



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PENGADILAN NEGERI/HI/TIPIKOR SAMARINDA**

Jalan Mohammad Yamin No 1, Kec. Gunung Kelua, Kota Samarinda,
Prov. Kalimantan Timur 75123 www.pn-samarinda.go.id, pn.samarinda@gmail.com

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA
TRIWULAN II TAHUN 2024**

I. DASAR EVALUASI

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. UU No 20 Tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019;

II. EVALUASI

Tiga nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA adalah sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Cepat	1	0	0	3,73	96,27
2	Kurang Cepat	2	0	0		
3	Cepat	3	9	27		
4	Sangat Cepat	4	25	100		
Jumlah			34	127		

Dengan jumlah skor sebesar 3,73 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA berdasarkan unsur Waktu Pelayanan termasuk dalam kategori baik.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PENGADILAN NEGERI/HI/TIPIKOR SAMARINDA**

Jalan Mohammad Yamin No 1, Kec. Gunung Kelua, Kota Samarinda,
Prov. Kalimantan Timur 75123 www.pn-samarinda.go.id, pn.samarinda@gmail.com

2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Sesuai	1	0	0	3,79	96,21
2	Kurang Sesuai	2	0	0		
3	Sesuai	3	7	21		
4	Sangat Sesuai	4	27	108		
Jumlah			34	129		

Dengan jumlah skor sebesar 3,79 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA berdasarkan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

3. Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1	Tidak Sesuai	1	0	0	3,82	96,18
2	Kurang Sesuai	2	0	0		
3	Sesuai	3	6	18		
4	Sangat Sesuai	4	28	112		
Jumlah			34	130		

Dengan jumlah skor sebesar 3,82 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA berdasarkan unsur Biaya/Tarif termasuk dalam kategori Sangat baik.

III. REKOMENDASI

1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA agar di dalam memberikan pelayanan pada para Masyarakat Pencari keadilan sesuai dengan SOP Pelayanan pada meja bagian PTSP masing-masing,



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PENGADILAN NEGERI/HI/TIPIKOR SAMARINDA**

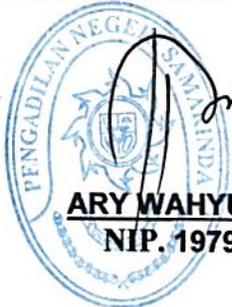
Jalan Mohammad Yamin No 1, Kec. Gunung Kelua, Kota Samarinda,
Prov. Kalimantan Timur 75123 www.pn-samarinda.go.id, pn.samarinda@gmail.com

karena di dalam SOP tersebut telah ditentukan waktu pelayanannya, tetapi apabila tidak dapat terlaksana waktu pelayanan sesuai dengan SOP, agar dilakukan revisi pada SOP Pelayanan pada PTSP.

2. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA harus lebih teliti terhadap apa yang diberikan kepada pencari keadilan sesuai dengan apa yang diminta oleh Pencari Keadilan.
3. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA agar dapat memberikan penjelasan kepada Masyarakat Pencari Keadilan mengenai besaran biaya yang dibayar oleh Masyarakat Pencari Keadilan agar Masyarakat Pencari Keadilan tidak salah paham mengenai biaya tersebut. contohnya biaya Salinan Putusan Perdata yang dikalikan perlembarnya dari seluruh halaman yang ada;

Mengetahui

WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

ARY WAHYU IRAWAN, S.H., M.H.
NIP. 19790126 200112 1 003

Samarinda, 04 Juli 2024
Koordinator Tim Survei



HENDRA YAKSA KURNIAWAN, S.H.
NIP. 19831115 200904 1 009



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI KALIMANTAN TIMUR
PENGADILAN NEGERI/HI/TIPIKOR SAMARINDA**
Jalan Mohammad Yamin No 1, Kec. Gunung Kelua, Kota Samarinda,
Prov. Kalimantan Timur 75123 www.pn-samarinda.go.id, pn.samarinda@gmail.com

**FOTO MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA
TRIWULAN II TAHUN 2024
SELASA, 09 JULI 2024**

