



**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
TERHADAP 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH
DALAM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA
TRI WULAN I (JANUARI – MARET) TAHUN 2026**

**PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA,
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI YOGYAKARTA
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

Jl. Kapas No. 10 Telp/Fax. (0274) 586563 Yogyakarta 55166
Web : www.pn-yogyakarta.go.id, Email : pn.yogya@gmail.com

A. Pelaksanaan

Pada hari ini, Rabu, tanggal 15 April 2026, Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap tiga unsur dengan nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta periode Triwulan I tahun 2026.

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Periode Tri Wulan I (Januari – Maret) Tahun 2026 diperoleh nilai indeks **3,47** atau **86,76% masuk dalam kategori “B” (Baik)**, namun masih terdapat beberapa indikator spesifik yang masih memerlukan perhatian karena menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah, yaitu;

No.	Unsur	Nilai	NRR Per RL	NRR Tertimbang
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?	267	3,296	0,366
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?	270	3,333	0,370
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	271	3,346	0,372

Analisis ini disusun untuk mengidentifikasi permasalahan serta merumuskan tindak lanjut yang tepat guna meningkatkan integritas dan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.

C. Analisis dan Tindak Lanjut

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

1. Analisis:

Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian responden masih menilai bahwa persyaratan pelayanan belum sepenuhnya sesuai atau belum dipahami secara jelas. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi persyaratan yang kurang tersosialisasi dengan baik, atau adanya perbedaan persepsi antara petugas dan pengguna layanan terkait kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

2. Tindak Lanjut:

- Melakukan evaluasi dan penyederhanaan persyaratan layanan sesuai ketentuan yang berlaku;

- Menyeragamkan informasi persyaratan pada seluruh media layanan (front office, website, dan papan informasi);
- Meningkatkan sosialisasi persyaratan kepada masyarakat secara berkala;
- Menyediakan panduan layanan yang mudah dipahami (leaflet, infografis, dan media digital);
- Melakukan review berkala terhadap kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan.

b. Kesesuaian Biaya/Tarif Resmi

1. Analisis:

Hasil penilaian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah memahami biaya layanan sesuai tarif resmi, namun masih terdapat sebagian kecil responden yang belum sepenuhnya yakin terhadap transparansi biaya. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan informasi dan komunikasi terkait tarif layanan.

2. Tindak Lanjut:

- Memastikan seluruh tarif layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Menampilkan informasi tarif secara jelas dan terbuka di seluruh area pelayanan;
- Mengoptimalkan publikasi tarif melalui media digital resmi pengadilan;
- Menggunakan sistem pembayaran non-tunai untuk meningkatkan transparansi;
- Melakukan pengawasan internal terhadap kepatuhan penerapan tarif resmi.

c. Kemudahan Prosedur Pelayanan

1. Analisis:

Nilai ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah cukup mudah dipahami, namun masih terdapat persepsi bahwa alur layanan dapat dibuat lebih sederhana dan efisien. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kompleksitas tahapan layanan atau kurangnya visualisasi alur proses yang mudah dipahami masyarakat.

2. Tindak Lanjut:

- Melakukan evaluasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan (SOP);
- Menyediakan visualisasi alur layanan dalam bentuk flowchart yang mudah dipahami;
- Meningkatkan pelatihan petugas dalam memberikan penjelasan prosedur kepada masyarakat;
- Mengembangkan sistem layanan berbasis digital untuk mempermudah akses dan proses layanan;
- Melakukan monitoring berkala terhadap efektivitas prosedur pelayanan.

D. Penutup

Ketiga unsur tersebut menunjukkan bahwa aspek utama yang perlu ditingkatkan adalah kejelasan informasi, transparansi biaya, serta kemudahan prosedur layanan. Dengan pelaksanaan tindak lanjut secara konsisten, diharapkan kualitas pelayanan di Pengadilan

Negeri Yogyakarta dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Supervisor



PURNOMO WIBOWO, S.H., MH

Yogyakarta, 15 April 2026
Panitera Muda Hukum



NURHADI, S.H

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta




SYAFRIZAL, S.H