

PENGADILAN NEGERI / HI / TIPIKOR SAMARINDA KELAS 1A

Jalan M. Yamin No. 1 Telp. (0541) 741542, 742968, 7273010, 732177 SAMARINDA – 75123
Website: www.pn-samarinda.go.id, E-mail: pn.samarinda@gmail.com

SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh :

**TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI / HI/ TIPIKOR SAMARINDA**

TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda Tahun 2018 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda, melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2008

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda, mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda Tahun 2018 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

 26 Februari 2018
Ketua Tim,

ABD. HALIM AMRAN, SH. MH.
NIP. 19621209 198803 1001.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
DAFTAR PUSTAKA	22

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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda, melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2008.

B. TUJUAN dan SASARAN

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

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2018, dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,73 (*delapan puluh koma tujuh puluh tiga*).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survey menentukan metode survei.
2. Tim survey membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survey memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan surveyi.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survey.
6. Tim survey menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 176 org responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. Polri dan Pegawai Negeri Sipil, berasal dari instansi:
 - a. Lembaga Pemasyarakatan Klas I Samarinda
 - b. Penyidik, berasal dari instansi:
 - Kepolisian Resor Kota Besar Samarinda
 - Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur
 - Kejaksaan Negeri Samarinda
 - c. Penuntut Umum, berasal dari instansi:
 - Kejaksaan Negeri yang melingkupi wilayah hukum Kalimantan Timur
 - Komisi Pemberantasan Korupsi
2. Advokat/Pengacara
3. Terdakwa
4. Para pihak yang berperkara, baik Penggugat maupun Tergugat
5. Mahasiswa
6. Wartawan
7. Masyarakat lainnya selaku pengguna pengadilan

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 administrative.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	17 Tahun s/d 27 Tahun	45	25.57%
2	28 Tahun s/d 38 Tahun	64	36.36%
3	39 Tahun s/d 49 Tahun	35	19.89%
4	Diatas 50 Tahun	32	18.18%
		176	100.00%

Mayoritas responden ini berumur 28 tahun sampai dengan 38 tahun dengan jumlah 64 orang dari total 176 reponden (36.36%);

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	114	64.77%
2	Perempuan	62	35.23%
		176	100.00%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 114 Orang dari total 176 orang (64.77%);

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	-	-
2	SLTP	9	5.11%
3	SLTA	88	50%
4	Diploma	6	3.41%
5	Sarjana	64	36.37%
6	Pascasarjana	9	5.11%
		176	100.00%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sekolah Menengah Atas yang berjumlah 88 orang dari total responden 176 orang (50%);

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	POLRI dan PNS		
	a.. LP Klas I Samarinda	13	7.39%
	b. Penyidik:		
	- Polda Kalimantan Timur	2	1.14%
	- Polrestabes Samarinda	15	8.52%
	- Kejati Kalimantan Timur	4	2.27%
	- Kejari Samarinda	9	5.11%
	c. Penuntut Umum:		
	- Kejari se-Kalimantan Timur	-	-
	- Kejati Kalimantan Timur	-	-
	- KPK	-	-
2	Advokat/Pengacara	14	7.95%
3	Terdakwa	4	2.27%
4	Para Pihak berperkara	2	1.14%
5	Mahasiswa	19	10.80%
6	Wartawan	2	1.14%
7	Pihak lainnya	92	52.27%
		176	100.00%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pihak lainnya (Masyarakat selaku pengguna pengadilan) yang berjumlah sebanyak 92 orang dari total responden 176 orang (52,27%);

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **80,73%** yang berada pada kategori **BAIK**.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

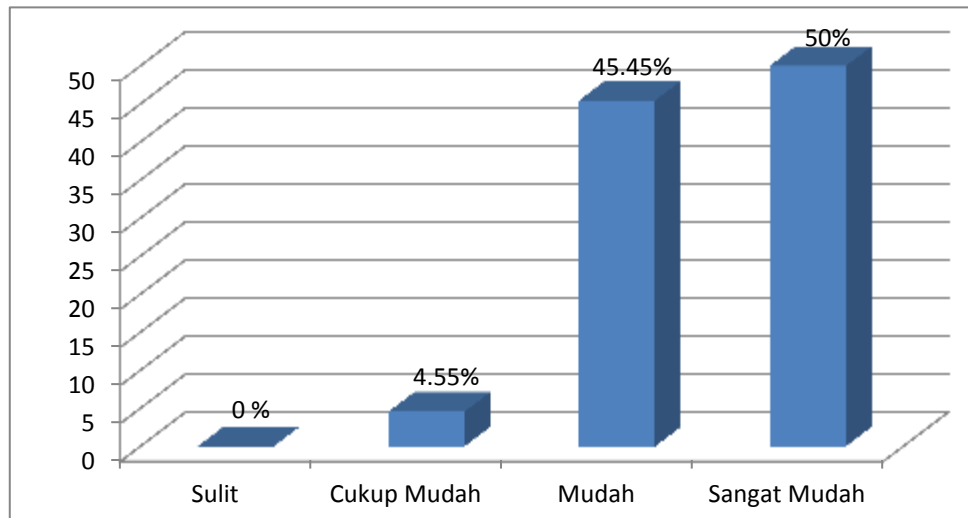
A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sulit	0	0,00	0,00	0,00
Cukup Mudah	8	4.55	4.55	4.55
Mudah	80	45.45	45.45	95.45
Sangat Mudah	88	50.00	50.00	100,00
Total	176	100,00	100,00	

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri/Hi/Tipikor Samarinda **SANGAT MUDAH** (50,00%);



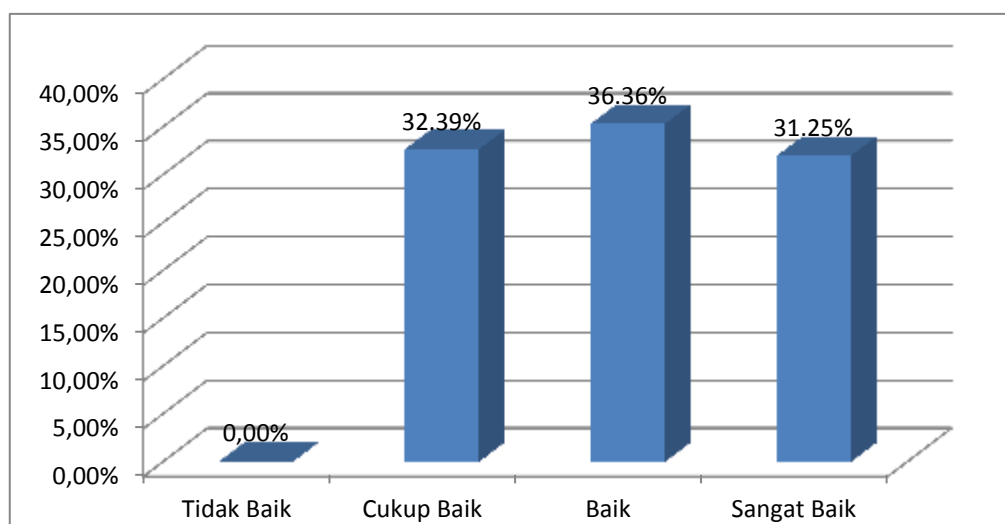
B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	0	0,00	0,00	0,00
Cukup Baik	57	32,39	32,39	32,39
Baik	64	36,36	36,36	67,61
Sangat Baik	55	31,25	31,25	100,00
Total	176	100,00	100,00	

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **BAIK** (36,36%);

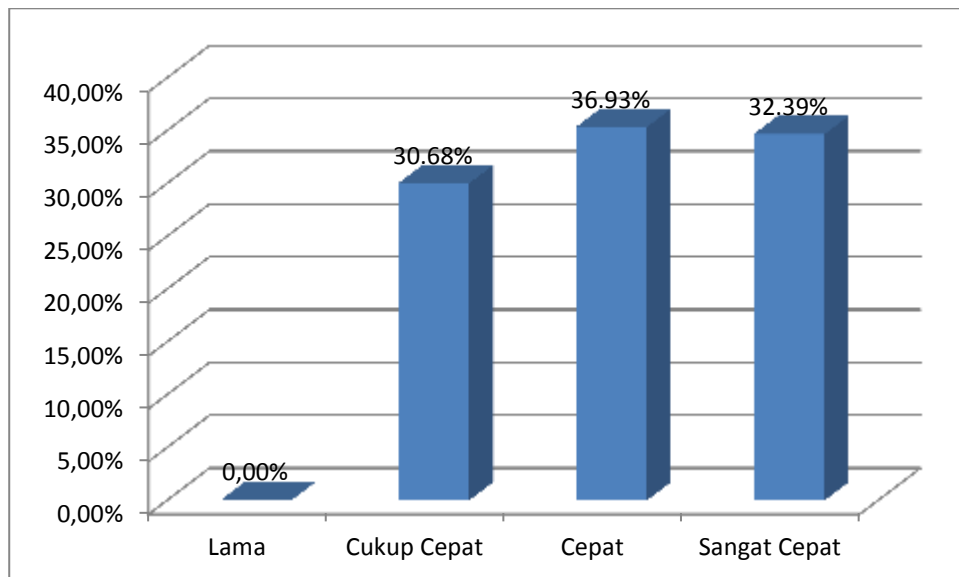


C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lama	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup Cepat	54	30.68	30.68	30.68
	Cepat	65	36.93	36.93	69.32
	Sangat Cepat	57	32,39	32,39	100,00
	Total	176	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **CEPAT** (36.93%);

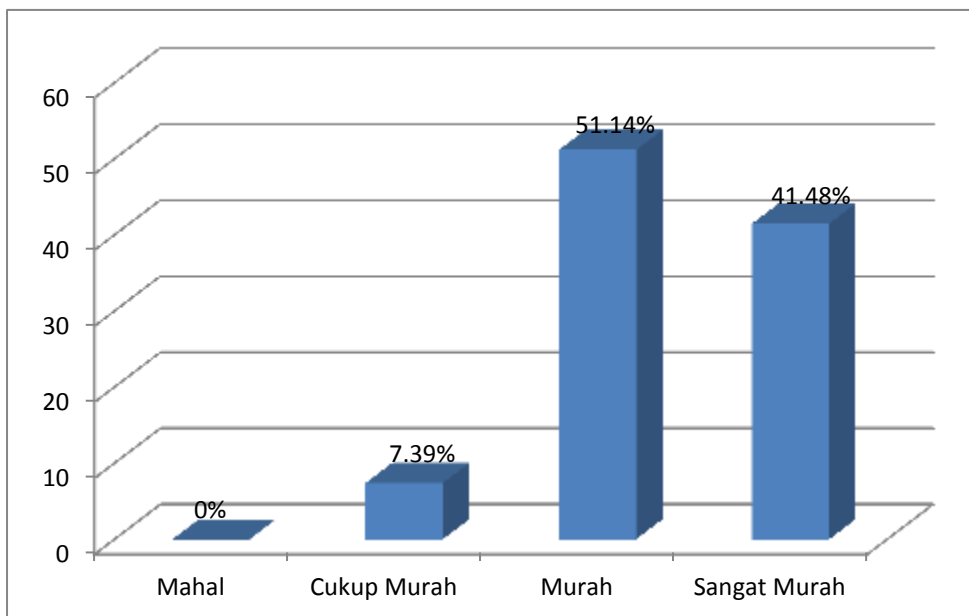
D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahal	0	0,00	0,00	0,00
Cukup Murah	13	7.39	7.39	7.39
Murah	90	51,14	51,14	92.61
Sangat Murah	73	41.48	41.48	100,00
Total	176	100,00	100,00	

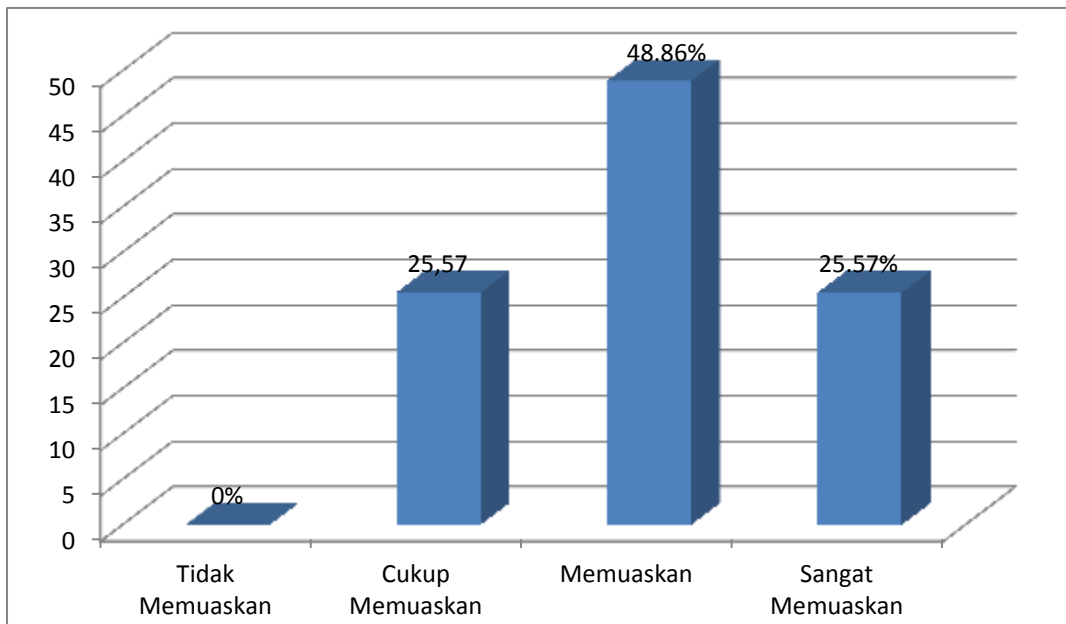
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **MURAH** (51,14%);



E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cukup Memuaskan	45	25.57	25.57	25.57
	Memuaskan	86	48.86	48.86	74.43
	Sangat Memuaskan	45	25.57	25.57	100,00
	Total	176	100,00	100,00	



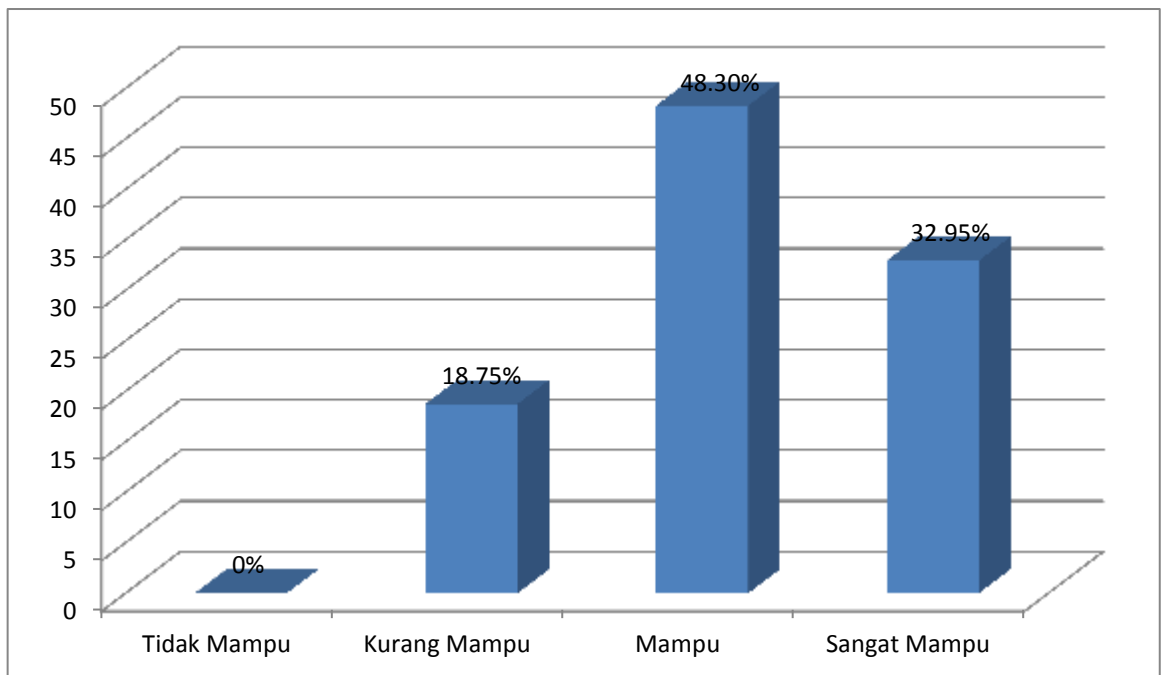
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda, **MEMUASKAN** (48.86%);

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mampu	33	18.75	18.75	18.75
	Mampu	85	48.30	48.30	81.25
	Sangat Mampu	58	32.95	32.95	100,00
	Total	176	100,00	100,00	



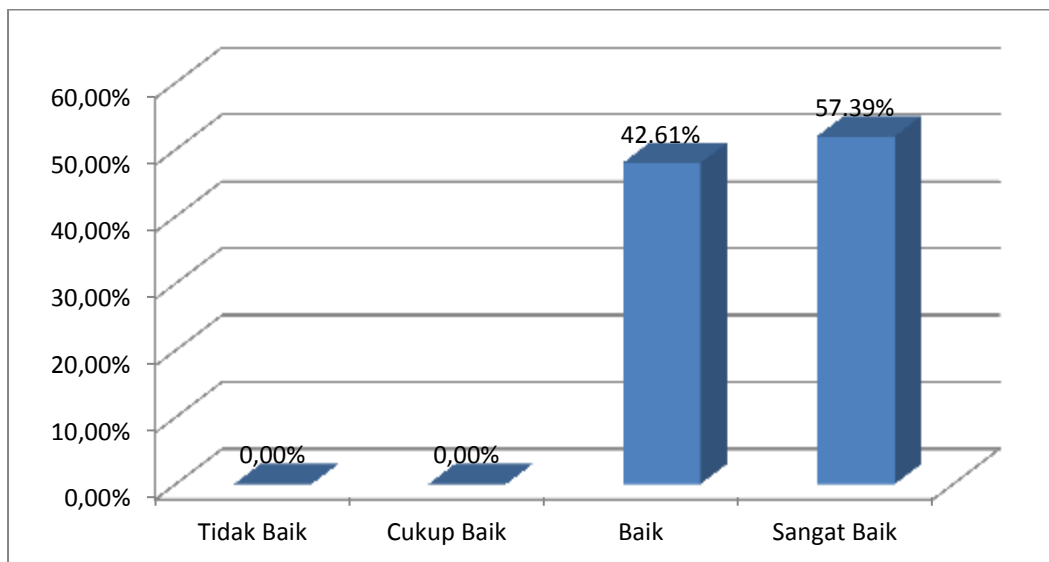
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri/Hi/Tipikor Samarinda **MAMPU** (48.30%);

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup Baik	0	0,00	0,00	0,00
	Baik	75	42.61	42.61	42.61
	Sangat Baik	101	57.39	57.39	100,00
	Total	176	100,00	100,00	



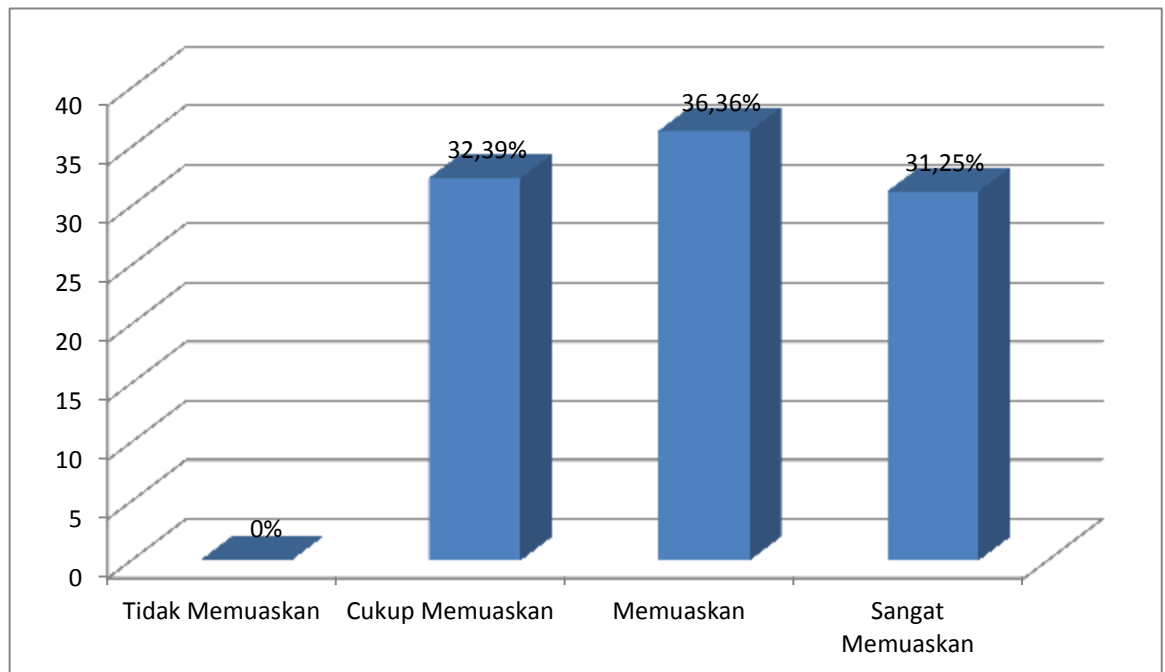
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **SANGAT BAIK** (57.39%);

H. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Memuaskan	0	0,00	0,00	0,00
Cukup Memuaskan	57	32.39	32.39	32.39
Memuaskan	64	36.36	36.36	67.61
Sangat Memuaskan	55	31.25	31.25	100,00
Total	176	100,00	100,00	



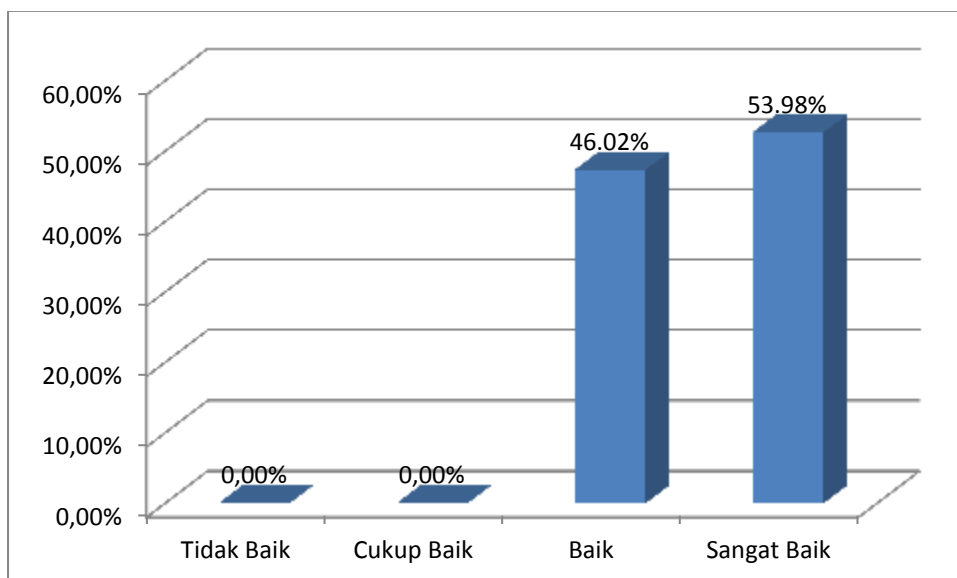
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **MEMUASKAN** (36.36%);

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	0	0,00	0,00	0,00
Cukup Baik	0	0,00	0,00	0,00
Baik	81	46.02	46.02	46.02
Sangat Baik	95	53.98	53.98	100,00
Total	176	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda **SANGAT BAIK** (53.98%);

Dalam survey Kepuasan Pengguna Pengadilan ini pun, terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Responden Nomor 65 menyatakan mohon kepada petugas yang memanggil para pihak yang dilakukan melalui Kelurahan agar diberikan salinan panggilan tersebut di alamat pihak tersebut;
2. Responden nomor 53 menyatakan Pelayanan, prosedur, pelaksanaan sudah baik, harus ditingkatkan lagi biar kepercayaan masyarakat dan Instansi pendamping bisa lebih sesuai yang diharapkan;
3. Responden nomor 48 menyatakan agar waktu bersidang lebih efektif, karena menunggu bersidang terlalu lama;
4. Responden nomor 02 menyatakan agar pemanggilan bagi pihak yang tidak diketahui keberadaannya melalui media radio saja agar biayanya tidak terlalu mahal;
5. Responden nomor 15 menyatakan agar salinan putusan dapat diberikan kepada terdakwa tanpa melalui permintaan. Hal ini diperlukan jika terdakwa akan melakukan upaya hukum;
6. Responden nomor 20 menyatakan agar disiapkan lebih banyak toilet, toilet tidak ada pengharum ruangan dan tidak ada sabun atau pembersih pencuci tangan;
7. Responden nomor 43 menyatakan harus profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing dan sesuai dengan yang telah mendapatkan petunjuk dari ISO;
8. Responden nomor 09 menyatakan agar lebih ditingkatkan keramahan petugas dalam memberikan penjelasan, dan mohon lebih banyak di informasikan kepada pencari keadilan tentang hal-hal yang perlu diketahui oleh pengguna / pencari keadilan;
9. Responden nomor 22 menyatakan jika memungkinkan panggilan sidang bisa dilakukan melalui SMS saja;
10. Responden nomor 05 menyatakan persyaratan ketika pendaftaran sudah dipenuhi, tetapi pada saat perkara tersebut disidangkan ternyata Hakim meminta syarat tambahan yang menyulitkan berupa kejelasan alamat Tergugat yang kini tidak diketahui keberadaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda sebesar 80,73 dan berada pada kategori **BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (50,00%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda Mayoritas responden menyatakan **BAIK** (36.36%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (36.93%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **MURAH** (51,33%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (48.86%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (48.30%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (57.39%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (36.36%);
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (53.98%);

B. Rekomendasi

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu;
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi;
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah;
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan;
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri/HI/Tipikor Samarinda lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan;
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan;
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan;
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.