

# LAPORAN



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

**PERIODE OKTOBER S.D DESEMBER  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 Oktober s/d Desember 2024 yang dilakukan pada bulan Januari 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 3,96/99,07% atau masuk pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Pekanbaru, 10 Januari 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 P E K A N B A R U 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 OKTOBER S/D DESEMBER 2024**

**1. Kesimpulan**

Berdasarkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan IV 2024, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

a. Telah dilaksanakan Survey Kepuasa Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru untuk periode Triwulan IV Tahun 2024 yaitu bulan Oktober s/d Desember 2024 dengan hasil sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,972	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,917	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,972	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,972	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,972	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,917	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,944	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

b. Bawa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan IV Tahun 2024 (Oktober – Desember) untuk 36 (tiga puluh enam) responden yaitu sebesar 99,07% dan berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”.

- c. Bawa dari hasil survey tersebut diatas, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang mendapat nilai terendah yakni : **Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana.**

## 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 pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru telah secara transparan mempublikasikan SOP yang berlaku dengan menempatkan SOP tersebut pada Ruang PTSP maupun Website agar setiap pengguna layanan memahami secara detail alur pelayanan yang akan/sedang diproses.
2.	<b>Perilaku Pelaksana Pelayanan</b>  Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru bekerjasama dengan Bank BSi dalam melakukan pelatihan kepada Para Petugas PTSP agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta berperilaku dengan menerapkan Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun.
3.	<b>Sarana dan Prasarana</b>  Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru selalu mencoba memberikan inovasi terkait sarana dan prasarana yang ada pada pelanakan, salah satu contohnya dengan membuat antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan atau ibu hamil dan menyusui.

Disahkan di Pekanbaru, tanggal 10 Januari 2025

Management Representative



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

Ketua Tim Survei



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

Mengetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru

RADEN HERU KUNTODEWO, S.H., M.H.