LAPORAN TINDAK LANJUT

TERHADAP TIGA UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

PERIODE TRI WULAN III TAHUN 2026

(JULI – SEPTEMBER 2026)

OKTOBER 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta. Hasil survei tersebut menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel, serta memenuhi harapan masyarakat pencari keadilan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah yang masing-masing memperoleh nilai sebesar **3,94**. Ketiga unsur tersebut berkaitan dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan tarif resmi, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.

Meskipun ketiga unsur tersebut memperoleh nilai yang sama, hasil survei perlu menjadi perhatian dan dasar bagi Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk melakukan evaluasi serta menyusun langkah-langkah perbaikan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, Pengadilan Negeri Yogyakarta menyusun laporan tindak lanjut atas ketiga unsur tersebut agar hasil survei tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga menjadi dasar pelaksanaan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Laporan ini disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Menganalisis aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan.
3. Menetapkan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.
4. Mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
5. Menjadi bahan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

C. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut ini mengacu pada ketentuan mengenai pelayanan publik dan pedoman penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat yang berlaku, dengan memperhatikan antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Ketentuan Mahkamah Agung Republik Indonesia dan kebijakan internal Pengadilan Negeri Yogyakarta yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia, diperoleh tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	3,94
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?	3,94
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?	3,94

Ketiga unsur tersebut memperoleh nilai yang sama, yaitu 3,94. Nilai tersebut menjadi dasar untuk menentukan prioritas evaluasi dan penyusunan rencana tindak lanjut sesuai dengan kondisi nyata pelayanan di lingkungan Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Analisis terhadap Unsur Pelayanan

1. **Sarana dan Prasarana yang Menunjang Pelayanan**

   Unsur sarana dan prasarana berkaitan dengan ketersediaan, kelayakan, kebersihan, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

   Aspek yang perlu dievaluasi meliputi kondisi ruang tunggu, tempat duduk, kebersihan ruang pelayanan, petunjuk arah, fasilitas bagi penyandang disabilitas, ketersediaan informasi pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya.

   Evaluasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas yang tersedia dapat menunjang pelayanan secara optimal, memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan, dan mendukung aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. **Pelayanan Sesuai dengan Tarif Resmi**

   Unsur ini berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap transparansi biaya dan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan tarif resmi yang berlaku.

   Hal-hal yang perlu menjadi perhatian meliputi kejelasan informasi biaya, keterbukaan mengenai komponen biaya pelayanan, kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi, serta kepastian bahwa pembayaran dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

   Peningkatan transparansi informasi biaya diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dan mencegah timbulnya kesalahpahaman mengenai biaya yang harus dibayarkan.

3. Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Jenis Layanan yang Diberikan

Unsur ini berkaitan dengan kesesuaian hasil yang diterima masyarakat dengan jenis pelayanan yang dimohonkan serta informasi dan prosedur yang telah ditetapkan.

Evaluasi perlu diarahkan pada kejelasan persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, kelengkapan hasil pelayanan, serta penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Kepastian mengenai hasil pelayanan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat, mengurangi potensi kesalahan administrasi, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

BAB III

RENCANA DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

A. Tindak Lanjut Unsur Sarana dan Prasarana

Langkah-langkah perbaikan yang direncanakan meliputi:

1. Melakukan inventarisasi dan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana di area pelayanan publik.
2. Melaksanakan pemeriksaan rutin terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas pelayanan.
3. Melakukan pemeliharaan serta perbaikan terhadap fasilitas yang mengalami kerusakan sesuai dengan ketersediaan anggaran.
4. Meninjau kecukupan tempat duduk, ruang tunggu, papan informasi, petunjuk arah, dan fasilitas pendukung lainnya.
5. Memastikan fasilitas pelayanan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, dan pengguna layanan yang membutuhkan bantuan khusus.
6. Menyediakan atau mengoptimalkan sarana penyampaian kritik, saran, dan pengaduan masyarakat terkait fasilitas pelayanan.
7. Melaksanakan monitoring secara berkala untuk memastikan fasilitas tetap terpelihara dan berfungsi dengan baik.

B. Tindak Lanjut Unsur Pelayanan Sesuai dengan Tarif Resmi

Langkah-langkah perbaikan yang direncanakan meliputi:

1. Memastikan informasi mengenai tarif atau biaya pelayanan yang berlaku tersedia secara jelas, terbuka, dan mudah diakses masyarakat.
2. Memasang atau memperbarui papan informasi tarif resmi pada lokasi pelayanan yang relevan.
3. Mengoptimalkan penyampaian informasi biaya melalui media informasi resmi Pengadilan Negeri Yogyakarta.
4. Memastikan petugas memberikan penjelasan yang benar dan konsisten mengenai biaya pelayanan kepada pengguna layanan.
5. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pembayaran agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Menginformasikan kepada masyarakat mengenai saluran pengaduan apabila ditemukan dugaan pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan.
7. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap keterbukaan informasi biaya dan pemahaman masyarakat mengenai tarif resmi.

C. Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan

Langkah-langkah perbaikan yang direncanakan meliputi:

1. Meninjau kembali standar pelayanan, persyaratan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan.
2. Memastikan informasi mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan disampaikan secara jelas kepada masyarakat.
3. Meningkatkan ketelitian petugas dalam memeriksa kelengkapan administrasi dan kesesuaian hasil pelayanan.
4. Mengoptimalkan penyampaian informasi mengenai status dan tahapan penyelesaian layanan kepada pengguna layanan.
5. Melakukan evaluasi terhadap keluhan masyarakat mengenai ketidaksesuaian hasil pelayanan dengan jenis layanan yang dimohonkan.
6. Meningkatkan koordinasi antarpetugas atau unit terkait untuk meminimalkan kesalahan dan keterlambatan pelayanan.
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kepatuhan pelaksanaan standar pelayanan.

D. Matriks Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur yang Diperbaiki	Rencana Aksi	Indikator Keberhasilan	Waktu Pelaksanaan
1	Sarana dan prasarana	Inventarisasi fasilitas, pemeliharaan, perbaikan, dan evaluasi kenyamanan ruang pelayanan	Fasilitas terpelihara, berfungsi baik, dan mendukung kenyamanan serta aksesibilitas pengguna	Secara berkala sesuai prioritas
2	Kesesuaian dengan tarif resmi	Pembaruan informasi tarif, sosialisasi biaya resmi, dan pengawasan pembayaran	Informasi tarif tersedia dan mudah diakses serta pembayaran sesuai ketentuan	Secara berkala
3	Kesesuaian hasil pelayanan	Evaluasi standar pelayanan, pemeriksaan hasil layanan, dan peningkatan kejelasan informasi prosedur	Informasi prosedur lebih jelas dan hasil pelayanan sesuai dengan jenis layanan serta standar yang berlaku	Secara berkala

Pelaksanaan rencana aksi tersebut dikoordinasikan oleh pimpinan dan unit terkait sesuai dengan tugas, fungsi, kewenangan, serta ketersediaan sumber daya Pengadilan Negeri Yogyakarta.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

A. Pelaksanaan Monitoring

Monitoring dilaksanakan untuk memastikan bahwa rencana tindak lanjut terhadap ketiga unsur pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan prioritas perbaikan.

Monitoring dilakukan melalui:

1. Pemeriksaan kondisi sarana dan prasarana pelayanan.
2. Peninjauan ketersediaan serta kejelasan informasi tarif resmi.
3. Pemeriksaan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Pengumpulan dan penelaahan kritik, saran, serta pengaduan masyarakat.
5. Koordinasi dengan petugas dan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap masing-masing unsur pelayanan.

B. Evaluasi Keberhasilan

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas langkah perbaikan yang telah dilaksanakan. Keberhasilan tindak lanjut dinilai berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, bukti pelaksanaan kegiatan, hasil pemantauan, dan umpan balik dari pengguna layanan.

Hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai bahan untuk menentukan langkah perbaikan lanjutan dan penyempurnaan standar pelayanan.

C. Tindak Lanjut Berkelanjutan

Pengadilan Negeri Yogyakarta berkomitmen untuk menjadikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan belum memberikan hasil optimal, maka akan disusun langkah korektif sesuai dengan permasalahan yang ditemukan.

BAB V

PENUTUP

Laporan tindak lanjut terhadap tiga unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai bentuk komitmen Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan data yang tersedia, unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan tarif resmi, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan masing-masing memperoleh nilai 3,94 dan menjadi perhatian dalam pelaksanaan evaluasi serta perbaikan pelayanan.

Melalui pelaksanaan rencana tindak lanjut, monitoring, dan evaluasi secara berkala, diharapkan kualitas pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta semakin baik, transparan, akuntabel, mudah diakses, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

Demikian laporan ini disusun untuk menjadi bahan evaluasi dan pedoman pelaksanaan perbaikan pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TINDAK LANJUT TIGA UNSUR TERENDAH SURVEI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRI WULAN III TAHUN 2026
PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

Berdasarkan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat, Oktober 2026

Top Management

SYAFRIZAL, S.H

Sekretaris	**Ketua Tim Survei**
NINDYA YOSDALU PUTRA	**NURHADI, S.H**