



**PENGADILAN NEGERI PEKANBARU
KELAS IA**

LAPORAN

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

TRIWULAN I

**PERIODE BULAN JANUARI S/D MARET
TAHUN 2026**

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 April 2026

<p>Management Representative</p>  <p>DELTA TAMTAMA, S.H., M.H.</p>	<p>Ketua Tim Survei</p>  <p>PRIMA ARDHANI, S.H.</p>
<p>Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA</p>  <p>ARIEF BOEDIONO, S.H., M.H.</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 April 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	14
1. Persyaratan.....	14
2. Prosedur Layanan.....	15
3. Waktu Layanan.....	16
4. Biaya Layanan	17
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	18
6. Kompetensi Pelaksana.....	19
7. Perilaku Pelaksana	20
8. Sarana dan Prasarana	22
9. Pengaduan, Saran dan Masukan	22
C. Hasil Survei Kualitatif.....	23
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
A. Kesimpulan	25
B. Rekomendasi.....	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	28

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 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 I tahun 2026. 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	Januari 2026
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Januari s/d Maret 2026
3	Pengolahan Data	Maret 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan	April 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, Advokat/Pengacara, Swasta, Wirausaha, dll. Jumlah sampel pada Penelitian ini ditentukan 90 orang yang diambil dengan Teknik *simple random sampling*. 90 orang tersebut dihitung, sebagai berikut :

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

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

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

yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (Sembilan) item pertanyaan dan 4 (empat) *option* jawaban. Adapun 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	23	25,56 %
2	29-39	36	40,00 %
3	40-49	16	17,78 %
4	50-59	9	10,00 %
5	60-69	6	6,67 %
Jumlah		90	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 36 orang (40,00 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	58	64,44 %
2	Perempuan	32	35,56 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0
Jumlah		90	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang (64,44 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	TIDAK SEKOLAH	0	0 %
2	SD	3	3,33 %
3	SMP	1	1,11 %
4	SMA	22	24,44 %
5	D1-D3	4	4,44 %
6	S1	44	48,89 %
7	S2	16	17,78 %
8	S3	0	0 %
Jumlah		90	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 44 orang (48,89 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	3,33 %
2	TNI/POLRI	2	2,22 %
3	Peg.Swasta	16	17,78 %
4	Wirausaha	3	3,33 %
5	Petani/Nelayan	0	0 %
6	Tenaga Kontrak	2	2,22 %
7	Lainnya/Tidak mencantumkan Pekerjaan	64	71,11 %
Jumlah		90	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya / Tidak mencantumkan pekerjaan sebanyak 64 orang (71,11 %).

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	3	3	4	4	3	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	3	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	3	4	3	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

14	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	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	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	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	3	4	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

82	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	
90	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	359	355	350	359	357	354	360	354	360	
NRR Per RL	3,989	3,944	3,889	3,989	3,967	3,933	4,000	3,933	4,000	35,644
NRR tertimbang	0,443	0,438	0,432	0,443	0,441	0,437	0,444	0,437	0,444	3,960
Total NRR Tertimbang										
IKM Unit Pelayanan										99,01

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 90. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada tabel diatas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekanbaru sebesar **99,01%** 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	3,989	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,944	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,889	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,989	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,967	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,933	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,933	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

1. Persyaratan

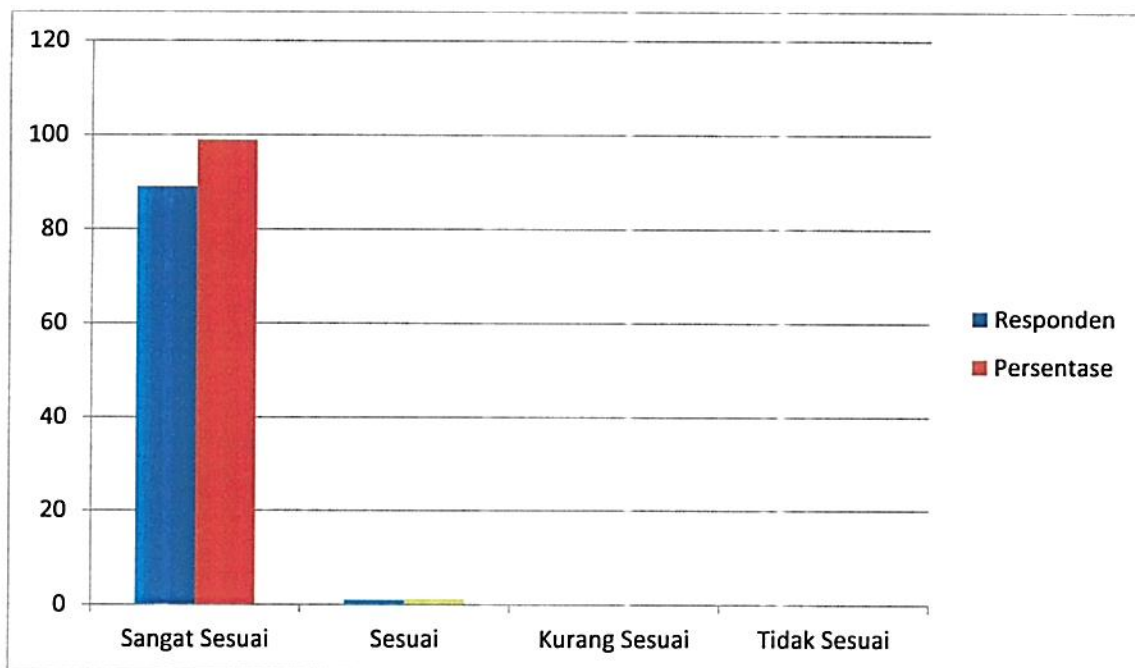
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,989** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	89	98,89 %
2.	Sesuai	3	1	1,11 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

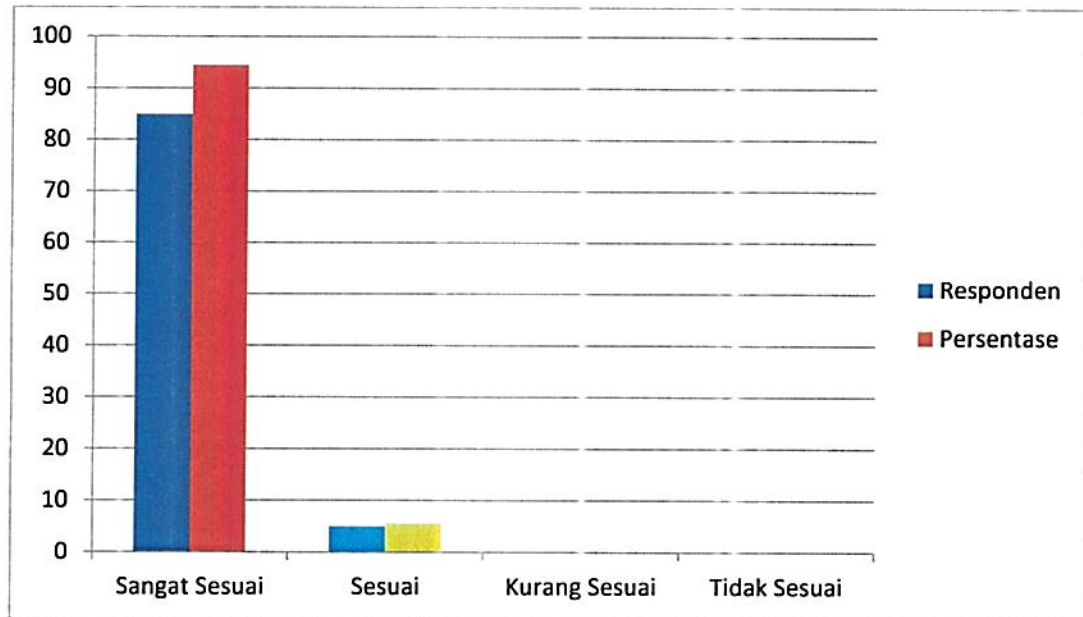
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,944** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	85	94,44 %
2.	Sesuai	3	5	5,56 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

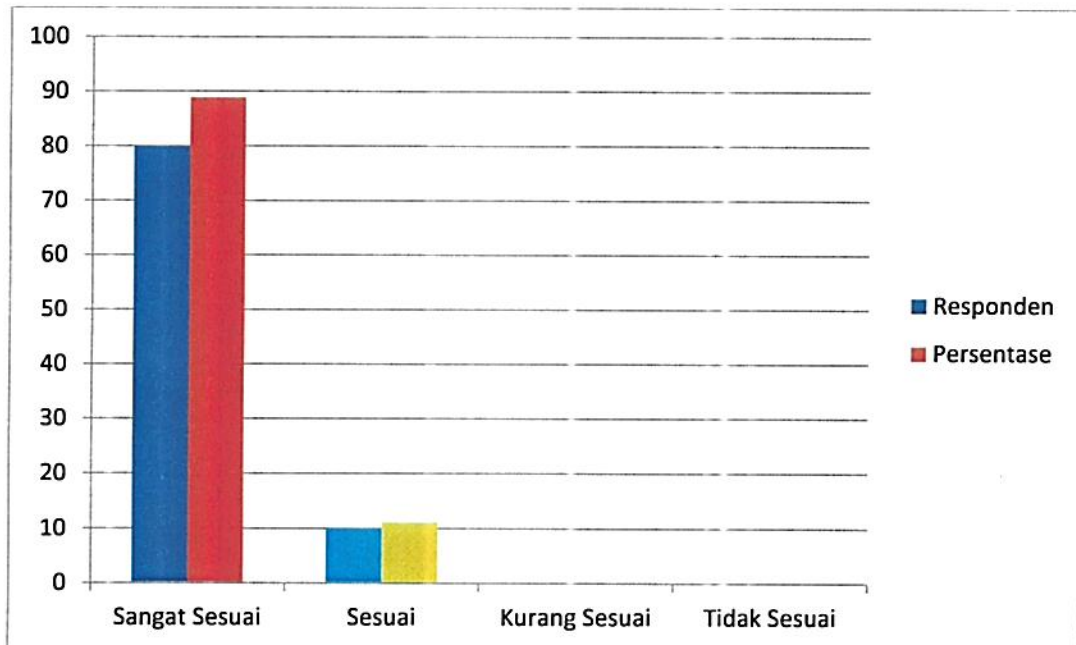
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,889** berada pada interval skor **3,53** s/d **4** kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	80	88,89 %
2.	Sesuai	3	10	11,11 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

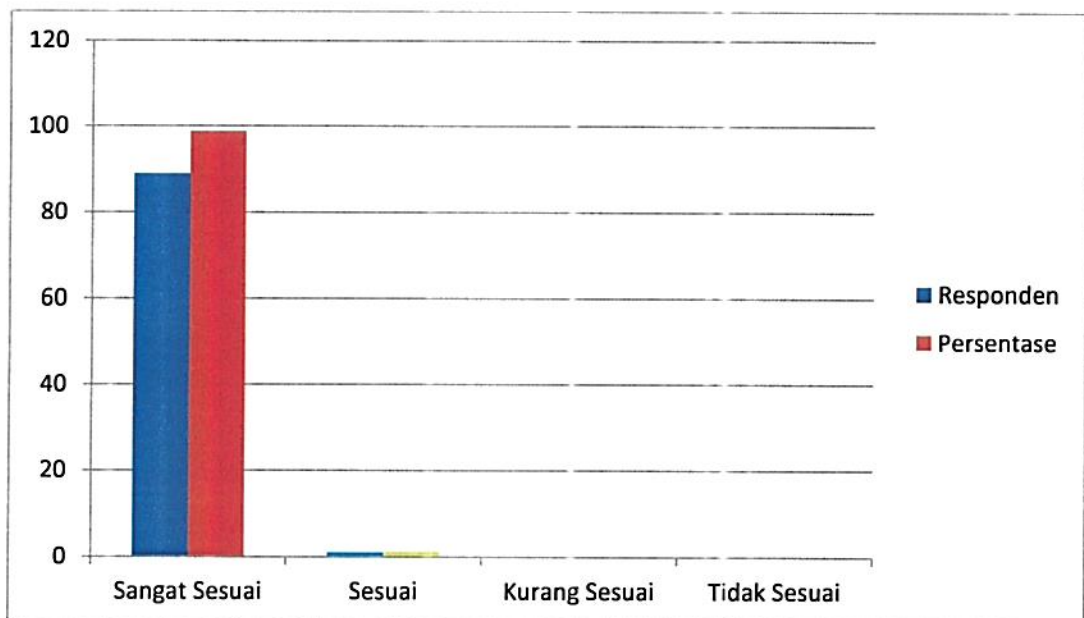
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,989** berada pada interval skor **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	89	98,9 %
2.	Sesuai	3	1	1,1 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

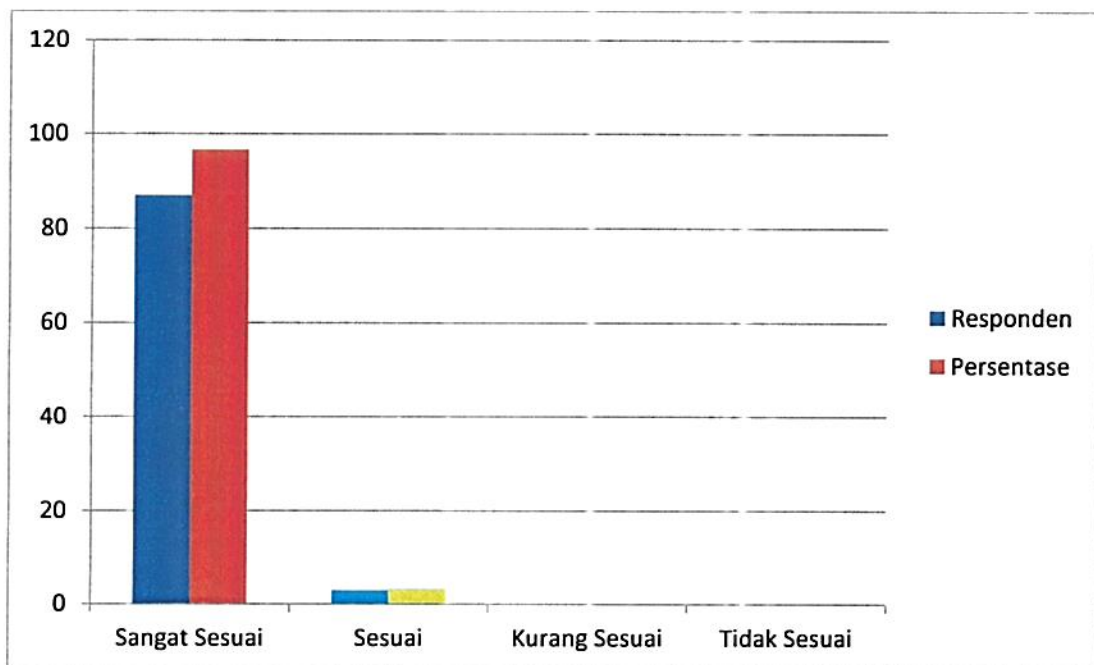
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **3,967** berada pada interval skor **3,53** 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	87	96,7 %
2.	Sesuai	3	3	3,3 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

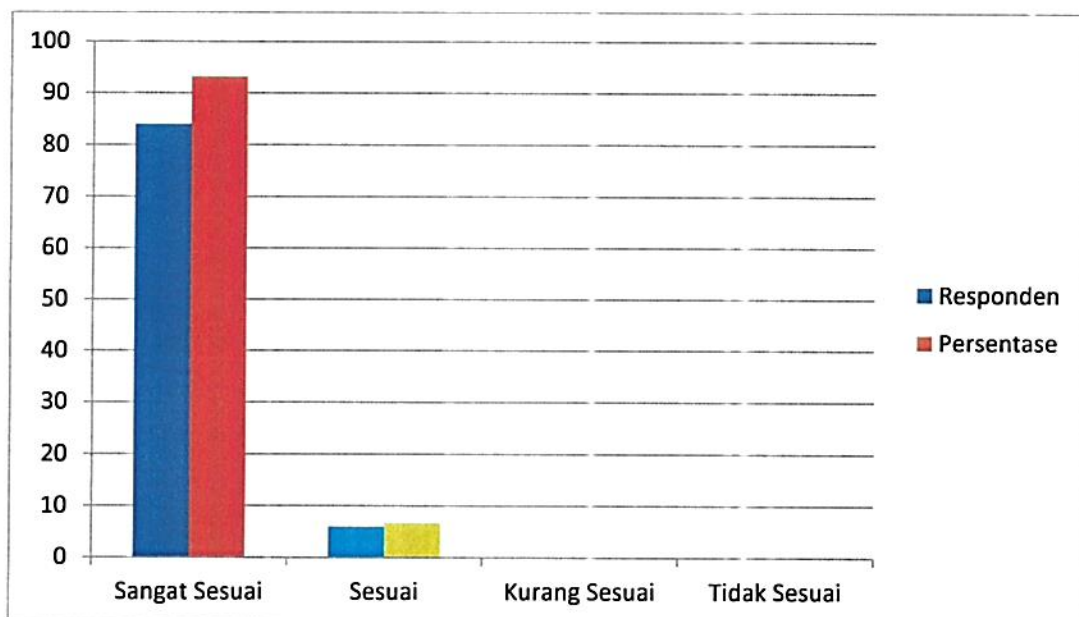
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,933 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	84	93,3 %
2.	Sesuai	3	6	6,7 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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

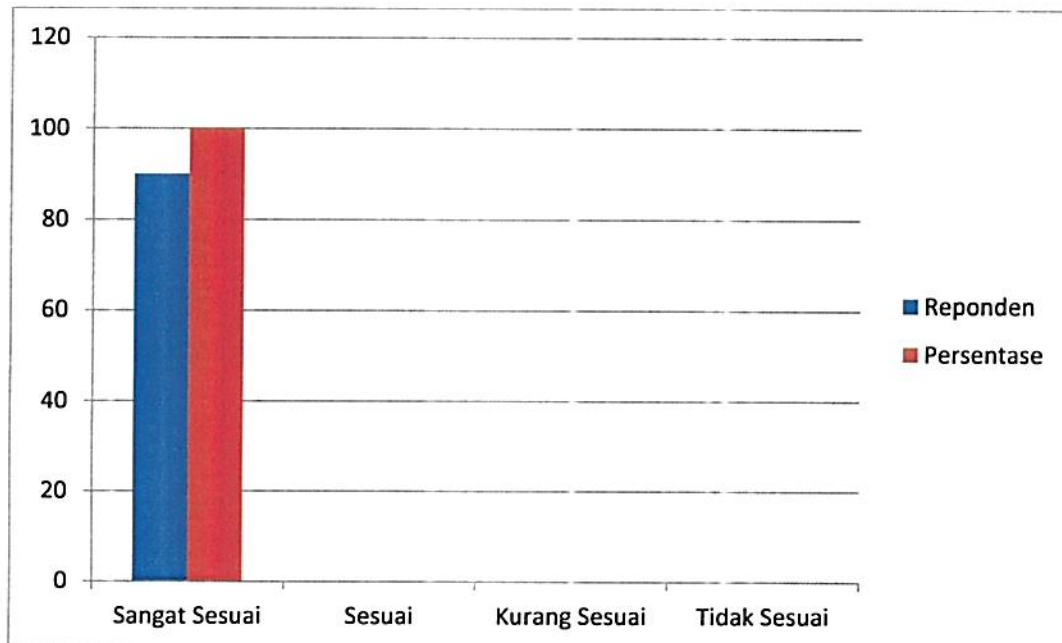
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor **3,53 s/d 4** kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada 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	90	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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).

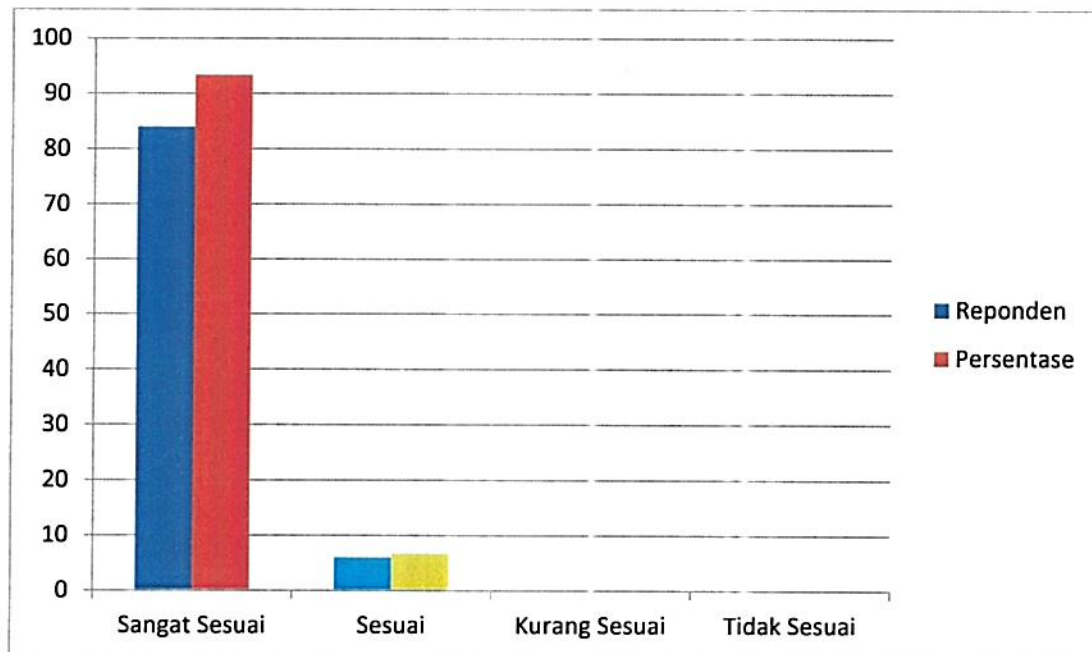
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,933 berada pada interval skor 3,53 s/d 4 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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	84	93,3 %
2.	Sesuai	3	6	6,7 %
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

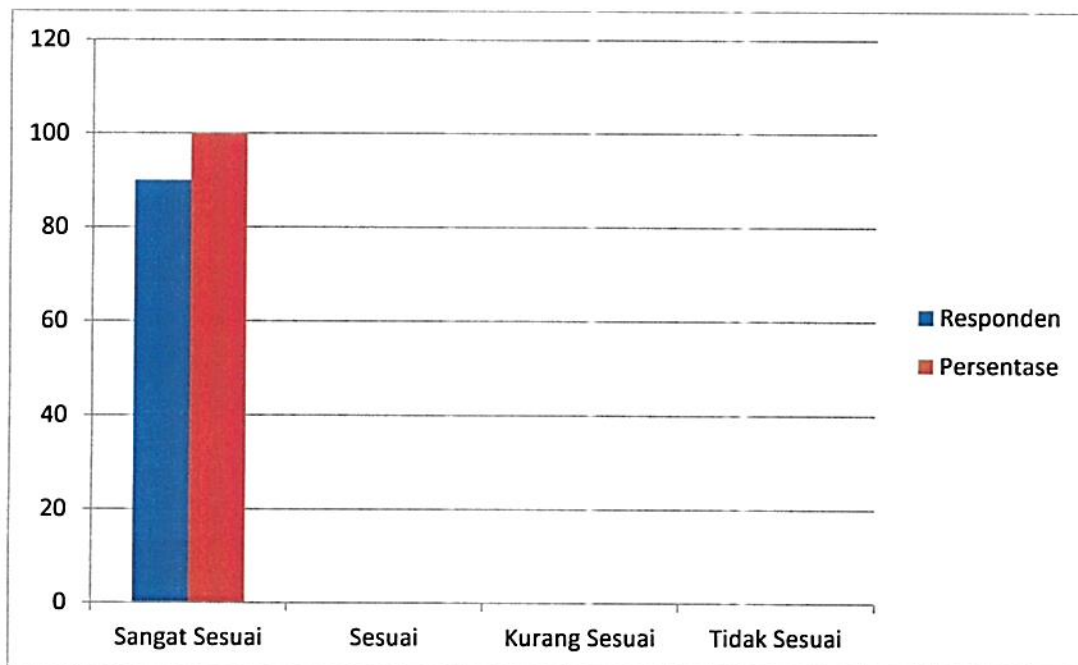
diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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	90	100 %
2.	Sesuai	3	0	0 %
3.	Kurang sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			90	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. 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 **99,01 %** 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 lingkungnya, 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 2026 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) Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	Dengan nilai 3,889
---	--	------------------------------

(2) Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	Dengan nilai 3,933
--	--	------------------------------

(3) Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	Dengan nilai 3,933
--	---	------------------------------

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:

INDEX TOTAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI PEKANBARU
 NILAI INDEKS
3,96 / 99,01 %

Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

JUMLAH	90 RESPONDEN
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 58 ORANG PEREMPUAN : 32 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG Diploma 2 : 0 ORG Diploma 3 : 3 ORG SD : 3 ORG SMP : 1 ORG SMU : 22 ORG Diploma 1 : 1 ORG PNS : 3 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 2 ORG LAINNYA : 64 ORG
PEKERJAAN	WIRSAUSAHA : 3 ORG TENAGA KONTRAK : 2 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 Rakam
1 Debra R-098849-IKM-F9D33D9634 No. HP : 81364002199	RIAU	22 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2026
2 Yesica R-098849-IKM-8E4CE519A6 No. HP : 85363078794	RIAU	22 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	31 Maret 2026
3 Gwyneth R-098849-IKM-FC271FC2BD No. HP : 88708032196	RIAU	22 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31 Maret 2026
4 Gabriel R-098849-IKM-68ECB18A69 No. HP : 895618088704	RIAU	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2026
5 Dewi Cahyani R-098849-IKM-6E97A22588 No. HP : 82386669203	RIAU	34 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	31 Maret 2026
6 Firdaus Basir S.H., M.H R-098849-IKM-D36D11DE88 No. HP : 82171437755	RIAU	53 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Maret 2026
7 Nurhaliza Indra Hardyaniti R-098849-IKM-1C8AF401F2 No. HP : 85855243963	RIAU	23 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Maret 2026
8 Mailinda Ginting R-098849-IKM-3E7D032400 No. HP : 85272143826	RIAU	38 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Maret 2026
9 Akmal Khairil R-098849-IKM-F4180D9C5F No. HP : 8126655675	JAMBI	49 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Maret 2026
10 Efesus Sinaga S.H., M.H R-098849-IKM-951DB880A5 No. HP : 81376968535	RIAU	45 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Maret 2026
11 Suhentri Perdana S.H R-098849-IKM-69DCECE3CF No. HP : 85271518451	RIAU	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	4	4	26 Maret 2026

12	Gusniyar Ridwan R-098849-IKM-A17F84DE88 No. HP : 81372189988	RIAU	63 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25 Maret 2026
13	Bachtiar Shiohang R-098849-IKM-C625D35BC3 No. HP : 81296945333	DKI JAKARTA	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Maret 2026
14	Badri Aaina Syah S.H R-098849-IKM-7DB3BEC514 No. HP : 82113821110	RIAU	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25 Maret 2026
15	Dodi M. Yadi R-098849-IKM-8F2A00C118 No. HP : 82124862202	RIAU	34 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Maret 2026
16	Lancar Hasholhan Panggabean, S.H. R-098849-IKM-9665A16628 No. HP : 81378038888	RIAU	46 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	25 Maret 2026
17	Vebby R-098849-IKM-A18ECA286 No. HP : 87723055661	RIAU	21 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	16 Maret 2026
18	Sherly Baldis R-098849-IKM-059682CF19 No. HP : 88279511220	RIAU	20 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Maret 2026
19	Sintya Permata Julia R-098849-IKM-430754F084 No. HP : 88279459513	RIAU	18 Tahun Perempuan	SMU SIVASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Maret 2026
20	Cindy Azrahra R-098849-IKM-CD249AAC7 No. HP : 81276974820	RIAU	20 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026
21	Johanda Saputra R-098849-IKM-8CDDDD64658 No. HP : 85271561693	RIAU	41 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026
22	Riadatul Lispardewi R-098849-IKM-8CDD598821 No. HP : 85215222295	RIAU	39 Tahun Perempuan	Diploma 1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026
23	Riky R-098849-IKM-70AB6262C8 No. HP : 81317162764	RIAU	30 Tahun Laki-laki	SMU PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026

Pengadlian Negeri Pekanbaru Kelas IA

69	M. Hekkal Akmal R-098849-IKM-5E162EBDC3 No. HP : 85221319999	RIAU	44 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2026
70	Mujiyono R-098849-IKM-EBEDD9C77E No. HP : 82384581289	RIAU	50 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2026
71	Nurza Azmir R-098849-IKM-D40DE8C6FF No. HP : 85363541008	RIAU	33 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Januari 2026
72	Afdinda Aulia Safiri R-098849-IKM-ZF00A6AAA4 No. HP : 85758646089	RIAU	21 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Januari 2026
73	Arijuna Pratama R-098849-IKM-714AD0E7F7 No. HP : 89563485975	RIAU	21 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Januari 2026
74	Indra Lawi R-098849-IKM-1E3E89871D No. HP : 85693036099	RIAU	53 Tahun Laki-laki	Diploma 3 WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Januari 2026
75	Indra Lawi R-098849-IKM-4F0F6464F5 No. HP : 85693036099	RIAU	53 Tahun Laki-laki	Diploma 3 WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Januari 2026
76	Siska Junia Sari R-098849-IKM-65E86A5348 No. HP : 82384441999	RIAU	27 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2026
77	Sandi Ira Adina R-098849-IKM-786508A21F No. HP : 85261833703	SUMATERA UTARA	36 Tahun Perempuan	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2026
78	Iqbal Taufik Nasution R-098849-IKM-6D0911CF19 No. HP : 81396842018	RIAU	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2026
79	Frans R-098849-IKM-8597A5504F No. HP : 87883334258	DKI JAKARTA	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Januari 2026
80	Fathan R-098849-IKM-CDD5E0FB95 No. HP : 81266238682	RIAU	23 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Januari 2026

DATA LAYANAN YANG DITERIMA RESPONDEN

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey/ indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point klik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Mahkamah Agung RI

Keterangan :

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NR terbanyak	=	NR per ruang lingkup x (10)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	89,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 89,30	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 Tahun Kerja

Periode Triwulan

Pilih Periode

2026

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Umur	Jumlah (Orang)
Layanan					
1	Layanan Pidana				6
2	Layanan Perdata				2
3	Layanan Hukum / Informasi				68
4	Layanan Administrasi Umum				5
5	Layanan PHH				2
6	Layanan Tpkor				5
7	Layanan e-Court				2

Perbandingan Indeks Survey

Register ini berisi perbandingan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Madya Pelayanan :

Keterangan :

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuisioner
NRN terbanyak	=	NRN per ruang lingkup x (1/9)

Madu Pelayanan :

A	Sangat Baik	89,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 89,30	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 Sebagian Keaja

Periode Triwulan

Pilih Periode

2026

Tampilkan Data

MILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umun Responden	Data Domestik Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Deskripsi							
18 - 28 Th			23			23	25,56
29 - 39 Th			36			36	40,00
40 - 49 Th			16			16	17,78
50 - 59 Th			9			9	10,00
60 - 69 Th			6			6	6,67
Total			90			90	

Perbandingan Indeks Survey

Register ini berisi perbandingan survey indeks kepuasan oleh para pencari kaadilan / Informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Mahkamah Agung RI

Keterangan :

RL	=	Ruang Lingkup Pelayanan
NRRL	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRRL per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRRL terbentang	=	NRRL per ruang lingkup x (10)

Nilai 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 Tahun Kerja Periode Triwulan

Pilih Periode 2026

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur	Jumlah (Orang)
Daerah Domisili						
1	SUMATERA UTARA					2
2	SUMATERA BARAT					1
3	RIAU					81
4	JAMBI					1
5	SUMATERA SELATAN					1
6	DKI JAKARTA					3
7	JAWA BARAT					1

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDER

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Urutan Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur									Keterangan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
Jumlah	359	355	350	359	357	354	360	354	360						
NRR Per RL	3.989	3.944	3.889	3.989	3.967	3.933	4.000	3.933	4.000						35.644
NRR Terimbang	0.443	0.438	0.432	0.443	0.441	0.437	0.444	0.437	0.444						3.960
INDI Unit Pelayanan															99.01

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	350
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	354
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	354

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	350
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	354
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	354