

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

TRIWULAN II

TAHUN 2025



**Berdasarkan Permenpan RB
Nomor 14 Tahun 2017**

**PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A
KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 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 rekapitulasi survei dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,379	Baik
2.	Prosedur	3,379	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,362	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,931	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,638	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,414	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,397	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,397	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Triwulan II 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 "Prosedur" dan yang terakhir adalah "Persyaratan".

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	Prosedur	Melakukan Monitoring dan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan pelaksanaan SOP masing-masing bagian.
3	Persyaratan	Melakukan Monitoring dan Briefing dengan menekankan kepada para 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, 4 Juli 2025

Tim Survei

LAMPIRAN-LAMPIRAN

