

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A  
JUNI 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA KELAS I A**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Samarinda  
Pada Tanggal 15 Juli 2021

Ketua PN Samarinda Kelas I A,

Ketua Tim Survei,



**HONGKUN OTOH, SH., MH**  
NIP. 19670706 199212 1 001



**Dr. HASANUDDIN, SH., MH**  
NIP. 19670920 199610 1 001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A, 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, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Samarinda, 30 Juni 2020

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
E. Target Capaian Survey.....	2
BAB II.....	3
METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
BAB III.....	6
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	6
A. Persyaratan.....	7
B. Prosedur.....	7
C. Waktu Pelayanan.....	8
D. Biaya/Tarif.....	9
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	9
F. Kompetensi Pelaksana.....	10
G. Perilaku Pelaksana.....	11
H. Sarana dan Prasarana.....	11
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	12

BAB IV.....	13
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
A.    Kesimpulan.....	13
B.    Rekomendasi.....	14
C.    Rujukan. ....	15

**DAFTAR TABEL**

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan .....	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Samarinda Kelas I A .....	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Prosedur.....	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	8
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	9
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	10
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	10
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	11
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	12
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	12

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan 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 - Desember 2020.

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Samarinda, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

### E. Target Capaian Survey

Dalam survey pertama tahun 2020 di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan **Kategori A** atau Kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara 88,31 s.d 100.



## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Samarinda, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAl, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka melalui aplikasi google form. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit 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. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Penyelesaian

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

Sarana dan Prasarana adalah merupakan kualitas sarana dan prasarana tersedianya tempat area merokok, bersihnya toilet, kebersihan dilingkungan kantor dan tersedianya tempat pengunjung.

## D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Samarinda ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesebelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Samarinda ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996
2.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
3.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
4.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00

**BAB III****HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT****(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 11. 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 **97,65 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap sebelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Samarinda Kelas I A

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,9	SANGAT BAIK	<b>5</b>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,9	SANGAT BAIK	<b>1</b>
3.	Waktu Penyelesaian	3,9	SANGAT BAIK	<b>4</b>
4.	Biaya/Tarif	3,8	SANGAT BAIK	<b>6</b>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,8	SANGAT BAIK	<b>8</b>
6.	Kompetensi Pelaksana	3,8	SANGAT BAIK	<b>7</b>
7.	Perilaku Pelaksana	3,9	SANGAT BAIK	<b>9</b>
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9	SANGAT BAIK	<b>2</b>
9.	Sarana dan Prasarana	3,9	SANGAT BAIK	<b>3</b>

## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9 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 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
1.	Sangat Sesuai	4	142	<b>88,75%</b>
2.	Sesuai	3	16	<b>10%</b>
3.	Kurang Sesuai	2	2	<b>1,25 %</b>
4.	Tidak Sesuai	1	0	<b>0,00</b>
Jumlah			160	100

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,9 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 inii.

Tabel 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	145	90,6 %
2.	Mudah	3	10	6,25 %
3.	Kurang Mudah	2	5	3,125%
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			160	100

### 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 3,9 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Selalu Cepat	4	142	88,75 %
2.	Cepat	3	18	26,3 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0%
Jumlah			160	100%

#### 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 3,8 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Murah	4	140	87,5 %
2.	Gratis	3	15	9,4 %
3.	Cukup Mahal	2	5	3,25%
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			160	100%

#### 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 3,8 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	f Frekuensi %	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	140	87,5 %
2.	Sesuai	3	15	9,4 %
3.	Kurang Sesuai	2	5	3,125%
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			160	100%

#### 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 3,8 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 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 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	<b>141</b>	88,125 %
2.	Kompeten	3	<b>9</b>	5,6 %
3.	Kurang Kompeten	2	<b>10</b>	6,25 %
4.	Tidak Kompeten	1	<b>0</b>	0 %
Jumlah			160	100%



### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,9 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	141	88,125 %
2.	Sopan dan Ramah	3	18	11,25 %
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	0,6 %
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	<b>0,00 %</b>
Jumlah			160	100%

### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana bagi pengunjung yaitu tersedianya tempat area merokok, bersihnya toilet, kebersihan dilingkungan kantor dan tersedianya tempat pengunjung. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,9 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "**SANGAT BAIK** .. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kenyamanan lingkungan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kenyamanan lingkungan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	144	90 %
2.	Baik	3	13	8,125 %
3.	Cukup	2	3	1,9 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			160	100%

### I. 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 3,9 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 11.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Samarinda  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	F Frekuensi %	
			F	%
1.	Sangat Puas	4	<b>143</b>	<b>89,375 %</b>
2.	Puas	3	<b>12</b>	<b>7,5 %</b>
3.	Kurang Puas	2	<b>5</b>	<b>3,125 %</b>
4.	Tidak Puas	1	<b>0</b>	<b>0</b>
Jumlah			160	100%

## BAB IV

### 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 **88,75 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. **Persyaratan** Pelayanan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
2. **Prosedur Pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
3. **Waktu pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA pada kategori **SANGAT BAIK**;
4. **Biaya/Tarif pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA pada kategori **BAIK**;

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA pada kategori **BAIK**;
6. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA pada kategori **SANGAT BAIK**
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial dan Tipikor Samarinda Kelas IA pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. **Sarana dan Prasarana** di Pengadilan Negeri Samarinda pada kategori **sangat baik**.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** di Pengadilan Negeri Samarinda pada kategori **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 **"BIAYA/TARIF"** disusul ruang lingkup **"Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan "**.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas I A, hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya pada seluruh survei indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, seluruh ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Agar pada survei yang akan datang, dapat meningkatkan hasil dengan kondisi sangat baik.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

