

LAPORAN



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

**PERIODE OKTOBER S.D DESEMBER
TAHUN 2025**

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 2025 yang dilakukan pada bulan Januari 2026.

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 4,00/99,97% atau masuk pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Pekanbaru, 9 Januari 2026
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 OKTOBER S/D DESEMBER 2025

1. Kesimpulan

Berdasarkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan IV 2025, 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 2025 yaitu bulan Oktober s/d Desember 2025 dengan hasil sebagai berikut :

| No. | Ruang Lingkup | Rata-rata Skor | Kategori |
|-----|----------------------------------------|----------------|-------------|
| 1. | Persyaratan | 4,000 | Sangat Baik |
| 2. | Prosedur | 4,000 | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Pelayanan | 4,000 | Sangat Baik |
| 4. | Biaya/Tarif | 4,000 | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,000 | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 4,000 | Sangat Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 4,000 | Sangat Baik |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,990 | Sangat Baik |
| 9. | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 4,000 | Sangat Baik |

- b. Bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan IV Tahun 2025 (Oktober – Desember) untuk 103 (seratus tiga) responden yaitu sebesar 99,97% dan berada pada kategori "SANGAT BAIK".

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

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. | 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. |

Disahkan di Pekanbaru, tanggal 9 Januari 2026

Management Representative

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

Ketua Tim Survei

PRIMA ARDHANI, S.H.

Mengetahui,
An. Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru
Wakil

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