

LAPORAN



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

TAHUN 2020

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 I tahun 2020 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 dengankuesioner.

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, Juli 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	5
2.5. Teknik Analisis Data	5
2.6. Tahapan pelaksanaan	6
BAB III INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
3.1. Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru .	30
BAB IV PENUTUP	33
4.1. Kesimpulan	33
4.2. Rekomendasi	34

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	10
7. Indeks Indikator Kebersihan	11
8. Indeks indikator Taman	12
9. Indeks indikator Sarana Ibadah	13
10. Indeks Indikator Ruang Tunggu	14
11. Indeks Indikator Sistem Pembayaran	15
12. Indeks Indikator Pelayanan Pendaftaran	16
13. Indeks Indikator Persiapan persidangan	17
14. Indeks Indikator Fasilitas Ruang Sidang	18
15. Indeks Indikator Proses Persidangan	19
16. Indeks Indikator Waktu Pemeriksaan	20
17. Indeks Indikator Pemeriksaan Setempat	20
18. Indeks Indikator Profesional Hakim	21
19. Indeks Indikator Pemberian Salinan Putusan	22
20. Indeks Indikator Pelayanan Informasi	23
21. Indeks Indikator Pelayanan Pengaduan	24
22. Indeks Indikator Pelayanan Persuratan	25

23. Indeks Indikator Pengembalian Sisa Biaya Panjar	25
24. Indeks Indikator Eksekusi	26
25. Indeks Indikator Sikap Petugas	27
26. Indeks Indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas	28
27. Indeks Indikator Penampilan Petugas	29
28. Indeks Kepuasan Masyarakat satuan kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	30
29. Persepsi Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	31

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 Survey penilaian indeks kepuasan pelayanan publik 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.

Zona Integritas 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 dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei Kepuasan Pelayanan Publik 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 semester atau data sebanyak 122 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 Indeks Kepuasan Masyarakat.

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 mendekat inilai 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	Ruang Tunggu
8	Sistem Pembayaran
9	Pelayanan Pendaftaran
10	Persiapan Persidangan
11	Fasilitas Ruang Sidang
12	Proses Persidangan

13	Waktu Persidangan
14	Pemeriksaan Setempat
15	Profesional Hakim
16	Pemberian Salinan Putusan
17	Pelayanan Informasi
18	Pelayanan Pengaduan
19	Pelayanan Persuratan
20	Pengembalian Sisa Biaya Panjar
21	Eksekusi
22	Sikap Petugas
23	Kemampuan Pengetahuan Petugas
24	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 I tahun 2020 jumlah Responden yang mengikuti Survey Kepuasan Pelayanan Publik berjumlah 122 Orang, yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil/Aparatur Sipil Negara, Anggota Polri, Advokat/Pengacara, Masyarakat, dan Mahasiswa.

3.2. Indeks Kepuasan Pelayanan Publik

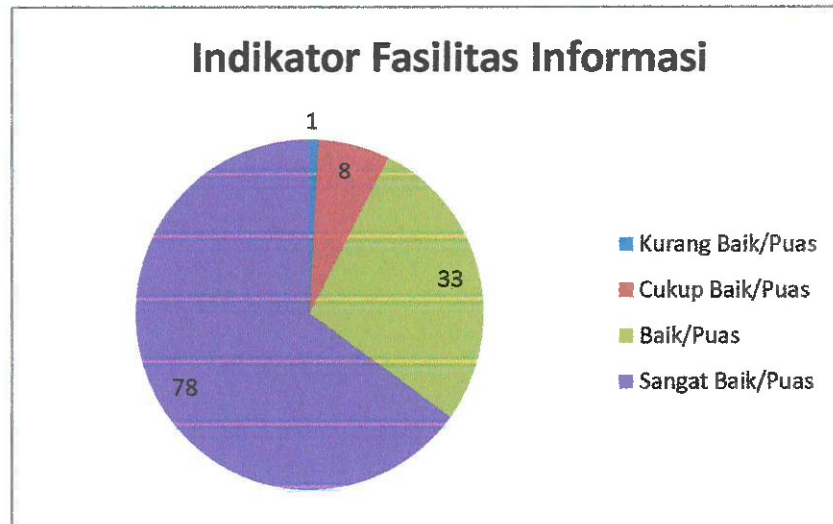
3.2.1. Indikator Fasilitas Informasi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Informasi menunjukkan hasil pada interval index 3.57.

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	1	1	0.83	3.57
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	6.67	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	33	99	27.50	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	78	312	65.00	
Jumlah			120	428	100	



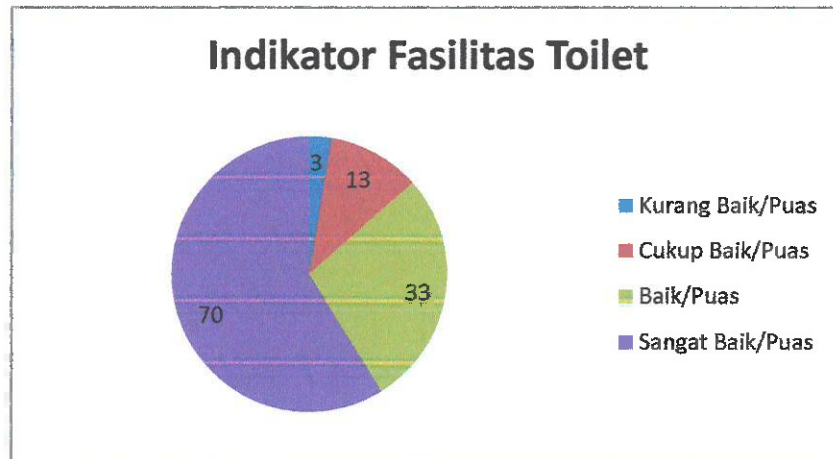
3.2.2. Indikator Fasilitas Toilet

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Toilet menunjukkan hasil pada index 3.43.

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	2.52	3.43
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	13	26	10.92	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	33	99	27.73	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	70	280	58.82	
Jumlah			119	408	100	



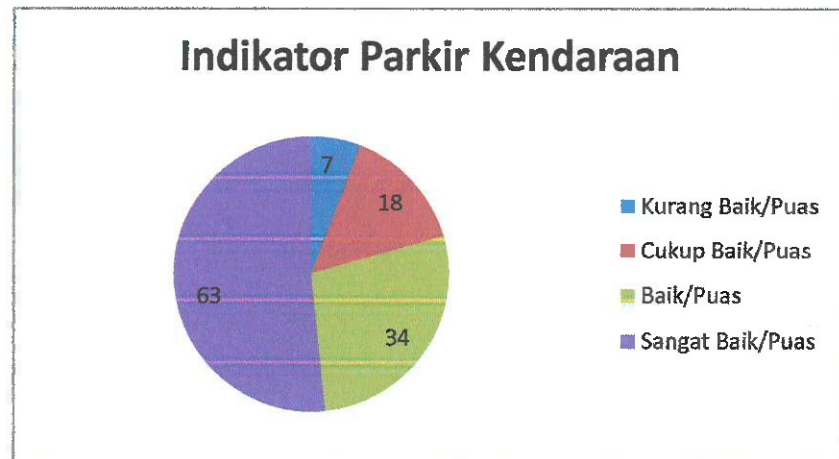
3.2.3. Indikator Parkir Kendaraan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Parkir Kendaraan menunjukkan hasil pada index 3.25.

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	7	7	5.74	3.25
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	18	36	14.75	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	34	102	27.87	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	63	272	51.64	
Jumlah			122	417	100	



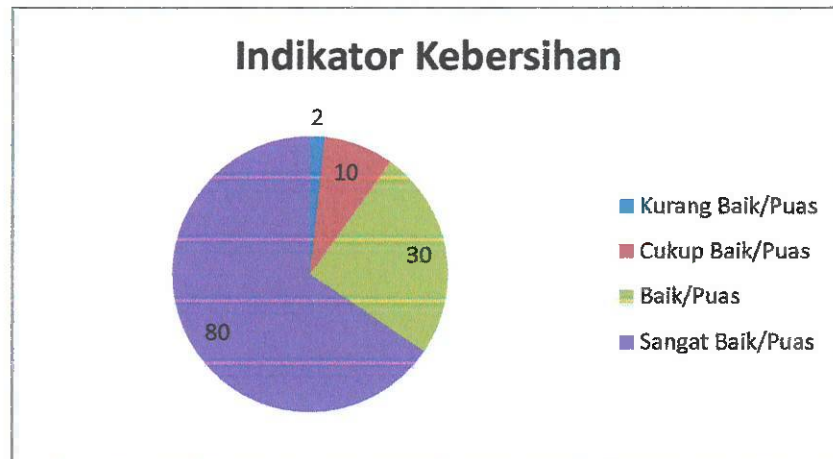
3.2.4. Indikator Kebersihan

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

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	2	2	1.64	3.54
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	10	20	8.20	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	30	90	24.59	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	80	320	65.57	
Jumlah			122	432	100	



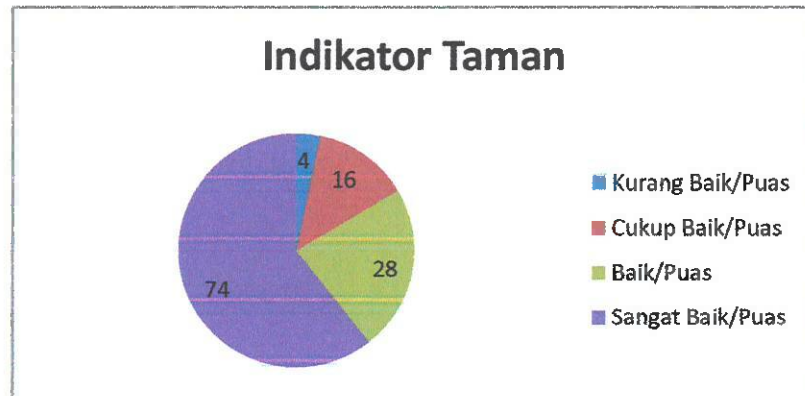
3.2.5. Indikator Taman

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Taman menunjukkan hasil pada index 3.41.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 8.
Tabel indeks pada indikator taman

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			F	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00-1.75	Kurang Baik/Puas	4	4	3.28	3.41
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	16	32	13.11	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	28	84	22.95	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	74	196	60.66	
Jumlah			122	316	100	



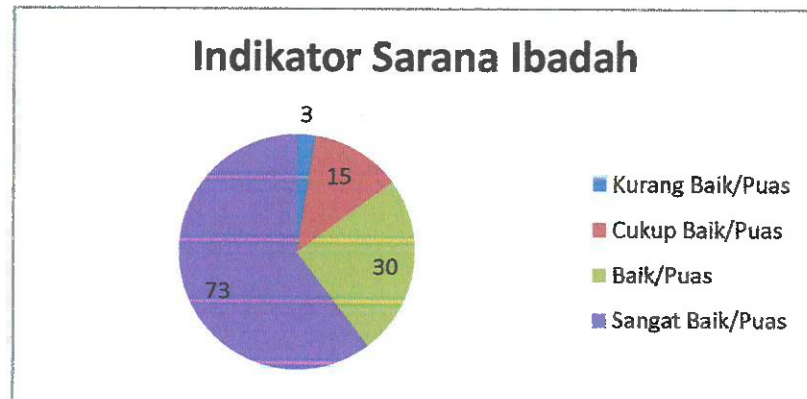
3.2.6. Indikator Sarana Ibadah

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sarana Ibadah menunjukkan hasil pada index 3.43.

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	3	3	2.48	3.43
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	15	30	12.40	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	30	90	24.79	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	73	292	60.33	
Jumlah			121	415	100	



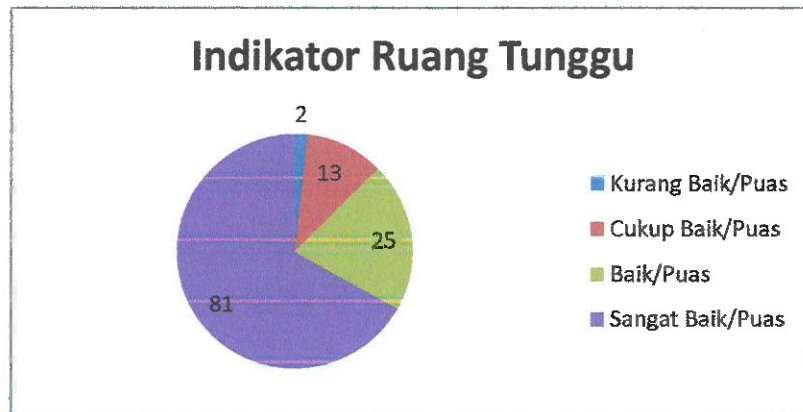
3.2.7. Indikator Ruang Tunggu

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Ruang Tunggu menunjukkan hasil pada index 3.53.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 10.
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	1.65	3.53
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	13	26	10.74	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	25	75	20.66	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	81	324	66.94	
Jumlah			121	427	100	



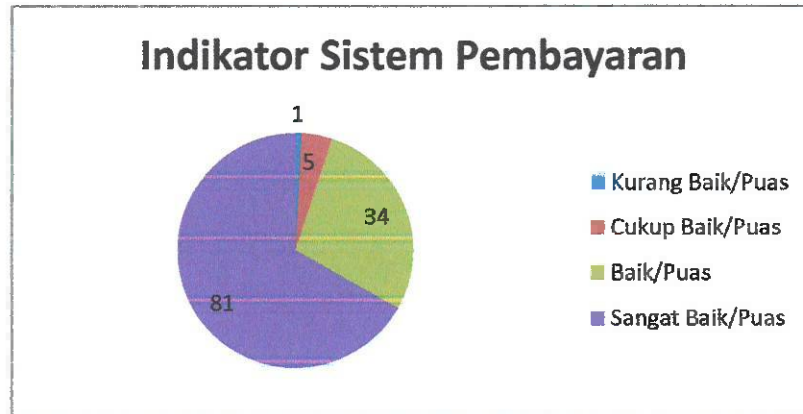
3.2.8. Indikator Sistem Pembayaran

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sistem Pembayaran menunjukkan hasil pada index 3.61.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 11.
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	1	1	0.83	3.61
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	5	10	4.13	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	34	102	28.10	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	81	324	66.94	
Jumlah			121	437	100	



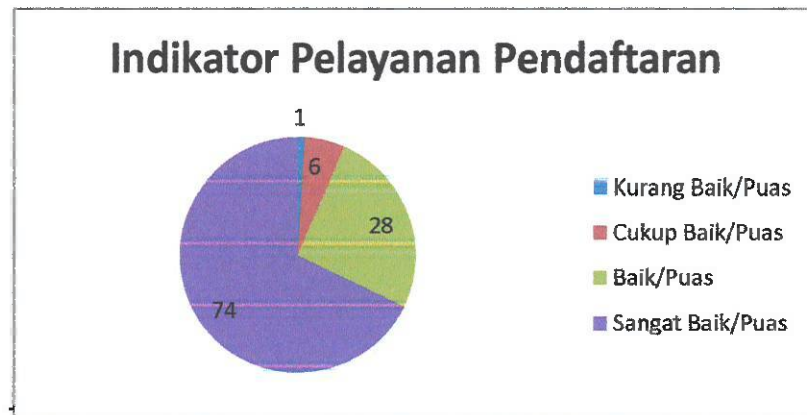
3.2.9. Indikator Pelayanan Pendaftaran

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Pendaftaran menunjukkan hasil pada index 3.59.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 12.
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	1	1	0.82	3.59
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	6	6	4.92	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	35	105	28.69	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	80	320	65.57	
Jumlah			122	432	100	



3.2.10. Indikator Persiapan Persidangan

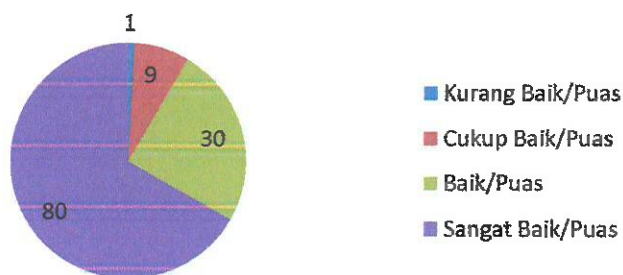
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persiapan Persidangan menunjukkan hasil pada index 3.58.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 13.
Indeks pada indikator Persiapan Persidangan

Nilai Persepsi	Nilai Intervāl	Kinerja	Frekuensi			Indeks/ Nilai Rata-Rata
			F	Nilai Persepsi x f	Prosentase (%)	
1	1.00-1.75	Kurang Baik/Puas	1	1	0.83	3.58
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	9	18	7.50	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	30	90	25.00	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	80	320	66.67	
Jumlah			120	429	100	

Indikator Persipan Persidangan



3.2.11. Indikator Fasilitas Ruang Sidang

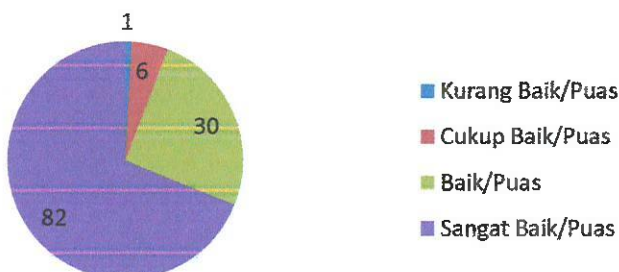
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Fasilitas Ruang Sidang menunjukkan hasil pada index 3.62.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 14.
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	1	1	0.84	3.62
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	5.04	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	30	90	25.21	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	82	328	68.91	
Jumlah			119	431	100	

Indikator Fasilitas Ruang Sidang



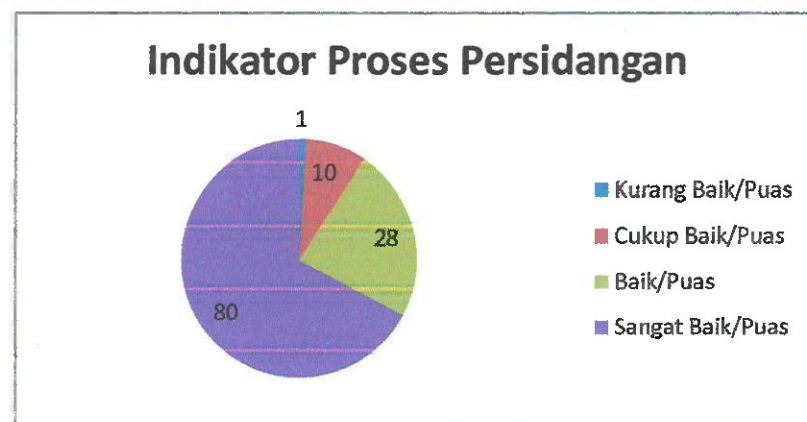
3.2.12. Indikator Proses Persidangan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Proses Persidangan menunjukkan hasil pada index 3.57.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 15.
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	0.84	3.57
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	10	20	8.40	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	28	84	23.53	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	80	320	67.23	
Jumlah			119	425	100	



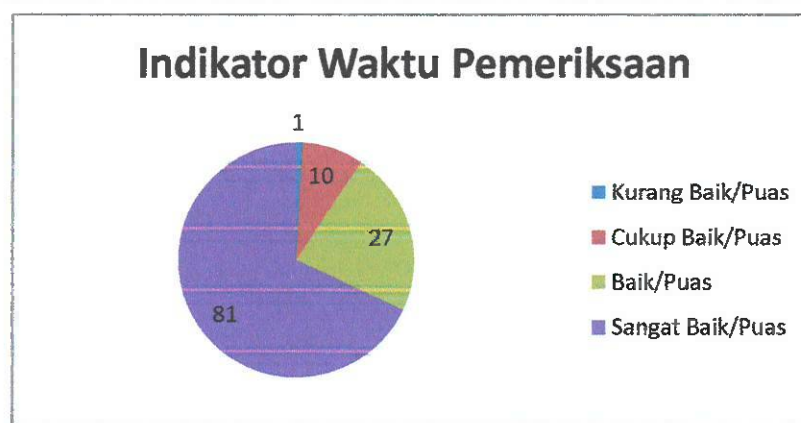
3.2.13. Indikator Waktu Pemeriksaan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Waktu Pemeriksaan menunjukkan hasil pada index 3.58.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 16.
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	1	1	0.84	3.58
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	10	20	8.40	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	27	81	22.69	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	81	324	68.07	
Jumlah			119	426	100	



3.2.14. Indikator Pemeriksaan Setempat

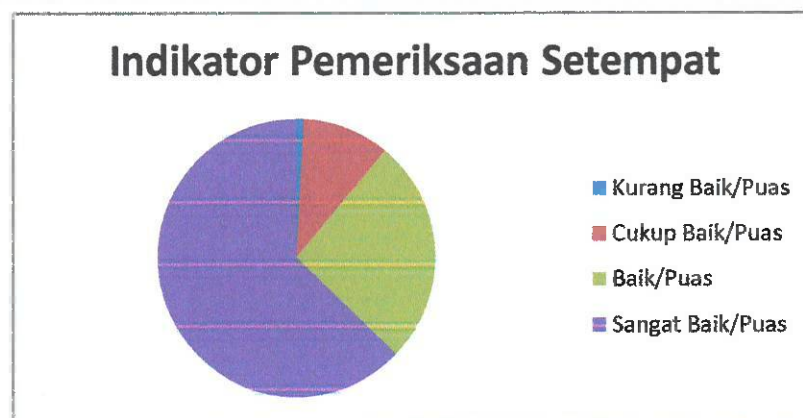
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pemeriksaan Setempat menunjukkan hasil pada index 3.50.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 17.
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	0.87	

2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	12	24	10.43	3.50
3	2.51-3.25	Baik/Puas	31	93	26.96	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	71	284	61.74	
Jumlah			115	402	100	



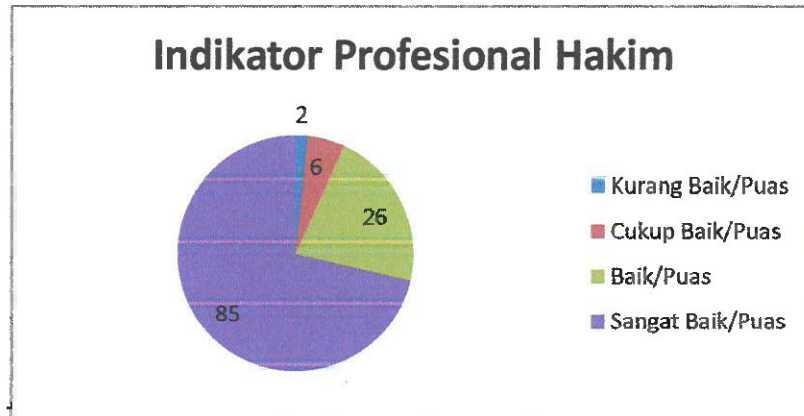
3.2.15. Indikator Profesional Hakim

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Profesional Hakim menunjukkan hasil pada index 3.63.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 18.
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	1.68	3.63
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	5.04	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	26	78	21.85	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	85	340	71.43	
Jumlah			119	432	100	



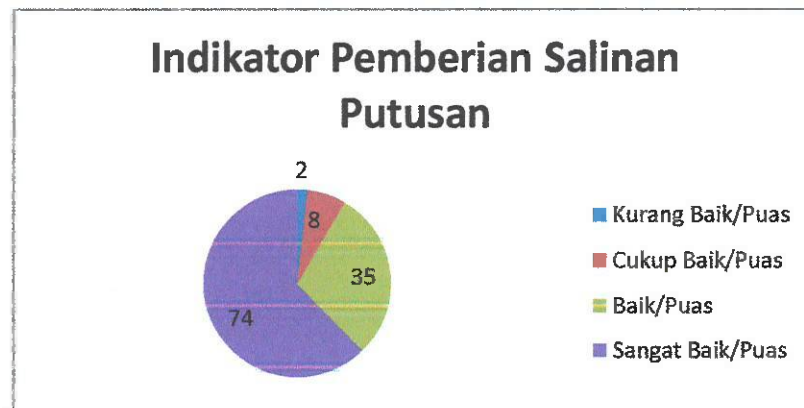
3.2.16. Indikator Pemberian Salinan Putusan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pemberian Salinan Putusan menunjukkan hasil pada index 3.52.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 19.
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	2	2	1.68	3.52
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	6.72	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	35	105	29.41	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	74	296	62.18	
Jumlah			119	419	100	



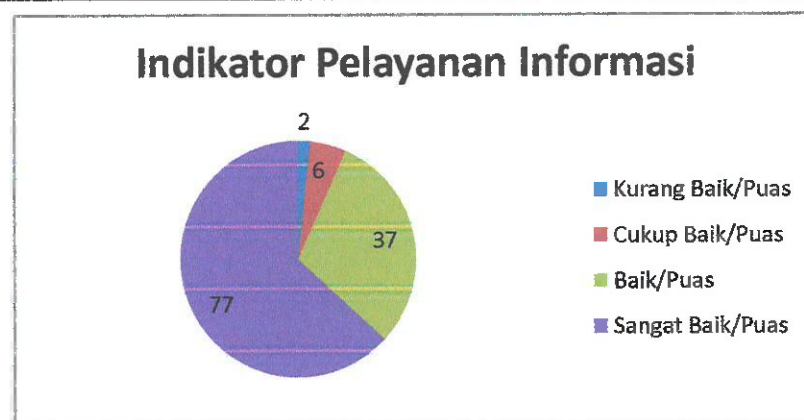
3.2.17. Indikator Pelayanan Informasi

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

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 20.
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	2	2	1.64	3.55
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	4.92	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	37	111	30.33	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	77	308	63.11	
Jumlah			122	433	100	



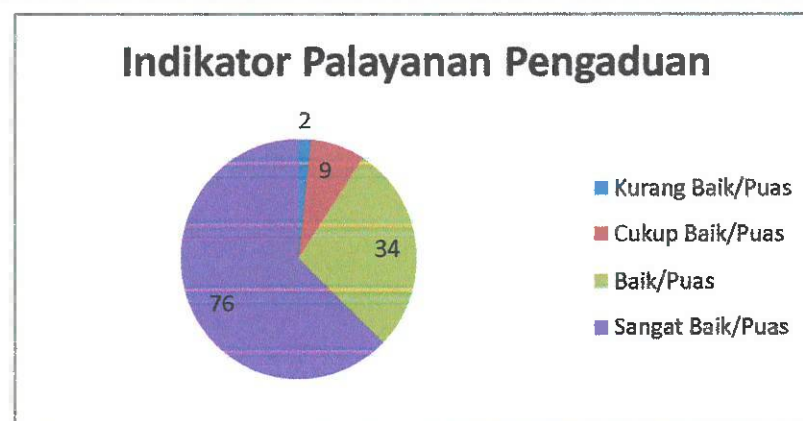
3.2.18. Indikator Pelayanan Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pelayanan Pengaduan menunjukkan hasil pada index 3.52.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 21.
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	2	2	1.65	3.52
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	9	18	7.44	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	34	102	28.10	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	76	304	62.81	
Jumlah			121	426	100	



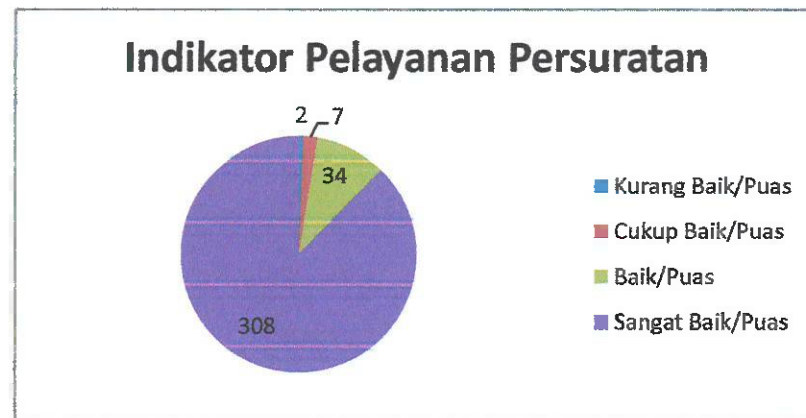
3.2.19. Indikator Pelayanan Persuratan

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 22.
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	2	2	1.67	3.55
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	7	14	5.83	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	34	102	28.33	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	77	308	64.17	
Jumlah			120	426	100	



3.2.20. Indikator Pengembalian sisa Biaya Panjar

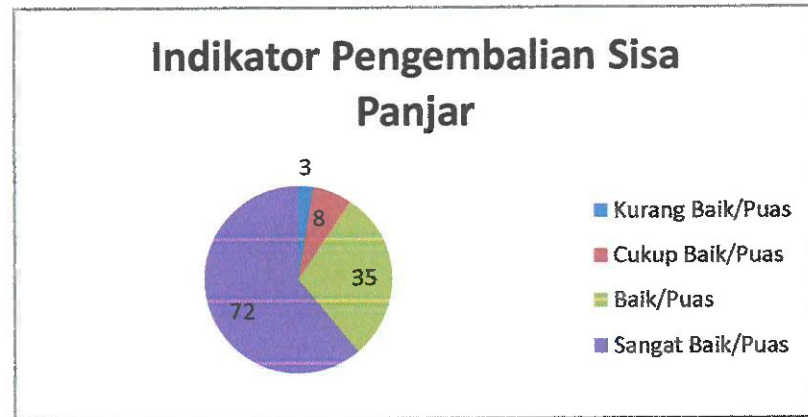
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Pengembalian sisa Biaya Panjar menunjukkan hasil pada index 3.49.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 23.
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	3	3	2.54	
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	6.78	

3	2.51-3.25	Baik/Puas	35	105	29.66	3.49
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	72	298	61.02	
Jumlah			118	422	100	



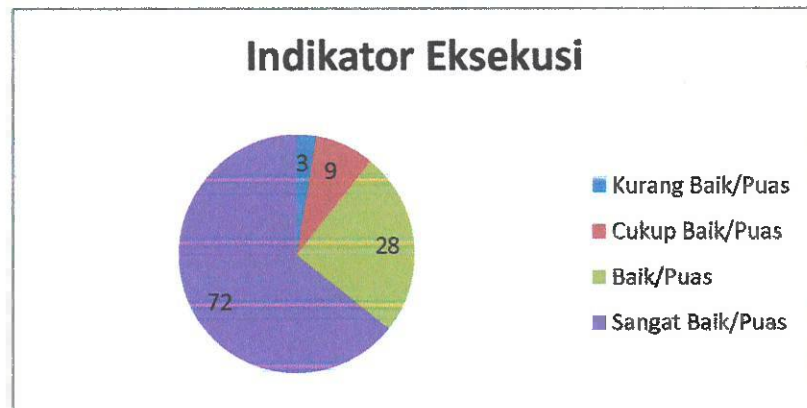
3.2.21. Indikator Eksekusi

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden Eksekusi menunjukkan hasil pada index 3.51.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 24.
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	3	3	2.68	3.51
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	9	27	8.04	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	28	84	25.00	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	72	288	64.29	
Jumlah			112	402	100	



3.2.22. Indikator Sikap Petugas

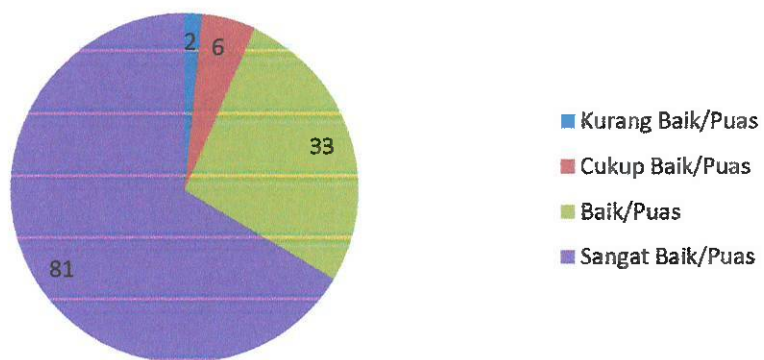
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Sikap Petugas menunjukkan hasil pada index 3.58.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 25.
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	2	2	1.64	3.58
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	6	12	4.92	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	33	99	27.05	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	81	324	66.39	
Jumlah			122	437	100	

Indikator Sikap Petugas



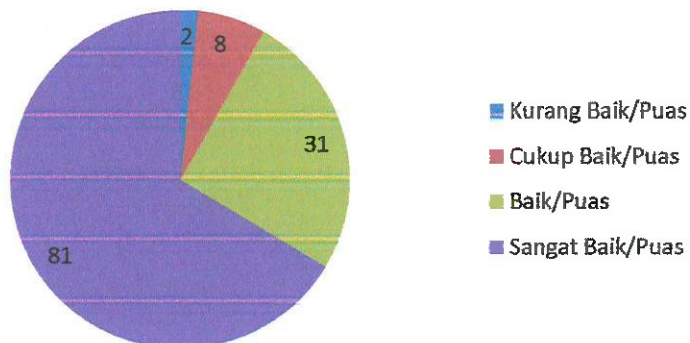
3.2.23. Indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas menunjukkan hasil pada index 3.57. Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 26.
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	2	2	1.64	3.57
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	6.56	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	31	93	25.41	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	81	324	66.39	
Jumlah			122	435	100	

Indikator Kemampuan Pengetahuan Petugas



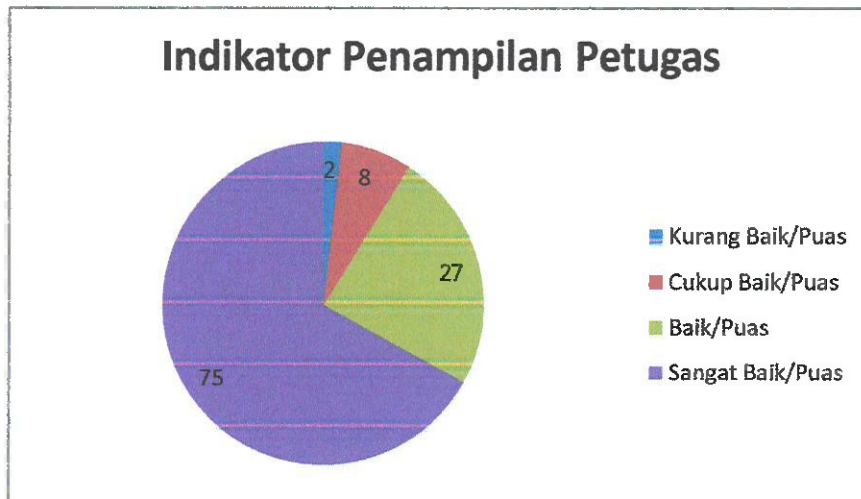
3.2.24. Indikator Penampilan Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penampilan Petugas menunjukkan hasil pada index 3.56.

Hasil Indeks kinerja ini dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 27.
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	2	2	1.79	3.56
2	1.76-2.50	Cukup Baik/Puas	8	16	7.14	
3	2.51-3.25	Baik/Puas	27	81	24.11	
4	3.26-4.00	Sangat Baik/Puas	75	300	66.96	
Jumlah			112	399	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 28.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

No	Unsur Pertanyaan	NRR
Q 1	Fasilitas Informasi	3.57
Q 2	Fasilitas Toilet	3.43
Q 3	Parkir Kendaraan	3.25
Q 4	Kebersihan	3.54
Q 5	Taman	3.41
Q 6	Sarana Ibadah	3.43
Q 7	Ruang Tunggu	3.53
Q 8	Sistem Pembayaran	3.61
Q 9	Pelayanan Pendaftaran	3.59
Q 10	Persiapan Persidangan	3.58
Q 11	Fasilitas Ruang Sidang	3.62
Q 12	Proses Persidangan	3.57
Q 13	Waktu Pemeriksaan	3.58

Q 14	Pemeriksaan Setempat	3.50
Q 15	Profesional Hakim	3.63
Q 16	Pemberian Salinan Putusan	3.52
Q 17	Pelayanan Informasi	3.55
Q 18	Pelayanan Pengaduan	3.52
Q 19	Pelayanan Persuratan	3.55
Q 20	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	3.49
Q 21	Eksekusi	3.51
Q 22	Sikap Petugas	3.58
Q 23	Kemampuan Pengetahuan Petugas	3.57
Q 24	Penampilan Petugas	3.56
JUMLAH		84.69
NILAI RATA-RATA IKM		3.53

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 : 3.53

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 29.
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	CukupBaik/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 **3,53** atau masuk pada kategori **Sangat Puas/Baik**.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 24 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Fasilitas Informasi	3.57
2. Fasilitas Toilet	3.43
3. Parkir Kendaraan	3.25
4. Kebersihan	3.54
5. Taman	3.41
6. Sarana Ibadah	3.43
7. Ruang Tunggu	3.53
8. Sistem Pembayaran	3.61
9. Pelayanan Pendaftaran	3.59
10. Persiapan Persidangan	3.58
11. Fasilitas Ruang Sidang	3.62
12. Proses Persidangan	3.57
13. Waktu Pemeriksaan	3.58
14. Pemeriksaan Setempat	3.50
15. Profesional Hakim	3.63
16. Pemberian Salinan Putusan	3.52

17.	Pelayanan Informasi	3.55
18.	Pelayanan Pengaduan	3.52
19.	Pelayanan Persuratan	3.55
20.	Pengembalian Sisa Biaya Panjar	3.49
21.	Eksekusi	3.51
22.	Sikap Petugas	3.58
23.	Kemampuan Pengetahuan Petugas	3.57
24.	Penampilan Petugas	3.56

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru Tahun 2020 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,53 atau masuk pada persepsi Sangat Puas/Baik.

Namun dari dua puluh empat indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Parkir Kendaraan memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu 3,25 dan tergolong dalam indikator kinerja Sangat Baik/Puas.