

**LAPORAN TINDAK LANJUT**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A**

**TRIWULAN I**

**TAHUN 2025**



**Berdasarkan Permenpan RB**  
**Nomor 14 Tahun 2017**

**PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA**  
**KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2025

Pengadilan Negeri Samarinda yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur peradilan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur peradilan. Mengingat fungsi utama Pengadilan adalah melayani masyarakat maka Pengadilan sendiri perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun hasil rekapan survei dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

| No. | Ruang Lingkup                           | Rata-rata Skor | Kategori    |
|-----|-----------------------------------------|----------------|-------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 3,805          | Sangat Baik |
| 2.  | Prosedur                                | 3,805          | Sangat Baik |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 3,780          | Sangat Baik |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | 3,951          | Sangat Baik |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,805          | Sangat Baik |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,878          | Sangat Baik |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | 3,829          | Sangat Baik |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,780          | Sangat Baik |
| 9.  | Sarana dan Prasarana                    | 4,000          | Sangat Baik |

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Triwulan I Tahun 2025 diperoleh tingkat Kepuasan dengan baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan. Untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkupnya yaitu **“Waktu Pelayanan”** disusul **“Sarana dan Prasarana”** dan yang terakhir adalah **“Kesesuaian Syarat pelayanan dengan Jenis Pelayanan”**.

Untuk itu Pengadilan Negeri Samarinda akan melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

| No | Unsur Terendah                                     | Tindak lanjut                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Waktu Pelayanan                                    | Melakukan Monitoring dan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan pelaksanaan SOP masing-masing bagian.           |
| 2  | Sarana dan Prasarana                               | Melakukan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan standar sarana dan prasarana yang sudah ditentukan.            |
| 3  | Kesesuaian Syarat pelayanan dengan Jenis Pelayanan | Melakukan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan pelaksanaan SOP masing-masing bagian. |

Diharapkan dengan tindakan perbaikan dan tindak lanjut tersebut maka nilai survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Samarinda akan meningkat dan mencapai kategori sangat baik.

Samarinda, 9 April 2025

**Tim Survei**