

# **LAPORAN**



## **TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKANBARU**

**PERIODE APRIL S.D JUNI  
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 Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode April s/d Juni 2025 yang dilakukan pada bulan Juli 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 3,80/95,06% atau masuk pada kategori "SANGAT BAIK".

Pekanbaru, 09 Juli 2025  
Ketua Tim

SAPTA PUTRA SEMBIRING, S.H., M.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 PEKANBARU 28127  
Website : <http://pn-pekanbaru.go.id> email : [delegasi@pn-pekanbaru.go.id](mailto:delegasi@pn-pekanbaru.go.id)

---

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE APRIL S/D JUNI 2025**

**1. Kesimpulan**

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

- a. Telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru untuk periode Triwulan II Tahun 2025 yaitu bulan April s/d Juni 2025 dengan hasil sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,722	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,694	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,833	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,750	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,778	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,833	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,833	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,861	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,917	Sangat Baik

- b. Bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan II Tahun 2025 (April - Juni) untuk 36 (tiga puluh enam) responden yaitu sebesar 95,06% 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, Persyaratan Pelayanan, dan Biaya/Tarif 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.	<b>Prosedur Pelayanan</b> 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.	<b>Persyaratan Pelayanan</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru menekankan kepada para Petugas PTSP untuk mensosialisasikan persyaratan secara konsisten kepada masyarakat terutama pengguna layanan dan menerapkan Standar Pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Dirjen Badilum.
3.	<b>Biaya/Tarif Pelayanan</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru telah mempublikasikan daftar biaya secara terbuka baik di Lobby PTSP serta di Website Pengadilan Negeri Pekanbaru dan selalu memberikan kwitansi/bukti pembayaran terhadap setiap transaksi kepada pengguna layanan.

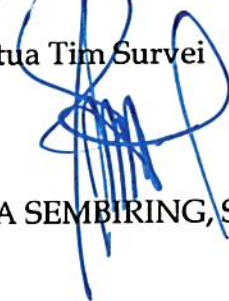
Disahkan di Pekanbaru, tanggal 09 Juli 2025

Management Representative



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

Ketua Tim Survei



SAPTA PUTRA SEMBIRING, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru



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