

LAPORAN



TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

**PERIODE JULI S.D SEPTEMBER
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lajut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juli s/d September 2025 yang dilakukan pada bulan Oktober 2025.

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan satuan kerja Pengadilan Negeri Pekanbaru diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Pekanbaru memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,99/99,67% atau masuk pada kategori "SANGAT BAIK".

Pekanbaru, 02 Oktober 2025

Ketua Tim



PRIMA ARDHANI, S.H.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI RIAU
PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

Jl. Teratai No.85 Pekanbaru Fax. (0761) 22573 - Telepon (0761) 24953 P E K A N B A R U 28127
Website : <http://pn-pekanbaru.go.id> email : delegasi@pn-pekanbaru.go.id

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI S/D SEPTEMBER 2025

1. Kesimpulan

Berdasarkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan III 2025, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Telah dilaksanakan Survey Kepuasa Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru untuk periode Triwulan III Tahun 2025 yaitu bulan Juli s/d September 2025 dengan hasil sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,99	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,92	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,98	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,99	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik

- b. Bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan III Tahun 2025 (Juli - September) untuk 100 (seratus) responden yaitu sebesar 99,67% dan berada pada kategori "SANGAT BAIK".

- c. Bahwa dari hasil survey tersebut diatas, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang mendapat nilai terendah yakni : **Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Persyaratan Pelayanan.**

2. **Saran**

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.	Prosedur Pelayanan Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru berusaha menyederhanakan dan memperjelas alur pelayanan di area layanan melalui Info Grafis media sosial agar mudah dipahami oleh masyarakat terutama pengguna layanan.
2.	Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	Demi meningkatkan kinerja pada pelayanan PTSP, Pengadilan Negeri Pekanbaru menugaskan satu orang setiap harinya secara bergantian untuk menjadi Petugas Penghubung antara PTSP dan ruang lainnya untuk mempercepat proses pelayanan.
3.	Persyaratan Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru berupaya melakukan publikasi persyaratan secara terperinci dan jelas pada website resmi pengadilan ataupun media sosial serta pada papan pengumuman agar pengguna layanan/masyarakat lebih mudah memahami.

Disahkan di Pekanbaru, tanggal 02 Oktober 2025

Management Representative


DELTA TAMTAMA, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei


PRIMA ARDHANI, S.H.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru


BAMBANG TRIKORO, S.H., M.Hum.