

LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA



TRIWULAN IV TAHUN 2023



**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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto:pn.samarinda@gmail.com)

**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**

**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          | 3,87      | 96,65              |
| 2      | Kurang Cepat | 2    | 0         | 0          |           |                    |
| 3      | Cepat        | 3    | 59        | 177        |           |                    |
| 4      | Sangat Cepat | 4    | 77        | 308        |           |                    |
| Jumlah |              |      | 136       | 485        |           |                    |

Dengan jumlah skor sebesar 3,87 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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto: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          | 3,87      | 96,65              |
| 2      | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0          |           |                    |
| 3      | Sesuai        | 3    | 16        | 48         |           |                    |
| 4      | Sangat Sesuai | 4    | 120       | 480        |           |                    |
| Jumlah |               |      | 136       | 528        |           |                    |

Dengan jumlah skor sebesar 3,87 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      | Sangat Mahal | 1    | 0         | 0          | 3,87      | 96,65              |
| 2      | Cukup Mahal  | 2    | 0         | 0          |           |                    |
| 3      | Murah        | 3    | 14        | 42         |           |                    |
| 4      | Gratis       | 4    | 122       | 488        |           |                    |
| Jumlah |              |      | 136       | 530        |           |                    |

Dengan jumlah skor sebesar 3,93 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 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.



**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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto:pn.samarinda@gmail.com)

---

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 perlembarannya dari seluruh halaman yang ada;

Mengetahui  
WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI SAMARINDA

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

Samarinda, 15 Januari 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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto:pn.samarinda@gmail.com)

**FOTO MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA  
TRIWULAN IV TAHUN 2023  
SENIN, 15 JANUARI 2024**





**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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto:pn.samarinda@gmail.com)

**TINDAK LANJUT  
HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI SAMARINDA  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**

1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Samarinda Kelas IA diberikan briefing PTSP setiap hari untuk diingatkan mengenai :
  - SOP
  - Disiplin Pegawai
  - Standar Pelayanan PTSP
  - Kompensasi Pelayanan
  - Kebersihan
2. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan penjelasan agar produk yang diberikan dan yang diterima oleh Masyarakat Pencari Keadilan sesuai dengan yang dimohonkan / permohonan dari Masyarakat Pencari Keadilan tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
3. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Samarinda diberikan pengarahan agar biaya yang dikenakan/dibebankan kepada Masyarakat Pencari Keadilandalam mengurus/memperoleh dari petugas PTSP harus sesuai dengan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.





**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](http://www.pn-samarinda.go.id), [pn.samarinda@gmail.com](mailto:pn.samarinda@gmail.com)

