

**PENGADILAN NEGERI PEKANBARU
KELAS IA**

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

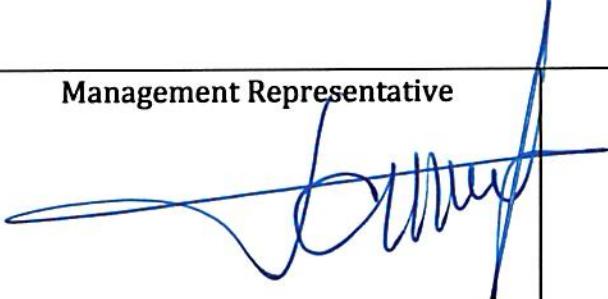
**TRIWULAN I
PERIODE BULAN JANUARI S/D MARET
TAHUN 2025**

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 14 April 2025

Management Representative	Ketua Tim Survei
 DELTA TAMTAMA, S.H., M.H.	 SAPTA PUTRA SEMBIRING, S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA	
 RADEN HERU KUNTODEWO, 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, 14 April 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	12
1. Persyaratan.....	13
2. Prosedur Layanan.....	14
3. Waktu Layanan.....	15
4. Biaya Layanan	16
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	17
6. Kompetensi Pelaksana.....	18
7. Perilaku Pelaksana	19
8. Sarana dan Prasarana	20
9. Pengaduan, Saran dan Masukan	21
C. Hasil Survei Kualitatif.....	22
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	25
 RUJUKAN	 26
LAMPIRAN-LAMPIRAN	27

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	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan.....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	18
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	19
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	21

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Persyaratan	14
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Prosedur Layanan	15
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Waktu Layanan	16
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Biaya Layanan.....	17
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	18
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	19
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	20
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	21
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN PEKANBARU Ruang Lingkup: Pengaduan, Saran dan Masukan	22

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 massa 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 I tahun 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1.
Rencana Kerja Pelaksanaan

	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2025
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Januari s/d Maret 2025
3	Pengolahan Data	Maret 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan	April 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 ditentukan.
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 32 orang yang diambil dengan Teknik *simple random sampling*. 32 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 menyebarluaskan 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 pensemennya 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	14	43,75 %
2	29-39	9	28,13 %
3	40-49	3	9,38 %
4	50-59	5	15,63 %
5	60-69	1	3,13 %
Jumlah		32	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 14 orang (43,75%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	17	53,21 %
2	Perempuan	15	46,79 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		32	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (53,21 %).

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	1	3,13 %
4	SMA	15	46,95 %
5	D1-D3	0	0 %
6	S1	14	43,82 %
7	S2	2	6,26 %
8	S3	0	0 %
Jumlah		32	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 15 orang (46,95 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	3,13 %
2	TNI/POLRI	0	0 %
3	Peg.Swasta	1	3,13 %
4	Wirausaha	0	0 %
5	Petani/Nelayan	0	0 %
6	Tenaga Kontrak	0	0 %
7	Lainnya/Tidak mencantumkan Pekerjaan	30	93,9 %
Jumlah		32	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / Tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 30 orang (93,9 %).

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	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	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	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

No Resp	Nilai Ruang Lingkup										Keterangan
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
Jumlah	126	128	126	128	128	127	128	128	128	128	
NRR Per RL	3,938	4,000	3,938	4,000	4,000	3,969	4,000	4,000	4,000	35,844	
NRR tertimbang	0,438	0,444	0,438	0,444	0,444	0,441	0,444	0,444	0,444	3,983	
Total NRR Tertimbang											
IKM Unit Pelayanan										99,57	

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 **99,57%** 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	3,938	Sangat Baik
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik

3.	Waktu Pelayanan	3,938	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,969	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

1. Persyaratan

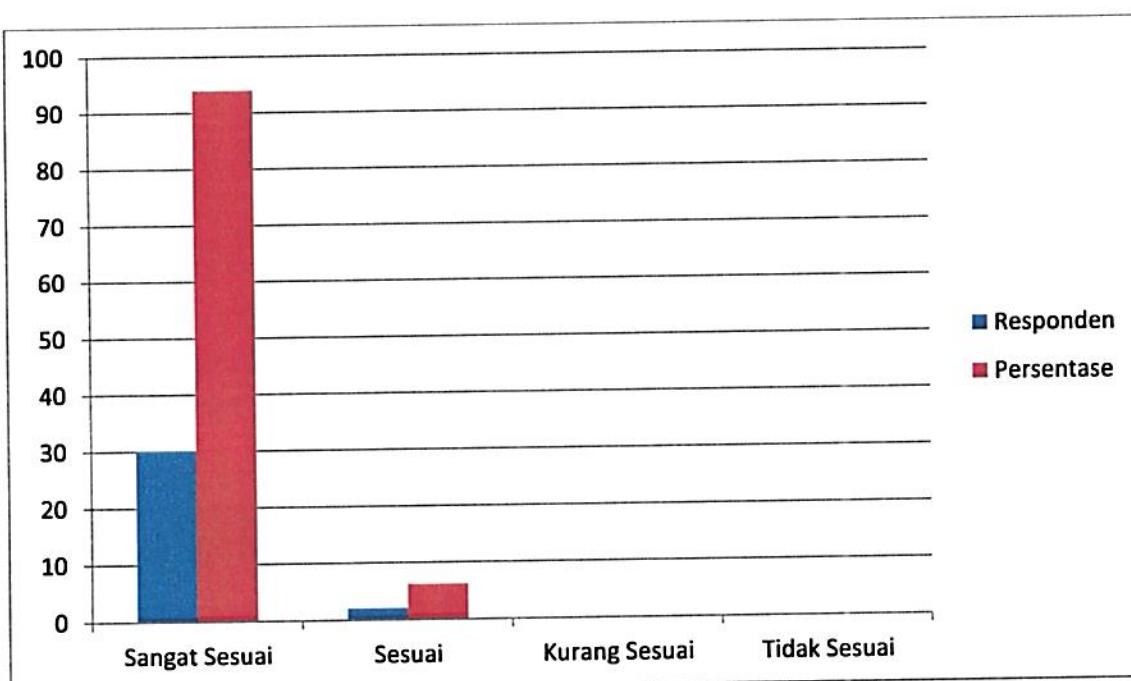
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,938** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	30	93,9 %
2.	Sesuai	3	2	6,26 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			32	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

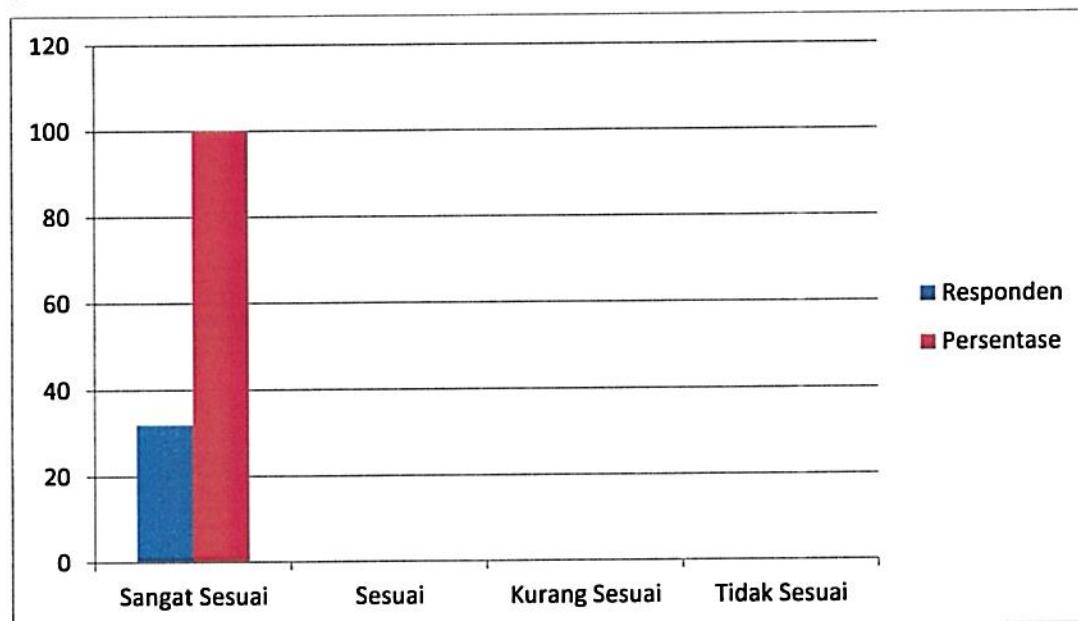
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			32	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 **3,938** 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.

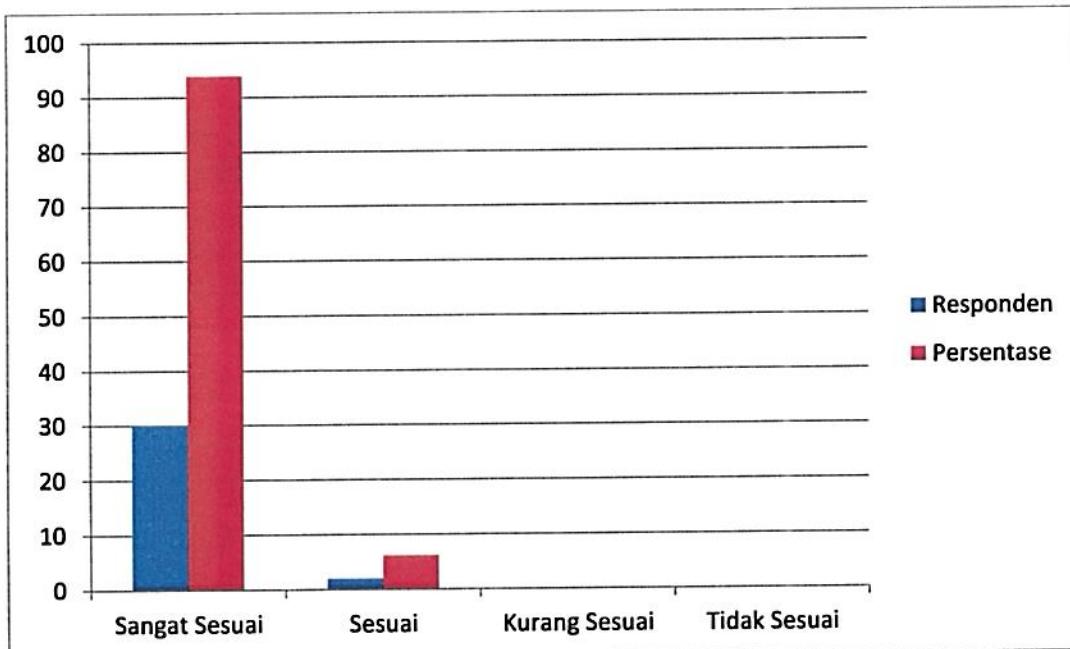
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan layanan disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	93,9 %
2.	Sesuai	3	2	6,26 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %

Jumlah	32	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 **4,000** 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.

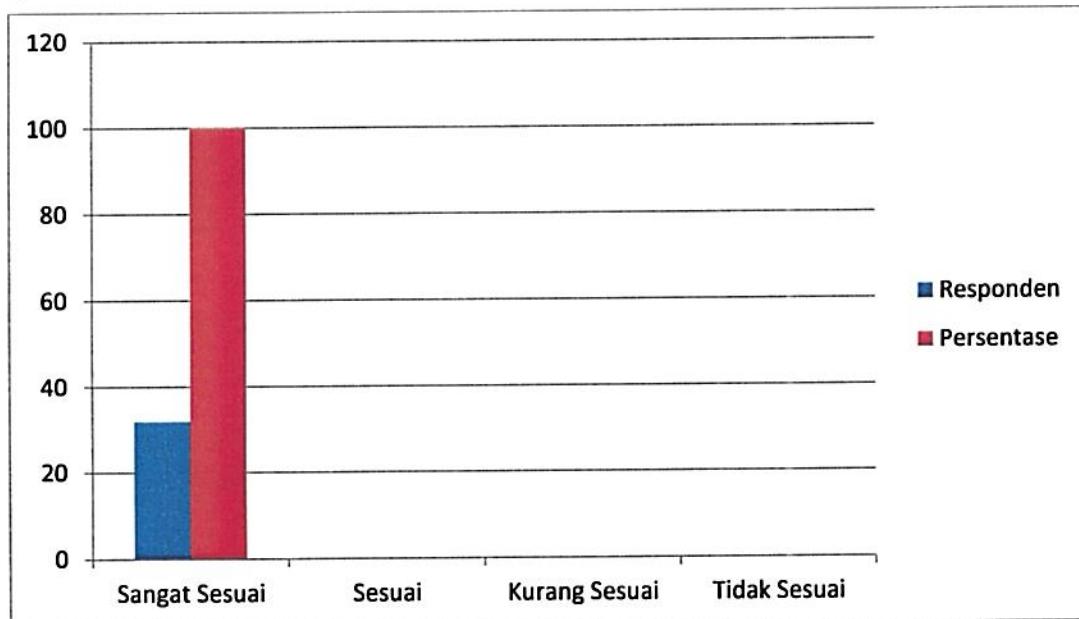
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: d. Biaya Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %

4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah	32		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 **4,000** 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.

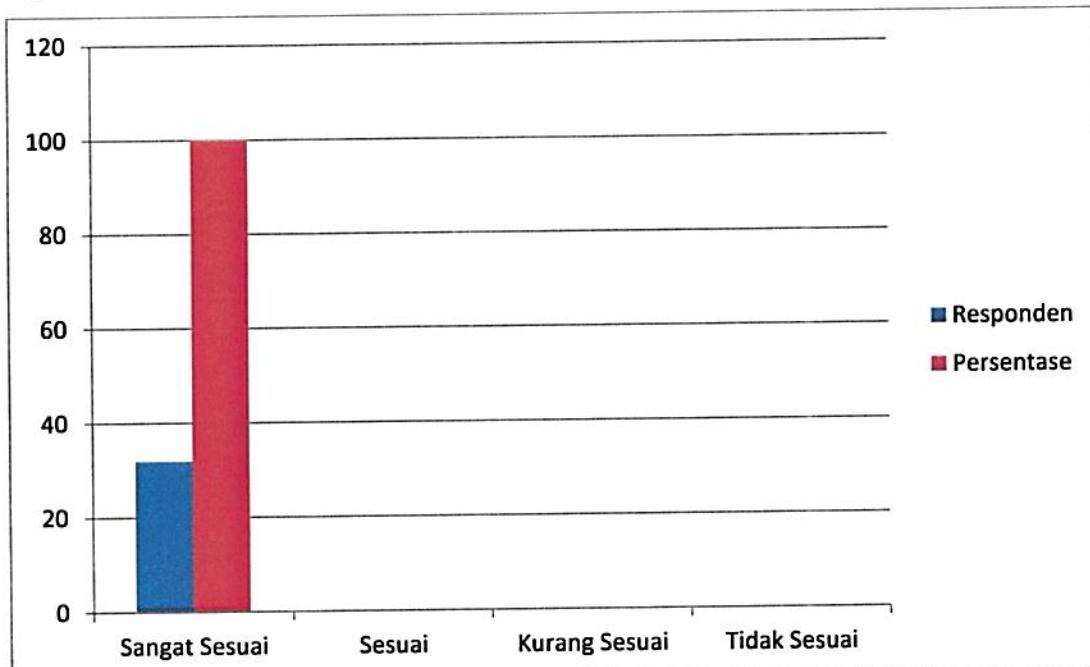
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %

3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah		32	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 **3,969** 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.

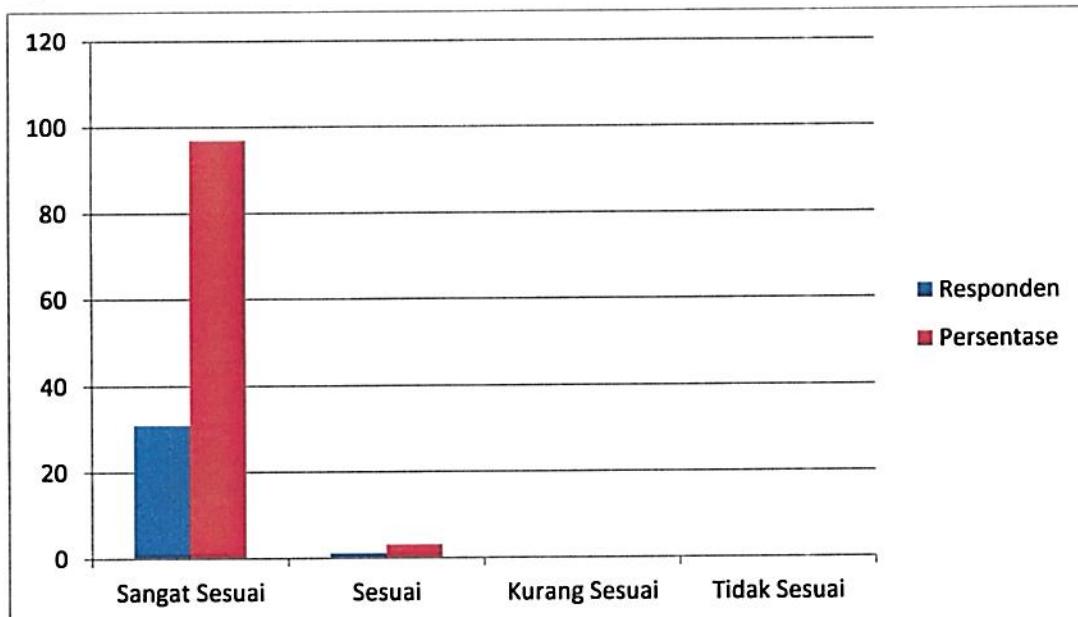
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru
Ruang Lingkup: f. Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	31	96,87 %
2.	Sesuai	3	1	3,13 %

3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah		32	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 **4,000** 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.

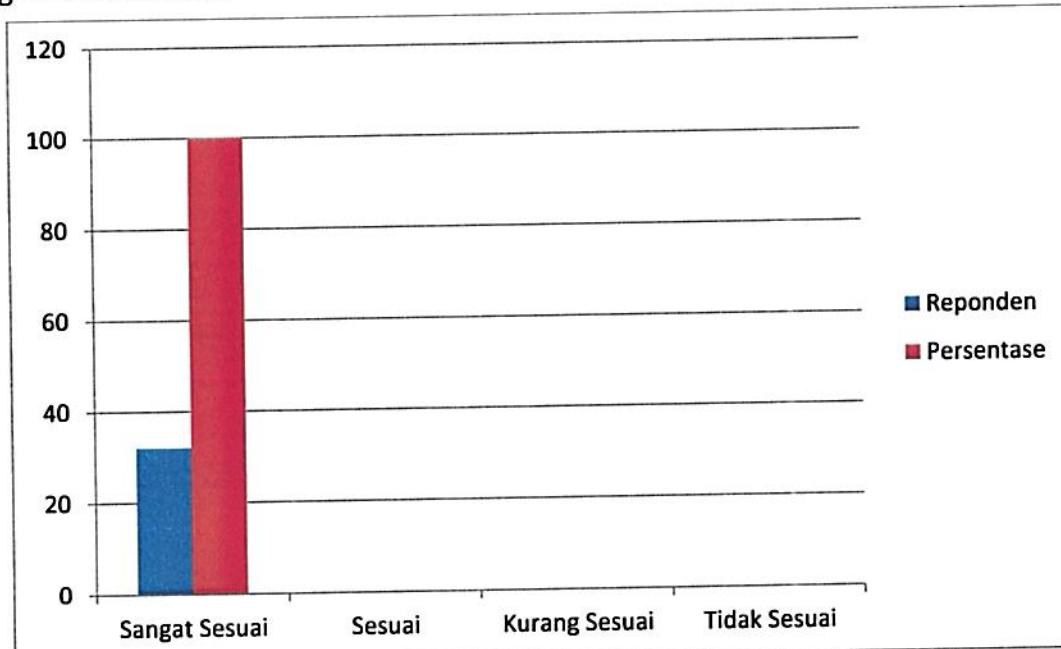
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %

Jumlah	32	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

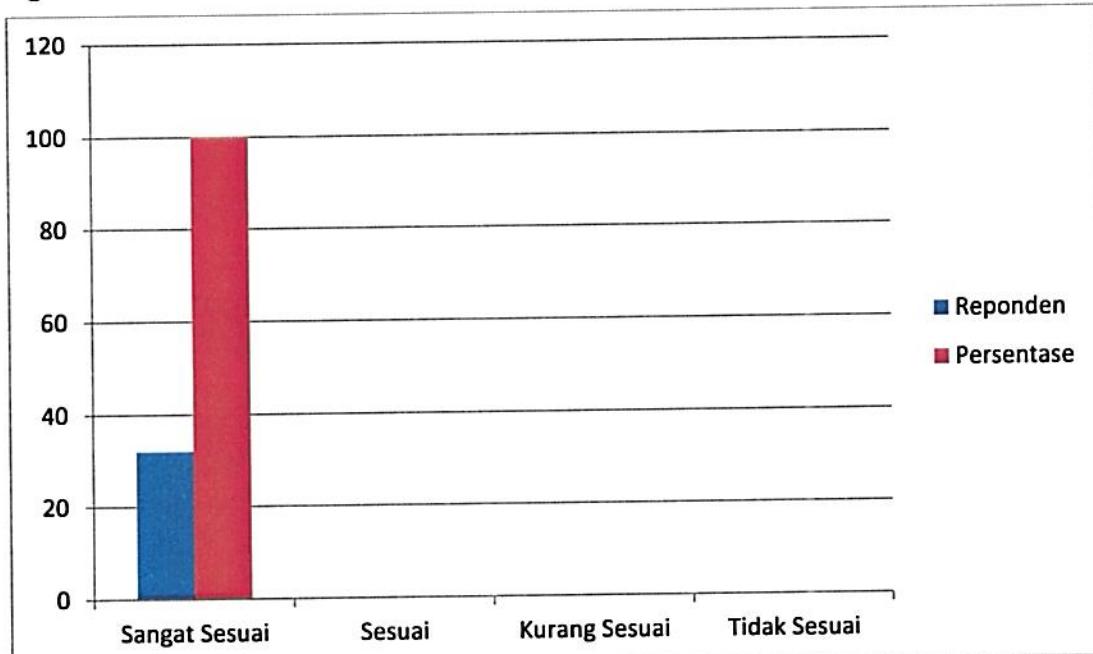
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** 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	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		32	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 4,000 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.

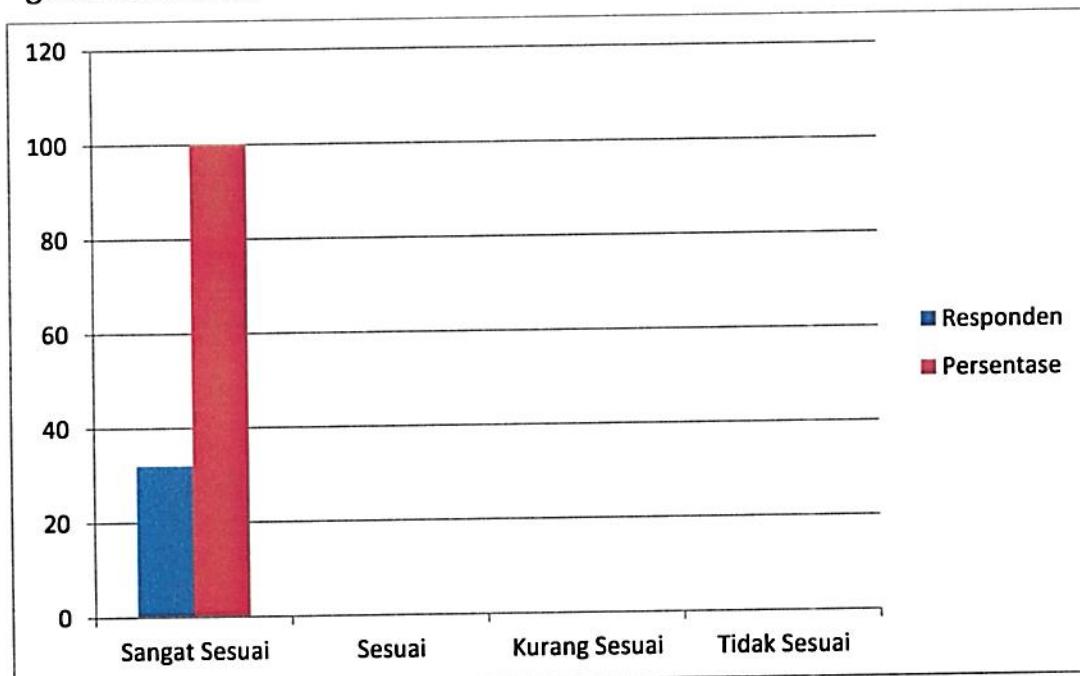
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pekanbaru

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	32	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
	Jumlah		32	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 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.

- e. Toilet mohon dibersihkan secara berkala agar tidak bau.
- f. Area parkir sangat kurang.
- g. 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 **99,57 %** 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

Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan disusul Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Sarana dan Prasarana. 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) Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	Dengan nilai 3,938
---	--	------------------------------

(2) Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	Dengan nilai 3,938
---	--	------------------------------

(3) Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Bagaimana pendapat	1. Tidak Kompeten	Dengan nilai
--------------------	-------------------	--------------

saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	3,969
--	---	--------------

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:
	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
PROFIL	
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, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Pekanbaru bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

INDEX TOTAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN	
 Preview Publikasi	
Indeks Total	Data Umum Responden
3,98 / 99,57 %	JUMLAH 32 RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	JENIS KELAMIN LAKI-LAKI : 17 ORANG
PENGADILAN NEGERI PEKANBARU	PEREMPUAN : 15 ORANG
NILAI INDEKS	PENDIDIKAN Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG Diploma 2 : 0 ORG
3,98 / 99,57 %	SD : 0 ORG Diploma 3 : 0 ORG
Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025	SMP : 1 ORG S1 : 14 ORG
	SMU : 15 ORG S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN PNS : 1 ORG SWASTA : 1 ORG
	TNI : 0 ORG WIRASAUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 0 ORG TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 30 ORG

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	Greshya Artawaty Simamora R-098849-IKM-92001FCC78 No. HP : 81332160567	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
2	Efrisatriani Laia R-098849-IKM-D76BF83E53 No. HP : 82299467956	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
3	Rico A Sihaloho R-098849-IKM-FC3E25A7A3 No. HP : 81361216483	RIAU	22 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
4	M. Febriansyah R-098849-IKM-55E6A2F2DB No. HP : 82316153086	RIAU	30 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
5	PELITA APRILIA R-098849-IKM-390EAFAB3D No. HP : 83833089484	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
6	Chindy Gloria Nainggolan R-098849-IKM-AF8C0ACF31 No. HP : 81211026302	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
7	Bambang Keristan R-098849-IKM-440998C3D0 No. HP : 85272331779	RIAU	49 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
8	Chatrina S R-098849-IKM-0F8A12D171 No. HP : 81995613778	RIAU	22 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
9	Fernandos Jefri Lumbar Gaol R-098849-IKM-D3115EE2B8 No. HP : 81261110005	RIAU	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
10	SISILIA LISBET SAGALA R-098849-IKM-653D4722BD No. HP : 82361935632	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
11	Muammar Khadafi R-098849-IKM-3345C255D6 No. HP : 82288154644	RIAU	26 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
12	Dandi Pratama R-098849-IKM-810449DF8C No. HP : 82268711628	RIAU	25 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025

Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA

13	Yeni Lestari Pakpahan R-098849-IKM-E49C75A3D8 No. HP : 82285760855	RIAU	21 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
14	Abdul Kholid Lubis R-098849-IKM-C0C7D50DB6 No. HP : 81345357236	RIAU	24 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
15	Triadid Yaputra R-098849-IKM-FC432EC046 No. HP : 815270083472	RIAU	33 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
16	Suheni R-098849-IKM-017951CACF No. HP : 82267819832	RIAU	51 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
17	Choirul Azhari R-098849-IKM-166888BDB5C No. HP : 82287701504	RIAU	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
18	Florida Herawati, SH R-098849-IKM-2AFAF78CA7 No. HP : 8127536726	RIAU	52 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
19	Andreas Situmeang R-098849-IKM-64C0E9CC7D No. HP : 81221817615	JAWA BARAT	31 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
20	Mardiansyah R-098849-IKM-E6B09265EE No. HP : 85374175324	RIAU	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
21	Erna Wati Situmorang R-098849-IKM-821EB3C682 No. HP : 082169975210	RIAU	47 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
22	Ma R-098849-IKM-3B4BB361BB No. HP : 811753306	RIAU	62 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025

DATA LAYANAN YANG DITERIMA RESPONDEN

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2025

Tampilkan Data

NILAI INDEX & DETIL RESPONDEN

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

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	6
2 Layanan Perdata	5
3 Layanan Hukum / Informasi	12
4 Layanan Administrasi Umum	6
5 Layanan PHI	3

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan * Pilih Periode 2025 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
Deskripsi			Jumlah (Orang)		% (Persen)
18 - 28 Th			14		43,75
29 - 39 Th			9		28,13
40 - 49 Th			3		9,38
50 - 59 Th			5		15,63
60 - 69 Th			1		3,13
Total			32		

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan * Pilih Periode 2025 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Daerah Domisili		Jumlah (Orang)
1	RIAU	30
2	DKI JAKARTA	1
3	JAWA BARAT	1

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEEN															
 Preview Publikasi															
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Deskripsi						126	128	126	128	128	127	128	128	128	
Jumlah	126	128	126	128	128	126	128	126	128	128	127	128	128	128	35,844
NRR Per RL	3,938	4,000	3,938	4,000	4,000	3,969	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,983
NRR Tertimbang	0,438	0,444	0,438	0,444	0,444	0,441	0,444	0,444	0,444	0,444	0,441	0,444	0,444	0,444	99,57
IKM Unit Pelayanan															
EVALUASI NILAI UNSUR															
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi														
No.	Unsur														
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?														
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?														
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?														
Nilai															
EVALUASI NILAI UNSUR															
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi														
No.	Unsur														
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?														
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?														
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?														