

TINDAK LANJUR TIGA UNSUR TERENDAH

TRIWULAN II (PERIODE APRIL-JUNI 2025)

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENDAILAN NEGERI YOGYAKARTA

I. PENDAHULUAN

Hasil survei persepsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek layanan yang masih memerlukan perhatian serius untuk ditingkatkan. Berdasarkan rekapitulasi nilai dari seluruh unsur survei, ditemukan bahwa terdapat tiga aspek yang menempati posisi terendah dalam penilaian responden, yaitu:

No.	Unsur	Nilai
1	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?	531
2	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ?	532
3	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan ?	533

Ketiga aspek tersebut berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna layanan dan menjadi prioritas dalam upaya perbaikan mutu layanan yang berkesinambungan

II. TINDAK LANJUT PER UNSUR

1. Jangka Waktu Pelayanan

Permasalahan :

Sebagian besar responden menyampaikan bahwa waktu penyelesaian layanan tidak sesuai estimasi, atau memerlukan waktu yang lama.

Tindak Lanjut yang Direncanakan:

- Melakukan evaluasi dan revisi terhadap SOP pelayanan, khususnya waktu penyelesaian layanan agar lebih sesuai dengan kapasitas dan kondisi di lapangan.
- Menyesuaikan jumlah petugas layanan, terutama di jam-jam sibuk untuk menghindari antrean yang panjang.
- Menyediakan layanan notifikasi atau pelacakan status layanan agar pengguna dapat memantau progres pelayanan secara mandiri.
- Menampilkan informasi waktu standar penyelesaian secara terbuka pada banner, papan informasi, dan situs resmi.

2. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Permasalahan:

Masyarakat belum memahami secara utuh prosedur dan tahapan layanan yang harus dilalui, bahkan merasa prosesnya berbelit-belit.

Tindak Lanjut yang Direncanakan:

- Menyusun kembali alur pelayanan secara ringkas dan terpadu, untuk memudahkan pemahaman masyarakat.
- Menyediakan infografis prosedur pelayanan di ruang layanan dan media digital, termasuk penggunaan media visual dan video pendek.
- Memberikan pelatihan petugas layanan front office/PTSP untuk meningkatkan kemampuan menjelaskan prosedur secara jelas, sopan, dan mudah dipahami.
- Menambahkan fitur FAQ dan simulasi alur layanan di website resmi agar dapat diakses kapan saja oleh masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan / Sistem Pelayanan Online

Permasalahan:

Fasilitas fisik di ruang layanan belum sepenuhnya nyaman, serta pemanfaatan sistem online belum optimal atau belum familiar bagi sebagian masyarakat.

Tindak Lanjut yang Direncanakan:

- Melakukan perbaikan fasilitas fisik (kursi tunggu, AC, toilet, akses difabel, dan papan informasi digital).
- Pemeliharaan rutin infrastruktur TI, termasuk jaringan internet, perangkat komputer, dan sistem antrean online.
- Meningkatkan sosialisasi dan edukasi digital, dengan memberikan pendampingan langsung saat masyarakat menggunakan layanan berbasis daring.
- Mengembangkan layanan digital yang lebih ramah pengguna (user-friendly) dan menyediakan pusat bantuan berbasis chat/telepon bagi yang mengalami kendala.

III. PENUTUP

Tindak lanjut terhadap tiga unsur terendah ini merupakan bagian dari komitmen instansi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Evaluasi berkala terhadap implementasi tindak lanjut ini akan dilakukan untuk memastikan efektivitas dan perbaikan berkelanjutan.