

LAPORAN



TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

**PERIODE JANUARI S.D MARET
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 Januari s/d Maret 2025 yang dilakukan pada bulan April 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 3,98/99,57% atau masuk pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Pekanbaru, 21 April 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

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI S/D MARET 2025

1. Kesimpulan

Berdasarkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan I 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 2024 yaitu bulan Januari s/d Maret 2025 dengan hasil sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,938	Sangat Baik
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,938	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,969	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

b. Bawa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan I Tahun 2025 (Januari – Maret) untuk 32 (tiga puluh dua) responden yaitu sebesar 99,57% dan berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”.

- c. Bahwa dari hasil survey tersebut diatas, terdapat 3 (tiga) ruang lingkup yang mendapat nilai terendah yakni : **Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana 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.	Persyaratan Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	Meletakkan barcode persyaratan disetiap meja pelayanan PTSP dan juga ditempat-tempat yang mudah dijangkau dalam lingkup Pengadilan Negeri Pekanbaru seperti pada ruang tunggu dan pintu masuk pengunjung pada ruang sidang
2.	Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	Pelatihan time management untuk seluruh jajaran, kemudian mengkaji ulang waktu yang tertera pada SOP.
3.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Pengadilan Negeri Pekanbaru mengadakan Pelatihan dan pengembangan kompetensi bersama Bank BSi, evaluasi dan feedback rutin seperti briefing pagi yang selalu dilakukan oleh Pengawas PTSP.

Disahkan di Pekanbaru, tanggal 21 April 2025

Management Representative

Ketua Tim Survei

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

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

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru

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