



# **LAPORAN**

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

**TRIWULAN IV TAHUN 2025**

# **TINDAK LANJUT TIGA UNSUR TERENDAH SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta, terdapat tiga unsur dengan nilai terendah yang memerlukan tindak lanjut perbaikan. Adapun rencana tindak lanjut disusun sebagai berikut:

## **I. PROSEDUR/ALUR PROSES**

### **a. Permasalahan:**

Prosedur atau alur proses pelayanan dinilai belum sepenuhnya mudah dipahami oleh Pengguna Layanan.

### **b. Tindak Lanjut :**

- Menyederhanakan dan meninjau ulang alur Proses pelayanan agar lebih efektif.
- Menyusun dan menampilkan bagan alur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami area layanan.
- Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada masyarakat melalui media informasi yang tersedia.
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan prosedur pelayanan.

## **II. KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (NILAI: 530)**

### **a. Permasalahan:**

Ada beberapa pengguna layanan menilai kompetensi petugas pelayanan masih perlu di tingkatkan.

### **b. Tindak Lanjut :**

- Melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi petugas secara berkala.
- Memberikan pembekalan terkait standar pelayanan, etika pelayanan, dan komunikasi publik.
- Melakukan penilaian kinerja petugas pelayanan secara rutin.
- Memberikan motivasi dan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik.

## **III. TERSEDIAANYA INFORMASI PELAYANAN (NILAI: 539)**

### **a. Permasalahan :**

Informasi pelayanan belum sepenuhnya mudah diakses dan dipahami oleh pengguna layanan.

**b. Tindak Lanjut :**

- Melengkapi dan memperbarui informasi pelayanan pada media cetak dan digital.
- Menyediakan informasi pelayanan yang ringkas, jelas, dan mudah dipahami.
- Mengoptimalkan pemanfaatan website dan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan.
- Menyediakan petugas khusus untuk membantu memberikan informasi kepada pengguna layanan.

Demikian rencana tindak lanjut ini disusun sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta dan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan

Ketua Tim Survei

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

Yogyakarta, 12 Januari 2026

Sekretaris Survei

Nindya Yosdalu Putra

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta



SYAFRIZAL, S.H.