

LAPORAN



TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

**PERIODE JANUARI S.D MARET
TAHUN 2026**

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 Januari s/d Maret 2026 yang dilakukan pada bulan April 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 3,96/99,01% atau masuk pada kategori "SANGAT BAIK".

Pekanbaru, 08 April 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 PEKANBARU 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 2026**

1. Kesimpulan

Berdasarkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan I Tahun 2026, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Pengadilan Negeri Pekanbaru untuk periode Triwulan I Tahun 2026 yaitu bulan Januari s/d Maret 2026 dengan hasil sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,989	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,944	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,889	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,989	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,967	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,933	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,933	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik

- b. Bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pekanbaru Periode Triwulan I Tahun 2026 (Januari - Maret) untuk 90 (sembilan puluh) responden yaitu sebesar 99,01% dan berada pada kategori "SANGAT BAIK".

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

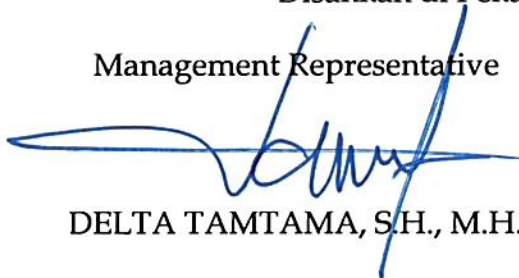
2. Saran

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.	Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	Pejabat Struktural selaku penanggungjawab PTSP selalu memberikan arahan, termasuk dalam segi waktu pelayanan agar tidak menunda pekerjaan yang dapat diselesaikan segera.
2.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Pengawas beserta Penanggung Jawab PTSP selalu memberikan arahan, memonitoring serta mengevaluasi kinerja dari seluruh Petugas PTSP, setiap pagi sebelum beraktivitas.
3.	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.

Disahkan di Pekanbaru, tanggal 08 April 2026

Management Representative



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

Ketua Tim Survei



PRIMA ARDHANI, S.H.

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru



ARIEF BOEDIONO, S.H., M.H.