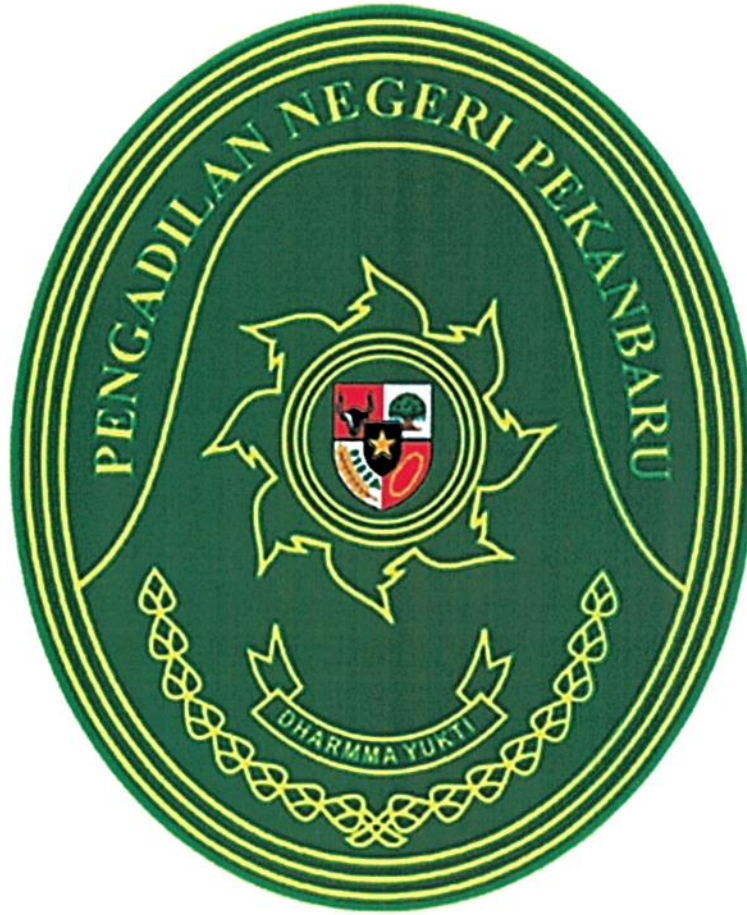


# **LAPORAN**



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

**PERIODE OKTOBER S.D DESEMBER  
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 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. Teratal 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 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**”.

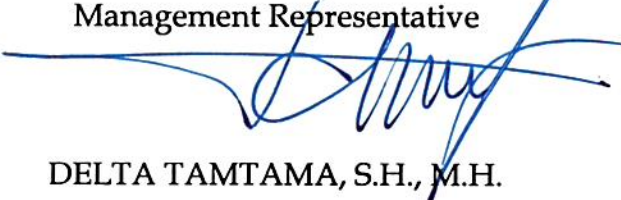
- c. Bahwa dari hasil survey tersebut diatas, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang mendapat nilai terendah yakni : **Sarana dan Prasarana, Persyaratan, dan Prosedur Layanan.**

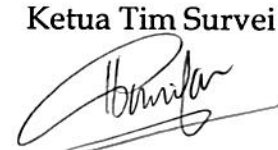
2. **Saran**


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.	<b>Sarana dan Prasarana</b>  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.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>  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.	<b>Prosedur Pelayanan</b>  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.