

LAPORAN



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
PADA
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU**

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami sampaikan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan rahmatnya sehingga laporan Hasil Survey Kepuasan Pelayanan Publik Semester II tahun 2019 dapat diselesaikan.

Survey Kepuasan Pelayanan Publik ini merupakan gambaran atas pemberian Pelayanan Publik di instansi Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa Pelayanan Publik yang diberikan Aparatur Pengadilan bisa dijelaskan/diukur berdasarkan pengalaman masyarakat dalam menerima Pelayanan yang diberikan aparatur Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan upaya Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru dalam rangka evaluasi untuk dapat memberikan Pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kami juga menyadari jika pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu masih banyak kekurangan dan memerlukan perbaikan. Kritik dan saran yang membangun dari khalayak senantiasa kami terima untuk semakin bainya . Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

Pekanbaru, 10 Januari 2020

Ketua



SRI SETYOWATI, S.H., M.H.
NIP. 195609171979022002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Hal i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud Dan Tujuan	2
1.3. Landasan Hukum	2
1.4. Rencana Kerja	2
BAB II METODOLOGI.....	4
2.1. Metode Penelitian	4
2.2. Populasi Dan Sampel	4
2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis	4
2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control.....	4
2.5. Teknik Analisis Data	5
2.6. Tahapan pelaksanaan	6
BAB III INDEKS PERSEPSI KORUPSI.....	8
3.1. Responden	8
3.2. Indeks Pelayanan Publik Dan Persepsi Korupsi per indikator	8
3.3. Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	21
BAB IV PENUTUP	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2. Rekomendasi	25

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Model Alur Penyusunan Survei IPK Menuju Zona Integritas	6
2. Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik	6
3. Nilai Persepsi	7
4. Indeks Indikator Fasilitas Informasi	8
5. Indeks Indikator Fasilitas Toilet	9
6. Indeks indikator Parkir Kendaraan	9
7. Indeks Indikator Kebersihan	10
8. Indeks indikator Taman	10
9. Indeks indikator Sarana Ibadah	11
10. Indeks Indikator Kantin	11
11. Indeks Indikator Ruang Tunggu	12
12. Indeks Indikator Sistem Pembayaran	12
13. Indeks Indikator Pelayanan Pendaftaran	13
14. Indeks Indikator Persiapan persidangan	13
15. Indeks Indikator Fasilitas Ruang Sidang	14
16. Indeks Indikator Proses Persidangan	14
17. Indeks Indikator Waktu Pemeriksaan	15
18. Indeks Indikator Pemeriksaan Setempat	15
19. Indeks Indikator Profesional Hakim	16
20. Indeks Indikator Pemberian Salinan Putusan	16
21. Indeks Indikator Pelayanan Informasi	17
22. Indeks Indikator Pelayanan Pengaduan	17

23. Indeks Indikator Pelayanan Persuratan	18
24. Indeks Indikator Pengembalian Sisa Biaya Panjar	18
25. Indeks Indikator Eksekusi	19
26. Indeks Indikator Sikap Petugas	19
27. Indeks Indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas	20
28. Indeks Indikator Penampilan Petugas	20
29. Indeks Kepuasan Masyarakat satuan kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	21
30. Persepsi Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di perkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih dari korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru merupakan satuan kerja di bawah mahkamah Agung sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman yang melaksanakan penyelenggaraan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan memiliki peran dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru untuk menjadi menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) menitik beratkan pada Integritas penyelenggara

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari sarana dan Prasarana dan pemberian pelayanan yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bersih dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei persepsi korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner.
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

- Penyusunan Jadwal

Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 15 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 6 bulan (dua kali dalam satu tahun).

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu satu bulan atau data sebanyak 80 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh

petugas pelaksana yang telah di briefing sebelumnya.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Panitera Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru). Panitera Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPK.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *Indeks Kepuasan Masyarakat* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data Indeks diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor Indeks paling rendah dan nilai 4 merupakan skor Indeks paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala Indeks Kepuasan Masyarakat antara 1 – 4 yang artinya semakin mendekati nilai 4 maka bobot Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru adalah **Sangat Puas/Baik**.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1



Model alur penyusunan survei IKM menuju Zona Integritas WBK / WBBM

Tabel 2

Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Ruang lingkup
1	Fasilitas Informasi
2	Fasilitas Toilet
3	Parkir Kendaraan
4	Kebersihan
5	Taman
6	Sarana Ibadah
7	Kantin
8	Ruang Tunggu
9	Sistem Pembayaran
10	Pelayanan Pendaftaran
11	Persiapan Persidangan

12	Fasilitas Ruang Sidang
----	------------------------

13	Proses Persidangan
14	Waktu Persidangan
15	Pemeriksaan Setempat
16	Profesional Hakim
17	Pemberian Salinan Putusan
18	Pelayanan Informasi
19	Pelayanan Pengaduan
20	Pelayanan Persuratan
21	Pengembalian Sisa Biaya Panjar
22	Eksekusi
23	Sikap Petugas
24	Kemampuan Pengetahuan Petugas
25	Penampilan Petugas

Tabel 3
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Kurang Puas/Baik
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Cukup Puas/Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Puas/Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Sangat Puas/Baik

BAB III

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

3.1. Responden

Pada semester II tahun 2019 jumlah Responden yang mengikuti Survey Kepuasan Pelayanan Publik berjumlah 80 Orang, yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara, Anggota Polri, Advokat/Pengacara, Masyarakat, dan Mahasiswa.

3.2. Indeks Kepuasan Pelayanan Publik

3.2.1. Indikator Fasilitas Informasi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Informasi menunjukkan hasil pada interval index 3.55.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4.
Indeks pada indikator Fasilitas Informasi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.55
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	1	2	1.25	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	34	102	42.50	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	45	180	56.25	
Jumlah			80	284	100	

3.2.2. Indikator Fasilitas Toilet

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Toilet menunjukkan hasil pada index 3.20.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 5.
Indeks pada Fasilitas Toilet

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	3	3	3.80	3.20
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	7.59	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	42	126	53.16	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	28	112	35.44	
Jumlah			79	253	100	

3.2.3. Indikator Parkir Kendaraan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Parkir Kendaraan menunjukkan hasil pada index 3.08.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 6.
Indeks pada indikator Parkir Kendaraan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	3	3	3.75	3.08
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	13	26	16.25	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	39	117	48.75	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	25	100	31.25	
Jumlah			80	246	100	

3.2.4. Indikator Kebersihan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikatorkebersihan menunjukkan hasil pada index 3.55.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 7.
Indeks pada indikator Kebersihan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.55
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	3	6	3.75	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	30	90	37.50	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	47	188	58.75	
Jumlah			80	284	100	

3.2.5. Indikator Taman

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Taman menunjukkan hasil pada index 3.26.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 8.
Tabel indeks pada indikator biaya tambahan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.26
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	11	22	13.75	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	37	111	46.25	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	32	128	40.00	
Jumlah			800	261	100	

3.2.6. Indikator Sarana Ibadah

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sarana Ibadah menunjukkan hasil pada index 3.42.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 9.
Indeks pada indikator Sarana Ibadah

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	1	1	1.30	3.42
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	4	8	5.19	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	34	102	44.16	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	38	152	49.35	
Jumlah			77	263	100	

3.2.7. Indikator Kantin

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kantin menunjukkan hasil pada index 2.60.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 10.
Indeks pada indikator Kantin

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	6	6	8.00	2.60
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	29	58	38.67	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	29	87	38.67	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	11	44	14.67	
Jumlah			75	195	100%	

3.2.8. Indikator Ruang Tunggu

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Ruang Tunggu menunjukkan hasil pada index 3.32.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 11.
Indeks pada indikator Ruang Tunggu

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	2	2	2.60	3.32
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	10.39	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	30	90	38.96	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	37	148	48.05	
Jumlah			77	256	100	

3.2.9. Indikator Sistem Pembayaran

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sistem Pembayaran menunjukkan hasil pada index 3.46.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 12.
Indeks pada indikator Sistem Pembayaran

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.46
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	3	6	3.80	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	37	111	46.84	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	39	156	49.37	
Jumlah			79	273	100	

3.2.10. Indikator Pelayanan Pendaftaran

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Pendaftaran menunjukkan hasil pada index 3.48.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 13.
Indeks pada indikator Pelayanan Pendaftaran

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.48
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	3	6	3.80	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	35	105	44.30	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	41	164	51.90	
Jumlah			79	275	100	

3.2.11. Indikator Persiapan Persidangan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persiapan Persidangan menunjukkan hasil pada index 3.33.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 14.
Indeks pada indikator Persiapan Persidangan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	1	1	1.27	3.33
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	9	18	11.39	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	32	96	40.51	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	37	148	46.84	
Jumlah			79	263	100	

3.2.12. Indikator Fasilitas Ruang Sidang

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Ruang Sidang menunjukkan hasil pada index 3.36.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 15.
Indeks pada indikator Fasilitas Ruang Sidang

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.36
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	7.69	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	38	114	48.72	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	34	136	43.59	
Jumlah			78	262	100	

3.2.13. Indikator Proses Persidangan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Proses Persidangan menunjukkan hasil pada index 3.39.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 16.
Indeks pada indikator Proses Persidangan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	1	1	1.27	3.39
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	7.59	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	33	99	41.77	

4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	39	156	49.37	
Jumlah			79	268	100	

3.2.14. Indikator Waktu Pemeriksaan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Waktu Pemeriksaan menunjukkan hasil pada index 3.38.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 17.
Indeks pada indikator Waktu Pemeriksaan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.38
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	7.79	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	36	108	46.75	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	35	140	45.45	
Jumlah			77	260	100	

3.2.15. Indikator Pemeriksaan Setempat

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pemeriksaan Setempat menunjukkan hasil pada index 3.32.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 18.
Indeks pada indikator Pemeriksaan Setempat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	1	1	1.39	
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	11.11	

3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	30	90	41.67	3.32
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	33	132	45.83	
Jumlah			72	239	100	

3.2.16. Indikator Profesional Hakim

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Profesional Hakim menunjukkan hasil pada index 3.43.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 19.
Indeks pada indikator Profesional Hakim

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	2	2	2.52	3.43
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	5	10	6.33	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	29	87	36.71	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	43	172	54.43	
Jumlah			79	262	100	

3.2.17. Indikator Pemberian Salinan Putusan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pemberian Salinan Putusan menunjukkan hasil pada index 3.42.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 20.
Indeks pada indikator Pemberian Salinan Putusan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	

2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	4	8	5.26	3.42
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	36	108	47.37	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	36	144	47.37	
Jumlah			76	260	100	

3.2.18. Indikator Pelayanan Informasi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Informasi menunjukkan hasil pada index 3.54.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 21.
Indeks pada indikator Pelayanan Informasi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.54
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	2	4	2.56	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	32	96	41.03	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	44	176	56.41	
Jumlah			78	276	100	

3.2.19. Indikator Pelayanan Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Pengaduan menunjukkan hasil pada index 3.45.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 22.
Indeks pada indikator Pelayanan Pengaduan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	

2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	4	8	5.33	3.45
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	33	99	44.00	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	38	152	50.67	
Jumlah			75	259	100	

3.2.20. Indikator Pelayanan Persuratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Persuratan menunjukkan hasil pada index 3.48.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 23.
Indeks pada indikator Pelayanan Persuratan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.48
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	3	6	3.90	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	34	102	44.16	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	40	160	51.95	
Jumlah			77	268	100	

3.2.21. Indikator Pengembalian sisa Biaya Panjar

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pengembalian sisa Biaya Panjar menunjukkan hasil pada index 3.43.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 24.
Indeks pada indikator Pengembalian sisa Biaya Panjar

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	

2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	10.81	3.43
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	26	78	35.14	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	40	160	54.05	
Jumlah			74	254	100	

3.2.22. Indikator Eksekusi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden Eksekusi menunjukkan hasil pada index 3.38.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 25.
Indeks pada indikator Eksekusi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.38
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	5	10	7.94	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	29	87	46.03	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	29	116	46.03	
Jumlah			63	213	100	

3.2.23. Indikator Sikap Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sikap Petugas menunjukkan hasil pada index 3.47.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 26.
Indeks pada indikator Sikap Petugas

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	

2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	7.79	3.47
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	29	87	37.66	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	42	168	54.55	
Jumlah			77	267	100	

3.2.24. Indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas menunjukkan hasil pada index 3.41. Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 27.
Indeks pada Kemampuan Pengetahuan Petugas

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	3.41
2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	5	10	6.41	
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	36	108	46.15	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	37	148	47.44	
Jumlah			78	266	100	

3.2.25. Indikator Penampilan Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penampilan Petugas menunjukkan hasil pada index 3.43. Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 28.
Indeks pada indikator Penampilan Petugas

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			f	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00 - 1.75	Kurang Baik/Puas	0	0	0	

2	1.76 - 2.50	Cukup Baik/Puas	5	10	6.33	3.43
3	2.51 - 3.25	Baik/Puas	35	105	44.30	
4	3.26 - 4.00	Sangat Baik/Puas	39	156	49.37	
Jumlah			79	271	100	

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Dari indeks 25 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru sebesar 3,37. Hal ini memiliki arti masyarakat merasa **Sangat Puas/Baik** atas Layanan yang diberikan dan Sarana Prasarana yang ada di PTUN Pekanbaru.

Adapun Perincian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 29.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

No	Unsur Pertanyaan	NRR
Q 1	Fasilitas Informasi	3.55
Q 2	Fasilitas Toilet	3.20
Q 3	Parkir Kendaraan	3.08
Q 4	Kebersihan	3.55
Q 5	Taman	3.26
Q 6	Sarana Ibadah	3.42
Q 7	Kantin	2.60
Q 8	Ruang Tunggu	3.32
Q 9	Sistem Pembayaran	3.46
Q 10	Pelayanan Pendaftaran	3.48
Q 11	Persiapan Persidangan	3.33
Q 12	Fasilitas Ruang Sidang	3.36

Q 13	Proses Persidangan	3.39
Q 14	Waktu Pemeriksaan	3.38
Q 15	Pemeriksaan Setempat	3.32
Q 16	Profesional Hakim	3.43
Q 17	Pemberian Salinan Putusan	3.42
Q 18	Pelayanan Informasi	3.54
Q 19	Pelayanan Pengaduan	3.45
Q 20	Pelayanan Persuratan	3.48
Q 21	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	3.43
Q 22	Eksekusi	3.38
Q 23	Sikap Petugas	3.47
Q 24	Kemampuan Pengetahuan Petugas	3.41
Q 25	Penampilan Petugas	3.43
JUMLAH		84.14
NILAI RATA-RATA IKM		3.37

Keterangan :

Q1 – Q25 : Unsur-unsur Pertanyaan

NRR : **Nilai Rata-rata**

IPK : **Indeks Kepuasan Pelayanan Publik**

***)** : **Jumlah NRR IPK Tertimbang**

NRR Per Unsur : **Jumlah nilai per unsur dibagi**
Jumlah kuesioner yang terisi

IPK : 3.37

Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Sangat Puas/Baik. Nilai

interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 81,26 – 100.

Tabel 30.
Persepsi Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Kurang Baik/Puas
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Cukup Baik/Puas
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Baik/Puas
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	4	Sangat Baik/Puas

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Pelayanan Publik yang telah dilakukan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru diperoleh informasi bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru adalah **3,37** atau masuk pada kategori **Sangat Puas/Baik**.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 25 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Fasilitas Informasi	3.55
2. Fasilitas Toilet	3.20
3. Parkir Kendaraan	3.08
4. Kebersihan	3.55
5. Taman	3.26
6. Sarana Ibadah	3.42
7. Kantin	2.60
8. Ruang Tunggu	3.32
9. Sistem Pembayaran	3.46
10. Pelayanan Pendaftaran	3.48
11. Persiapan Persidangan	3.33
12. Fasilitas Ruang Sidang	3.36
13. Proses Persidangan	3.39
14. Waktu Pemeriksaan	3.38
15. Pemeriksaan Setempat	3.32
16. Profesional Hakim	3.43

17.	Pemberian Salinan Putusan	3.42
18.	Pelayanan Informasi	3.54
19.	Pelayanan Pengaduan	3.45
20.	Pelayanan Persuratan	3.48
21.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	3.43
22.	Eksekusi	3.38
23.	Sikap Petugas	3.47
24.	Kemampuan Pengetahuan Petugas	3.41
25.	Penampilan Petugas	3.43

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru Tahun 2019 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,37 atau masuk pada persepsi Sangat Puas/Baik.

Namun dari dua puluh lima indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Kantin memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu 2,60 dan tergolong dalam indikator kinerja Baik/Puas.