

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

**TRIWULAN I**

**TAHUN 2026**



**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 2026

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 aparat 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 aparat 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	3,994	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,899	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,874	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,969	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,918	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,956	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,931	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Triwulan I Tahun 2026 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 **“Produk Spesifikasi 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	Prosedur	Melakukan Monitoring dan Briefing dengan menekankan kepada para petugas melalui evaluasi yang menyeluruh terkait dengan pelaksanaan SOP masing-masing bagian.
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menindaklanjuti saran dan masukan yang diterima dengan melakukan verifikasi awal, kemudian meneruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku.

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

Samarinda, 1 April 2026

**Tim Survei**

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

