



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI PEKANBARU**

Jl. Teratai No.85 KOTA PEKANBARU
RIAU

<http://sipp.pn-pekanbaru.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

4,00 / 99,97%

Jumlah 103 RESPONDEN
Jenis Kelamin LAKI-LAKI : 71
PEREMPUAN : 32
Pendidikan Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0
SD : 0 Diploma 3 : 1
SMP : 2 S1 : 59
SMU : 18 S2 : 21
Diploma 1 : 2 S3 : 0
Pekerjaan PNS : 6 SWASTA : 24
TNI : 1 WIRAUSAHA : 11
POLRI : 3 TENAGA KONTRAK : 0
LAINNYA : 58

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,990
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	4,000
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	4,000

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Adapun tindakan perbaikan atau evaluasi yang dapat dilakukan terhadap 3 (tiga) ruang lingkup yang memperoleh nilai terendah adalah sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Tindakan Perbaikan/Evaluasi
1.	Sarana dan Prasarana Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru berupaya mengoptimalkan sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, khususnya melalui penataan dan pemanfaatan area parkir yang tersedia secara maksimal.
2.	Persyaratan Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	Setiap petugas PTSP diwajibkan memiliki checklist kelengkapan persyaratan untuk setiap jenis layanan pada loket masing-masing guna memudahkan pengguna layanan, serta menampilkan persyaratan tersebut melalui website dan media sosial Pengadilan.
3.	Prosedur Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur layanan pada Pengadilan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru secara terbuka telah mempublikasikan SOP yang berlaku dengan menempatkannya di ruang PTSP, serta berupaya menyederhanakan dan memperjelas alur pelayanan di area layanan melalui infografis di media sosial agar mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya para pengguna layanan.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

22 Januari 2026
Ketua Pengadilan Negeri

