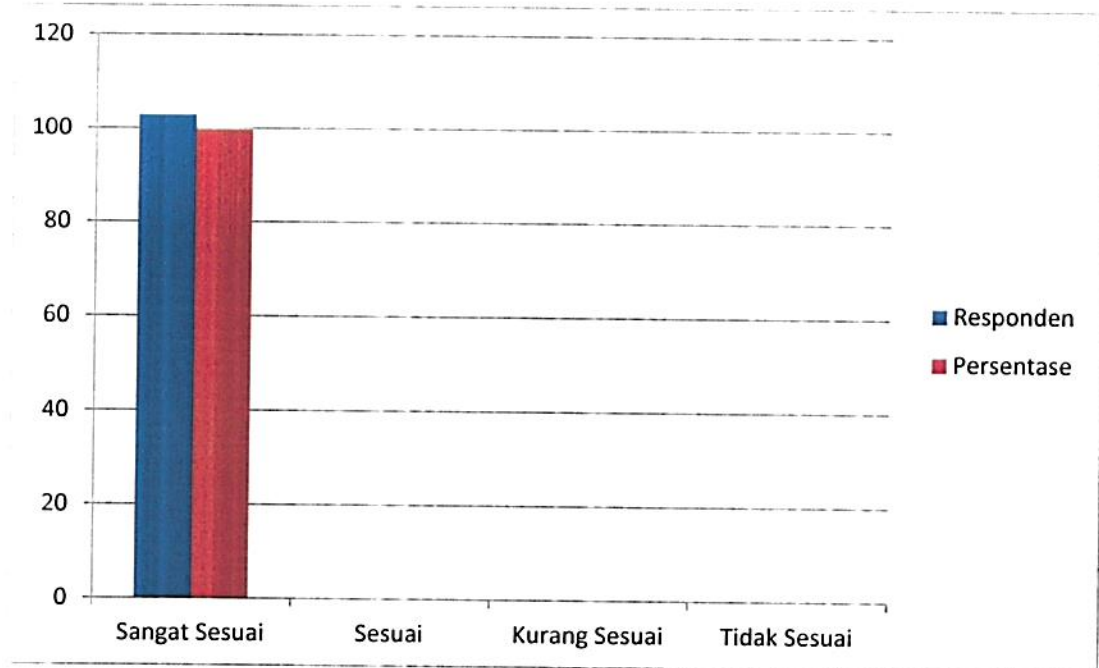
hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor **3,53** s/d **4** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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

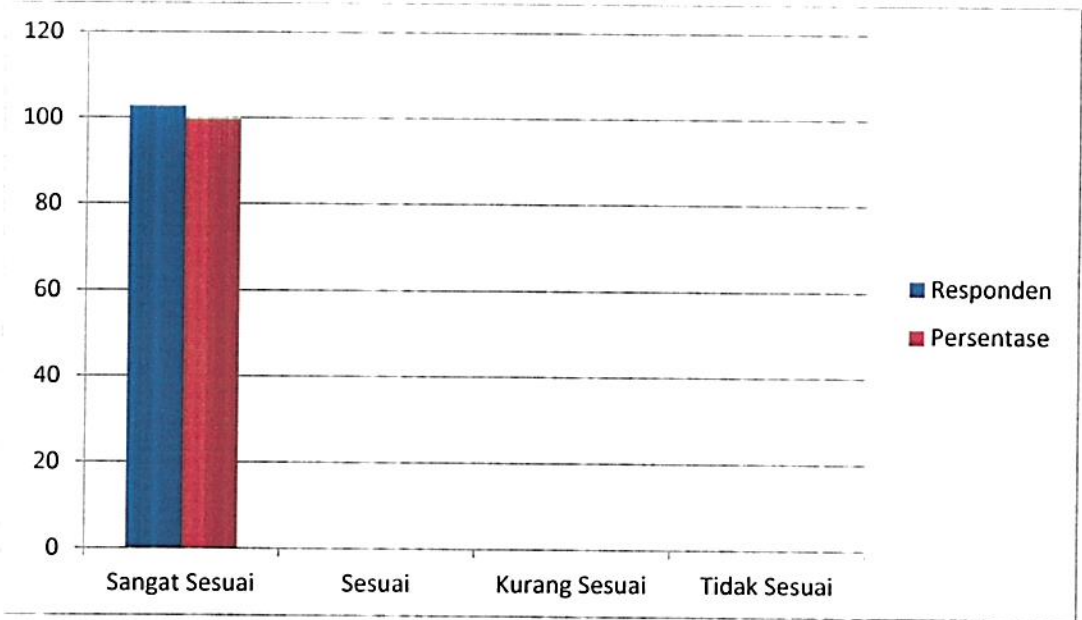
hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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 **4,00** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat

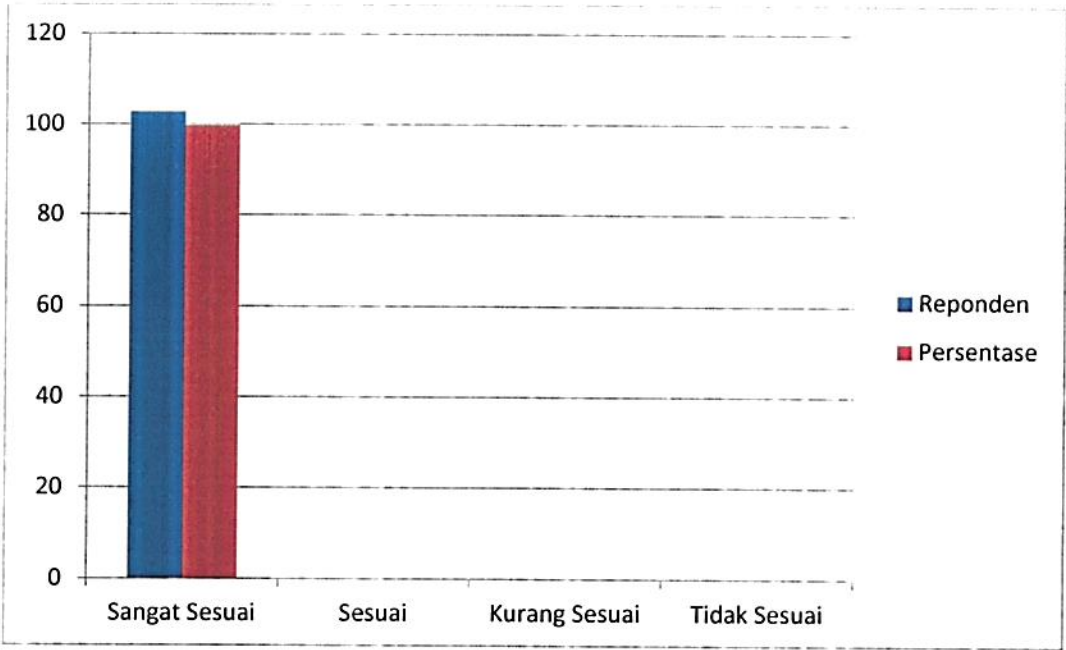
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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

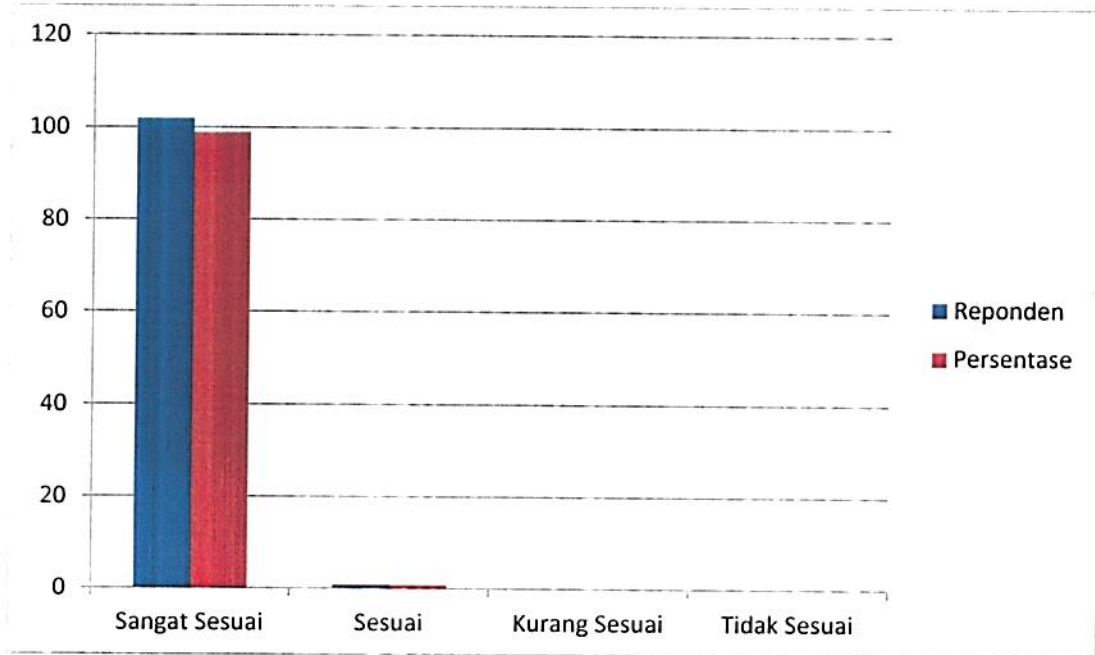
(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,99** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi 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	102	99,03 %
2.	Sesuai	3	1	0,97 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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

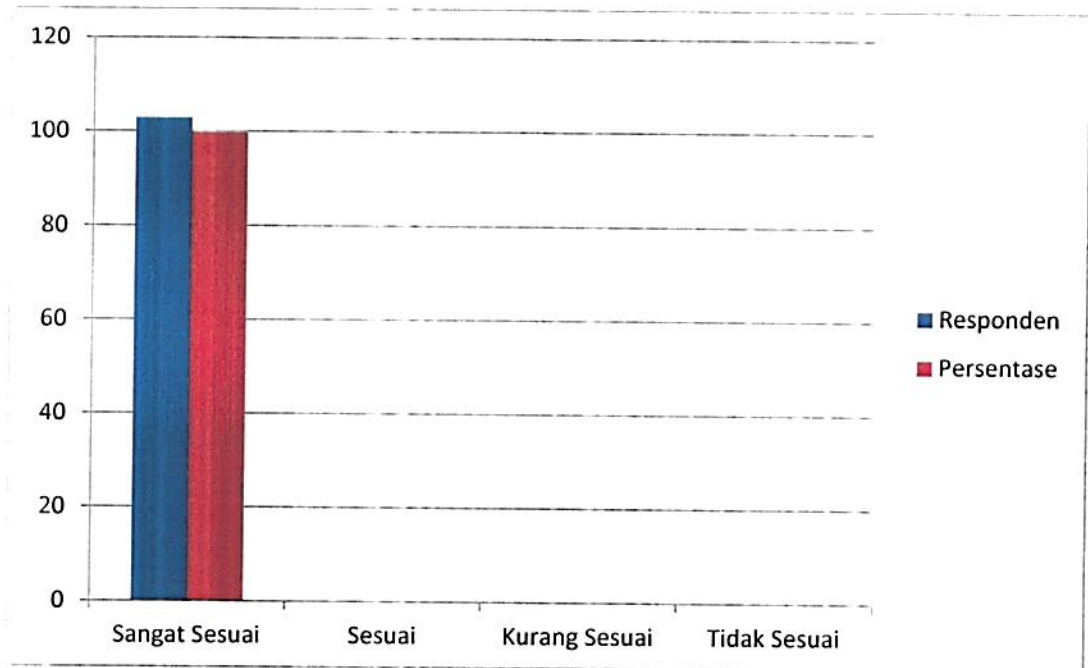
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	103	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			103	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:

- a. Mewujudkan peradilan yang lebih adil bagi masyarakat.
- b. Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- c. Waktu persidangan yang dijadwalkan sering molor dari yang ditetapkan.
- d. Perlu ditingkatkan visual mengenai tata cara dan sosialisasi bagi pengajuan perkara.
- e. Area parkir sangat kurang.
- f. 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 **99,97 %** 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 Biaya/tariff Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang Prosedur Pelayanan, Waktu pelayanan dan Persyaratan 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 IV Tahun 2025 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas Kategori memiliki indeks di atas 3,53 atau masuk pada Kategori **Sangat Baik** Namun dari sembilan Kategori penyusun tersebut menunjukkan bahwa 3 Kategori terendah dari Kategori lainnya adalah :

(1) Prosedur Pelayanan

Bagaimana pemahaman Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	Dengan nilai 3,99
---	---	--------------------------

(2) Waktu Pelayanan

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	Dengan nilai 4,00
---	--	--------------------------

(3) Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	Dengan nilai 4,00
---	--	--------------------------

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 ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

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

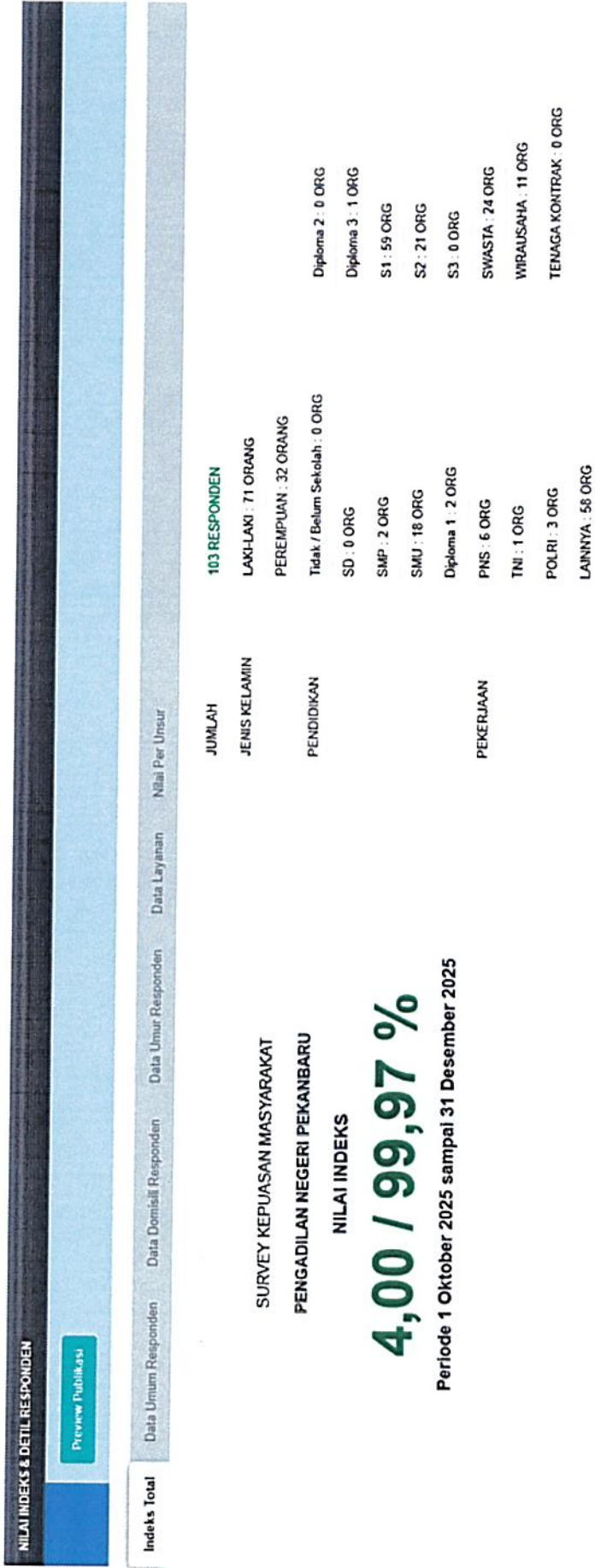
	dalam pelayanan?	3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak 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:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook page.

INDEX TOTAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



JAWABAN RESPONDEN DARI PERTANYAAN YANG DIAJUKAN

1	Esau Ramadhan R.008844-NM-AMPC-EM7C No HP: 8111000191	RAU	53 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
2	Rau R.008844-NM-2972509F5 No HP: 87791003879	RAU	20 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
3	Muhammad Salsag R.008844-NM-0701778F22 No HP: 82288202815	RAU	28 Tahun Laki-laki	S1 SHASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
4	Joury Raza R.008844-NM-8004C3A47 No HP: 87791003335	RAU	24 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
5	Rui R.008844-NM-4A45EC7DF No HP: 8959505789	DN JAKARTA	55 Tahun Laki-laki	S2 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
6	Etiyul Rani R.008844-NM-605767E3D No HP: 85278993109	RAU	41 Tahun Perempuan	S1 SHASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
7	Amrullahin R.008844-NM-47027A2093 No HP: 81285558328	RAU	59 Tahun Laki-laki	SMAU WELAUSANA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
8	Naruddin R.008844-NM-082AA1A9B3 No HP: 83308149C	RAU	56 Tahun Laki-laki	SMAU WELAUSANA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
9	Fely Yua Riana R.008844-NM-5554C2D007 No HP: 81180111713	RAU	33 Tahun Perempuan	SMAU LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
10	Andia Winata R.008844-NM-3A01D04F73 No HP: 83317701326	RAU	45 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
11	H. M. Syahri R.008844-NM-FB40F778C No HP: 82159735703	RAU	84 Tahun Laki-laki	SMAU LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2022
12	Muhamar Zulfahmayyah R.008844-NM-A3B748EE No HP: 81282323792	RAU	30 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022
13	Zain Andrians Damask R.008844-NM-699335B5E1 No HP: 82339393928	RAU	35 Tahun Laki-laki	S2 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022
14	Khanul R.008844-NM-EB01E199393 No HP: 81173131151	RAU	37 Tahun Laki-laki	S2 WELAUSANA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022
15	Awa Delli S. H. R.008844-NM-3B454105B2 No HP: 82338440181	RAU	26 Tahun Laki-laki	S1 LANNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022

[illegible]

[illegible]

101	Rahmat R-03254-0101-A1003002024 No HP : 085227304402	RIAU	45 Tahun Laki-laki	31 YESAJA IN	4	4	4	4	4	4	4	1 October 2025
102	Laili Rika R-03254-0101-A1003002024 No HP : 085350100105	RIAU	30 Tahun Perempuan	32 SYASTA	4	4	4	4	4	4	4	1 October 2025
103	Ria Wahyuni Sh R-03254-0101-A1003002024 No HP : 082105400284	RIAU	43 Tahun Perempuan	33 LUNYA	4	4	4	4	4	4	4	1 October 2025

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pekanbaru

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN											
Preview Publikasi											
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur						
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan	
Jumlah	412	412	412	412	412	412	412	411	412		
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,990	4,000	35,990	
NRR Terimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,443	0,444	3,999	
IKM Unit Pelayanan										99,97	
EVALUASI NILAI UNSUR											
3 Unsur Terendah					3 Unsur Tertinggi						
No.	Unsur										Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?										411
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?										412
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?										412