

LAPORAN
SURVEY HARIAN
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

BULAN FEBRUARI

TAHUN 2026



Berdasarkan Permenpan RB
Nomor 14 Tahun 2017

PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA
KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PENGADILAN NEGERI SAMARINDA**

Jalan Mohammad Yamin No 1, Kec. Gunung Kelua, Kota Samarinda,
Prov. Kalimantan Timur 75123 www.pn-samarinda.go.id, pn.samarinda@gmail.com

**LAPORAN SURVEI HARIAN
PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA
PERIODE : FEBRUARI 2026**

A. LATAR BELAKANG

Dalam Upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pengadilan, Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Samarinda kelas IA telah melaksanakan Survei Harian. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan pendapat dan masukan langsung dari Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Samarinda, khususnya terkait meja pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Survei Harian ini dirancang sebagai mekanisme yang efektif untuk memantau dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Samarinda. Dengan mengumpulkan data dari masyarakat secara rutin, pengadilan dapat memperoleh informasi real-time tentang kepuasan pengguna, kendala yang dihadapi, dan masukan untuk perbaikan.

Dalam konteks pelayanan PTSP, Survei Harian memungkinkan para pegawai pengadilan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Survei ini juga memungkinkan identifikasi masalah atau tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya di meja pelayanan PTSP. Data dari survei ini menjadi landasan bagi pengadilan dalam mengidentifikasi area-area perbaikan yang perlu dilakukan.

Dengan hasil pelaksanaan Survei Harian, pengadilan dapat melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kualitas layanan dan kinerja para pegawai, terutama di meja pelayanan PTSP. Informasi yang diperoleh dari survei ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai, memperbaiki prosedur pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengadilan secara keseluruhan.

B. TUJUAN

Survei Harian yang dilaksanakan oleh Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

1. **Mengetahui pendapat masyarakat pengguna layanan** : Tujuan utama dari Survei Harian adalah untuk memperoleh pendapat dan masukan langsung dari masyarakat yang menggunakan layanan Pengadilan Negeri Samarinda. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan

pengguna terhadap layanan yang diberikan, serta mendapatkan umpan balik tentang proses dan pengalaman mereka dalam berurusan dengan pengadilan.

2. **Evaluasi kualitas layanan:** Survei Harian digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Samarinda. Dengan mengumpulkan data dari survei ini, pengadilan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang disediakan. Tujuannya adalah untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang memuaskan dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam berurusan dengan pengadilan.
3. **Monitoring kinerja pegawai:** Survei Harian juga bertujuan untuk memantau kinerja para pegawai pengadilan, terutama di meja pelayanan PTSP. Dengan melibatkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan penilaian langsung, survei ini dapat memberikan informasi objektif tentang kinerja pegawai. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan individu serta tim, dan memberikan masukan bagi pengadilan untuk mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai.
4. **Identifikasi perbaikan dan perubahan yang diperlukan:** Melalui hasil Survei Harian, pengadilan dapat mengidentifikasi area-area perbaikan yang perlu dilakukan. Pendapat dan masukan dari masyarakat pengguna layanan menjadi sumber informasi yang berharga untuk mengidentifikasi masalah atau kendala dalam pelayanan dan merancang solusi yang efektif. Tujuannya adalah untuk terus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna layanan.
5. **Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas:** Survei Harian merupakan bentuk komitmen pengadilan terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dengan mengumpulkan pendapat masyarakat secara teratur, pengadilan dapat memperlihatkan keterbukaan dalam menerima umpan balik dan menjawab kebutuhan pengguna layanan. Tujuannya adalah untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa pengadilan bekerja untuk kepentingan masyarakat.

C. HASIL SURVEI

Dalam rangka memantau dan mengevaluasi kualitas layanan serta kinerja para pegawai Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA, Survei Harian telah dilaksanakan selama periode 02 Februari 2026 hingga 28 Februari 2026. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan pendapat umpan balik langsung dari masyarakat pengguna layanan pengadilan.

Berikut ini adalah hasil sementara dari pelaksanaan Survei Harian yang telah dilakukan pada periode tersebut. Data ini memberikan Gambaran awal tentang persepsi dan pengalaman masyarakat dalam berurusan dengan Pengadilan Negeri Samarinda. Perlu dicatat bahwa hasil ini masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan ketika seluruh data survei telah dianalisis secara menyeluruh.

Tabel Rekapitulasi Survei Harian Kepuasan Masyarakat

Periode : Februari Tahun 2026

No	Layanan	Sangat Puas (A)	Puas (B)	Kurang Puas (C)	Tidak Puas (D)	Sub Total
1.	HUKUM	0	4	0	0	4
2.	PERDATA	0	0	0	0	0
3.	PIDANA	1	0	0	0	1
4.	ECOURT	0	0	0	0	0
5.	UMUM	0	5	0	0	5
6.	TIPIKOR	1	0	0	0	1
7.	PHI	13	0	0	0	13
Total		15	9	0	0	24

Berdasarkan hasil sementara tersebut, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan layanan Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA pada periode survei tersebut didapat hasil tertinggi pada kategori "**SANGAT PUAS**" sebanyak 15 responden. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat pengguna layanan pengadilan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Namun, perlu dicatat bahwa hasil ini bersifat sementara dan masih dapat berubah setelah analisis lebih lanjut dilakukan pada seluruh data survey yang dikumpulkan.

Selama periode bulan Februari 2026, dilakukan survei kepuasan terhadap beberapa layanan yang disediakan. Hasil survei ini memperlihatkan gambaran yang menarik terkait dengan respons masyarakat terhadap layanan-layanan yang dievaluasi. Tabel ini merangkum hasil survei kepuasan harian masyarakat terhadap berbagai layanan di Pengadilan Negeri Samarinda selama bulan Januari 2026. Layanan yang dievaluasi termasuk Hukum, Perdata, Pidana, Ecourt, Umum, Tipikor dan PHI. Tingkat kepuasan pengguna untuk setiap layanan dikategorikan menjadi 'Sangat Puas', 'Puas', 'Kurang Puas', dan 'Tidak Puas'.

Meskipun layanan Perdata dan Ecourt tidak mendapatkan tanggapan, berdasarkan data survei tersebut dapat dilihat bahwa layanan administrasi pengadilan mendapatkan respon yang positif dari responden. Dengan Total 24 responden, sebanyak 15 responden merasa "sangat puas" dan 9 responden merasa "puas" dengan layanan yang mereka terima. Tidak ada responden yang merasa kurang puas atau tidak puas, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

Layanan Pidana mendapatkan skor yang baik dengan 1 responden merasa "Sangat Puas". Ini menunjukkan bahwa layanan ini telah memenuhi harapan pengguna. Begitupun Layanan Hukum mendapatkan skor yang baik dengan 4 responden merasa "Puas". Layanan Umum mendapatkan tanggapan "Puas" dari 5 responden. Ini menunjukkan kualitas layanan yang baik. Layanan lainnya seperti PHI mendapatkan tanggapan "Sangat Puas" dari 13 responden. Selanjutnya TIPIKOR mendapatkan tanggapan "Sangat Puas" dari 1 responden. Ini menunjukkan bahwa layanan-layanan ini juga telah memenuhi ekspektasi pengguna, meskipun mungkin ada ruang untuk peningkatan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan administrasi pengadilan telah melakukan pekerjaan yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Meskipun ada beberapa layanan yang

mungkin perlu ditingkatkan, secara umum pengguna merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Ini adalah bukti dari komitmen pengadilan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pengguna.

Samarinda, 02 Maret 2026

Tim Survey

Koordinator

Sekretariat

Hadi Riyanto, S.H.

Ricka Fitriani, S.Pi., S.H.

Ni Putu Tisna Dewi Kusumantari, S.H.

Vini Padila, A.Md.

Anggota

Anggota

Hartinah, S.H.

Dwi Febry Herwanti, S.H., M.H

Roulina Sidebang, S.H.

Niken Gustantia Syahaddina, S.H., M.H.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Assesment Meja PTSP Beranda Assesment PTSP Detil

Perhitungan Indeks Survey Harian

Pilih Satuan Kerja Pilih Bagian PTSP Periode* Pilih Periode 2026

Register Assesment Meja Pelayanan Publik

Register assesment meja pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu pada PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.

Copy CSV Excel PDF Print Search:

<input type="checkbox"/>	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	<input type="checkbox"/>	Aksi
1	PIDANA	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Kamis, 5 Februari 2026 12:01:19 WIB		

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous Next

Perhitungan Indeks Survey Harian

Pilih Satuan Kerja Pilih Bagian PTSP Periode* Pilih Periode 2026

Register Assesment Meja Pelayanan Publik

Register assesment meja pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu pada PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.

Copy CSV Excel PDF Print Search:

<input type="checkbox"/>	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	<input type="checkbox"/>	Aksi
1	HUKUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 23 Februari 2026 12:21:39 WIB		
2	HUKUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 23 Februari 2026 12:21:13 WIB		
3	HUKUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 9 Februari 2026 15:00:08 WIB		
4	HUKUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 9 Februari 2026 14:59:41 WIB		

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous Next

Assesment Meja PTSP Beranda Assesment PTSP Detil

Perhitungan Indeks Survey Harian

Pilih Satuan Kerja Pilih Bagian PTSP Periode* Pilih Periode 2026

Register Assesment Meja Pelayanan Publik

Register assesment meja pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu pada PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.

Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Jumat, 27 Februari 2026 14:18:10 WIB	
2	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Rabu, 25 Februari 2026 13:15:52 WIB	
3	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Kamis, 19 Februari 2026 13:41:40 WIB	
4	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Kamis, 19 Februari 2026 13:38:48 WIB	
5	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Kamis, 12 Februari 2026 09:21:46 WIB	
6	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Rabu, 11 Februari 2026 14:09:56 WIB	
7	PHI	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Rabu, 11 Februari 2026 09:24:44 WIB	

Assesment Meja PTSP Beranda Assesment PTSP Detil

Perhitungan Indeks Survey Harian

Pilih Satuan Kerja Pilih Bagian PTSP Periode* Pilih Periode 2026

Register Assesment Meja Pelayanan Publik

Register assesment meja pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu pada PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.

Copy CSV Excel PDF Print Search:

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	TIPIKOR	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	SANGAT PUAS	Selasa, 3 Februari 2026 13:53:10 WIB	

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous Next

Perhitungan Indeks Survey Harian

Register Assesment Meja Pelayanan Publik

Register assesment meja pelayanan publik berisi semua data penilaian oleh para pencari keadilan / informasi terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu pada PENGADILAN NEGERI SAMARINDA.

Search:

	Meja Layanan Yang Dinilai	Satuan Kerja	Indeks Kepuasan	Rekam Penilaian	Aksi
1	UMUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 23 Februari 2026 12:42:24 WIB	
2	UMUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Rabu, 11 Februari 2026 07:58:05 WIB	
3	UMUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Rabu, 11 Februari 2026 07:57:26 WIB	
4	UMUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Selasa, 10 Februari 2026 07:38:59 WIB	
5	UMUM	PENGADILAN NEGERI SAMARINDA	PUAS	Senin, 9 Februari 2026 09:24:21 WIB	

Showing 1 to 5 of 5 entries

Activate Windows
 Go to Settings to activate Windows.

LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI HARIAN
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA
BULAN FEBRUARI
TAHUN 2026



**Berdasarkan Permenpan RB
Nomor 14 Tahun 2017**

PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA
KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR

TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI SURVEI HARIAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

A. Monitoring

Hasil Survei Harian Persepsi Kualitas Pelayanan

NO	LAYANAN	FREKUENSI	%
1	Sangat Puas	15	62,5%
2	Puas	9	37,5%
3	Kurang Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
	JUMLAH	24	100 %

B. Evaluasi

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi survey harian pada Pengadilan Negeri Samarinda bulan Februari tahun 2026, bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna pelayanan pengadilan serta telah melakukan penataan sarana prasarana yang tersedia pada Pengadilan Negeri Samarinda demi tercapainya pelayanan yang baik kepada pengguna pelayanan pengadilan.

C. Tindak Lanjut

Telah diuraikan di atas tentang monitoring dan evaluasi survey harian pada Pengadilan Negeri Samarinda bulan Februari tahun 2026, dapat dilihat dari 15 (Lima Belas) orang responden survey memberikan penilaian “**Sangat Puas**” dan 9 (Sembilan) orang responden memberikan penilaian “**Puas**” serta dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala sehingga Pengadilan Negeri Samarinda senantiasa dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pengadilan.

D. Rekomendasi

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pengertian semudah-mudahnya tentang prosedur bagi masyarakat /pengguna layanan pengadilan, agar masyarakat lebih paham tentang prosedur di pengadilan, dan kerja sama yang baik dengan instansi terkait tentang waktu pelayanan.

2. Perilaku Pelaksana

Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih ramah dan sabar dengan penerapan budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, santun, sigap) sehingga pengguna layanan merasa lebih nyaman dan merasa diprioritaskan dengan baik.

3. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, kurangnya kompetensi pelaksana akan mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan waktu pelayanan tidak efisien, sehingga perlu peningkatan kesadaran terhadap nilai dan pentingnya tupoksi masing-masing pegawai, mengarahkan pegawai untuk fokus pada tujuan kelompok dan organisasi, bukan pada kepentingan pribadi, serta mengembangkan potensi pegawai secara optimal.

4. Prosedur

Bahwa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan hendaklah disampaikan secara jelas, baik secara langsung maupun melalui Website Pengadilan Negeri Samarinda sehingga masyarakat dapat memahami dan tidak menganggap sulit.

5. Persyaratan

Persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif hendaklah disampaikan dengan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami dan tidak menganggap sulit.

6. Biaya/Tarif

Hendaknya biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat di sampaikan melalui Website Pengadilan Negeri Samarinda, dan juga diumumkan pada papan pengumuman yang bisa langsung dibaca oleh penerima layanan.

7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hendaknya dalam memberikan penjelasan atau pengertian pada masyarakat tentang produk spesifikasi jenis pelayanan/hasil pelayanan yang

diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memahami bahwa tidak semua keinginan mereka dapat dipenuhi.

8. Maklumat Pelayanan

Peningkatan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hendaklah lebih diperhatikan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sebagai kelengkapan fasilitas di lingkungan Pengadilan Negeri Samarinda yang dapat dipergunakan oleh masyarakat harus lebih ditingkatkan dengan cara menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan serta melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia agar masyarakat sebagai pengguna layanan Pengadilan lebih merasa nyaman.

Demikian laporan tindak lanjut survei harian persepsi kualitas pelayanan periode bulan Februari Tahun 2026 pada Pengadilan Negeri Samarinda.

Samarinda, 02 Maret 2026

Koordinator Tim Survei

Plt. Panitera Muda Hukum

Hadi Riyanto, S.H.

Ricka Fitriani, S.Pi.,S.H.

EVIDEN

