



LAPORAN

TINDAK LANJUT TIGA UNSUR TERENDAH

DALAM SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

TRIWULAN III (PERIODE JULI - SEPTEMBER 2025)

TRIWULAN III TAHUN 2025

LAPORAN TINDAK LANJUT TIGA UNSUR TERENDAH
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

I. Pendahuluan

Sebagai bentuk komitmen Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, transparan, dan berkeadilan, telah dilaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan, sekaligus mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh tiga unsur dengan nilai terendah yang menjadi prioritas tindak lanjut perbaikan. Unsur-unsur tersebut mencerminkan area pelayanan yang masih perlu mendapat perhatian agar kualitas layanan dapat meningkat sesuai dengan standar pelayanan publik.

II. Tiga Unsur Terendah Hasil Survei

No	Unsur	Nilai
1	Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?	577
2	Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan pengadilan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?	582
3	Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	584

III. Analisis Permasalahan

1. Prosedur/Alur Proses Pelayanan

Permasalahan: Beberapa pengguna layanan masih merasa kesulitan memahami alur proses pelayanan, terutama pada jenis layanan yang memerlukan beberapa tahapan administrasi.

Dampak: Potensi keterlambatan dalam penyelesaian layanan dan meningkatnya kebutuhan akan penjelasan tambahan dari petugas.

2. Sarana dan Prasarana Pendukung / Sistem Pelayanan Online

Permasalahan: Beberapa fasilitas pelayanan online masih dianggap kurang optimal, terutama dalam hal kecepatan akses dan kemudahan navigasi.

Dampak: Pengguna layanan cenderung lebih memilih datang langsung ke pengadilan daripada memanfaatkan sistem daring.

3. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Permasalahan: Dalam beberapa kasus, waktu penyelesaian pelayanan tidak sepenuhnya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, terutama pada layanan dengan volume permohonan tinggi.

Dampak: Persepsi masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan menjadi menurun.

IV. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	Prosedur/alur proses pelayanan	- Menyusun dan memperbarui peta alur layanan (service flow chart) yang lebih sederhana dan mudah dibaca. - Menyediakan infografis alur pelayanan di area pelayanan dan media sosial PN Yogyakarta.	PTSP & Humas	Triwulan IV 2025
2	Sarana prasarana pendukung / sistem online	- Melakukan evaluasi sistem pelayanan online, termasuk perbaikan tampilan dan kecepatan akses. - Menyediakan petugas bantuan (helpdesk) khusus pengguna layanan daring.	Sub Bagian IT & PTSP	Triwulan IV 2025
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	- Melakukan monitoring harian terhadap waktu penyelesaian layanan setiap jenis permohonan. - Meningkatkan koordinasi antar-unit layanan untuk mempercepat proses administratif.	Panitera Muda & PTSP	Triwulan IV 2025

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan, terdapat tiga unsur utama yang memerlukan perhatian khusus, yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kenyamanan sarana prasarana, dan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan. Melalui tindak lanjut yang telah direncanakan, diharapkan Pengadilan Negeri Yogyakarta dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan akan terus menjadi prioritas utama agar tercapai standar pelayanan publik yang prima sesuai dengan Prinsip Pelayanan Prima Mahkamah Agung RI.

Ketua Tim Survei

Andang Catur Prasetya,S.H.,M.H

Yogyakarta, Oktober 2025
Sekretaris Survei

Nindya Yosdalu Putra

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta

Tutty Budhi Utami,S.H.,M.H