

## LAPORAN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS IA

TRIWULAN III  
TAHUN 2025



Berdasarkan Permenpan RB  
Nomor 14 Tahun 2017

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Samarinda secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Samarinda mengadakan survei ini: Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/ diharapkan. Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, dapat digunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Samarinda.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Samarinda, 1 Oktober 2025

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Tujuan dan Sasaran.....	5
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	5
D. Tahapan Pelaksanaan.....	5
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>7</b>
A. Teknik Pengumpulan Data.....	7
B. Variabel Pengukuran IKM.....	7
C. Teknik Analisis Data.....	8
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>9</b>
A. Umur.....	9
B. Jenis Kelamin.....	9
C. Pendidikan Terakhir.....	10
D. Pekerjaan Utama.....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>11</b>
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya/Tarif.....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15
I. Sarana dan Prasarana.....	16
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>17</b>
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi.....	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	19

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaran pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai

keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Samarinda melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.

#### **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasaan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Samarinda. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Samarinda.

#### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Samarinda ini dilaksanakan pada bulan Juli - September 2025.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan

pengolahan dan penyajian hasil survei di Pengadilan Negeri Samarinda, yang mencangkup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melaksanakan survei, dilakukan melalui aplikasi survei Pengadilan Negeri Samarinda.

#### **B. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberitan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

##### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

##### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

##### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Ketersedian Sarana dan Prasarana dalam menunjang jalannya pelayanan.

### C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Samarinda ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensemkorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0651 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

### **BAB III**

### **PROFIL RESPONDEN**

#### **A. Umur**

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	20	11,98
2	29 - 39 Th	26	15,57
3	40 - 49 Th	72	43,11
4	50 - 59 Th	45	26,95
5	60 - 69 Th	4	2,40
Jumlah		167	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun (43,11%).

#### **B. Jenis Kelamin**

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	121	72,46
2	Perempuan	46	27,54
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0,00
Jumlah		167	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebesar 72,46%.

### C. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4**  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak / Belum sekolah	1	0,59
2	SD	1	0,59
3	SMP	6	3,60
4	SMU	13	7,79
5	Diploma 1	3	1,80
6	Diploma 2	2	1,20
7	Diploma 3	0	0,00
8	S1	141	84,43
9	S2	0	0,00
10	S3	0	0,00
Jumlah		167	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana Strata Satu sebanyak 141 orang (84,43%).

### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 5**  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	12	7,19
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	1	0,60
4	Lainnya	77	46,10
5	Swasta	75	44,91
6	Wirausaha	1	0,60
7	Tenaga Kontrak	1	0,60
Jumlah		167	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada hasil rekapitulasi ini berimbang bekerja sebagai lainnya yakni sebesar 46,10% dari jumlah responden.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 167 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Samarinda dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Samarinda sebesar **3,86 / 96,57%** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 % s/d 100,00 %).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

**Tabel 6**  
**Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan**  
**di PN Samarinda**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,922	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,916	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,910	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,958	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,904	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,796	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,503	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,874	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,982	Sangat Baik

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,922 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	154	92,21
2.	Mudah	3	13	7,79
3.	Kurang Mudah	2	0	0,00
4.	Tidak Mudah	1	0	0,00
		Jumlah	167	100,00

### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,916 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	153	91,61
2.	Baik	3	14	8,39
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
		Jumlah	167	100,00

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,910 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

**Tabel 9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	152	91,01
2.	Cepat	3	15	
3.	Cukup Cepat	2	0	0,00
4.	Lambat	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

#### **D. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,958 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 10**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	160	95,80
2.	Murah	3	7	4,20
3.	Cukup Murah	2	0	0,00
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

#### **E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,904 berada pada interval skor 3,5324 –

4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 11**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	151	90,41
2.	Memuaskan	3	16	9,59
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,796 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 12**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	133	79,64
2.	Mampu	3	34	20,36
3.	Kurang Mampu	2	0	0,00
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,503 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 13**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	84	50,30
2.	Baik	3	83	49,70
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

### H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,874 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 14**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda**  
**Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	146	87,42
2.	Baik	3	21	12,58
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			167	100,00

## I. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang jalannya pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,982 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	166	99,40
2.	Baik	3	0	0,00
3.	Cukup Baik	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	1	1	0,60
Jumlah			167	100,00

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Samarinda sebesar 96,57% berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00) atau dalam skala 4 yakni **3,86** yang masih berkategori “**SANGAT BAIK**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan	3,922	Sangat Baik
2. Prosedur	3,916	Sangat Baik
3. Waktu Pelayanan	3,910	Sangat Baik
4. Biaya/Tarif	3,958	Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,904	Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana	3,796	Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana	3,503	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan 8. Masukan	3,874	Sangat Baik
9. Sarana dan Prasarana	3,982	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Samarinda, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Sarana dan Prasarana**” disusul “**Biaya/Tarif**” dan yang terakhir adalah “**Persyaratan**”. Sedangkan untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkupnya yaitu “**Perilaku Pelaksana**” disusul “**Kompetensi Pelaksana**” dan yang terakhir adalah “**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**”.

#### B. Saran/Rekomendasi

Semua unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan negeri Samarinda Kelas IA perlu ditingkatkan kembali kinerjanya, agar unsur yang telah diperoleh sangat baik yaitu Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif dan yang terakhir merupakan Persyaratan dapat dipertahankan sedangkan untuk ruang lingkup Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan yang terakhir adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat lebih ditingkatkan kembali.

Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Samarinda, mulai dari Pimpinan, Hakim, Pegawai, PPNPN dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Samarinda, 1 Oktober 2025

**Tim Survei**

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  PENGADILAN NEGERI SAMARINDA  NILAI INDEKS  <b>3,86 / 96,57 %</b>  Periode 1 Juli 2025 sampai 30 September 2025	JUMLAH  JENIS KELAMIN  PENDIDIKAN  PEKERJAAN  LAINNYA : 77 ORG	167 RESPONDEN  LAKI-LAKI : 121 ORANG  PEREMPUAN : 46 ORANG  Tidak / Belum Sekolah : 1 ORG  SD : 1 ORG  SMP : 6 ORG  SMU : 13 ORG  Diploma 1 : 3 ORG  PNS : 12 ORG  TNI : 0 ORG  POLRI : 1 ORG  SWASTA : 75 ORG  WIRAJASA : 1 ORG  TENAGA KONTRAK : 1 ORG  S3 : 0 ORG  S1 : 141 ORG  S2 : 0 ORG  S4 : 0 ORG  S5 : 0 ORG			

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur				
Show	10	entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print	Search:	
	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5
1	Imam Susanto R-099286-IKM-0357BC1600 No. HP : 081350988855	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4
2	Purwati Dyah R-099286-IKM-DDA4E619DA No. HP : 081326625434	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4
3	Nina Mahesa R-099286-IKM-BD1281A78D No. HP : 085246112465	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	Diploma 1 LAINNYA	4	4	4	4	4
4	LS R-099286-IKM-24340D9DF4 No. HP : 82153378588	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4
5	Ajang R-099286-IKM	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4

Pilih Satuan Kerja **Periode** Pilih Periode 2025 Tampilkan Data  
Triwulan \*

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden **Data Domisili Responden** Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsur

Daerah Domisili		Jumlah ( Orang )
1	BANTEN	1
2	KALIMANTAN TIMUR	166

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
18 - 28 Th	20	11,98
29 - 39 Th	26	15,57
40 - 49 Th	72	43,11
50 - 59 Th	45	26,95
60 - 69 Th	4	2,40
Total	167	

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		Preview Publikasi
		Data Layanan
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden
Data Umur Responden		Nilai Per Unsur
<b>Layanan</b>		<b>Jumlah ( Orang )</b>
1 Layanan Perdata		5
2 Layanan Hukum / Informasi		130
3 Layanan Administrasi Umum		21
4 Layanan PHI		6
5 Layanan e-Court		5

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN		Preview Publikasi									
		Data Layanan									
Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	<b>Nilai Per Unsur</b>						
<b>Deskripsi</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>Keterangan</b>	
Jumlah	655	654	653	661	652	634	585	647	665		
NRR Per RL	3,922	3,916	3,910	3,958	3,904	3,796	3,503	3,874	3,982	34,766	
NRR Tertimbang	0,436	0,435	0,434	0,440	0,434	0,422	0,389	0,430	0,442	3,863	
IKM Unit Pelayanan										96,57	
EVALUASI NILAI UNSUR											
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi										
No.	<b>Unsur</b>										<b>Nilai</b>
1	Baimana nendanat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?										585