

**LAPORAN TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA
TRI WULAN II TAHUN 2026**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



JUNI 2026

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

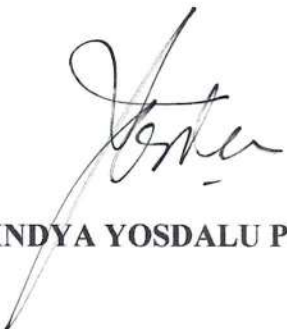
Berdasarkan Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat, 26 Juni 2026

Top Management

SYAFRIZAL, S.H

Sekertaris


NINDYA YOSDALU PUTRA

Ketua Tim Survei


NURHADI, S.H

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat, Pengadilan Negeri Yogyakarta secara berkala melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Survei dilakukan setiap tiga bulan sekali atau triwulan. Survey menggunakan instrumen aplikasi siSuper Badilum sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

Survei tersebut bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Hasil survei menjadi instrumen evaluasi yang penting dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan serta menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan di Pengadilan Negeri Yogyakarta khususnya dan Mahkamah Agung pada umumnya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM.
4. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta tentang Tim Pelaksana Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.
5. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan ini adalah sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil SPKP yang telah dilaksanakan pada periode Triwulan II tahun 2026.

Tujuannya adalah:

1. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan di Pengadilan Negeri Yogyakarta.
2. Menyusun langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Yogyakarta.
4. Mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Mahkamah Agung dan Pengadilan Negeri Yogyakarta.

BAB II HASIL SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) merupakan salah satu instrumen yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang objektif mengenai kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia. Pengumpulan data dilakukan selama periode Triwulan II Tahun 2026 terhadap masyarakat yang menerima layanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta, baik layanan kepaniteraan, pelayanan hukum, pelayanan informasi, pelayanan administrasi perkara, maupun layanan lainnya yang tersedia melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Responden survei terdiri atas para pencari keadilan, advokat, instansi pemerintah, mahasiswa, akademisi, dan masyarakat umum yang secara langsung memperoleh layanan dari Pengadilan Negeri Yogyakarta. Setiap responden diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian secara mandiri berdasarkan pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan.

Pelaksanaan survei dilakukan dengan mengedepankan prinsip transparansi, objektivitas, akuntabilitas, dan independensi sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Data yang terkumpul kemudian diolah secara sistematis melalui aplikasi SISUPER untuk menghasilkan nilai indeks pada setiap unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian.

B. Hasil Pengolahan Data Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari aplikasi SISUPER selama periode survei, secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur-unsur tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus karena berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat apabila tidak segera dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Adapun tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah berdasarkan hasil survei adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan	3,86
2	Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	3,89
3	Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,91

Walaupun ketiga unsur tersebut masih berada dalam kategori baik, nilai yang diperoleh menunjukkan adanya ruang perbaikan yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

C. Analisis Hasil Survei

1. Sarana dan Prasarana yang Menunjang Pelayanan

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai sebesar 3,86 dan menjadi unsur dengan nilai terendah dalam pelaksanaan survei periode ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih mengharapkan peningkatan kualitas fasilitas yang tersedia pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Berdasarkan masukan yang diperoleh dari responden, aspek yang perlu mendapatkan perhatian antara lain kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung bagi kelompok rentan, kemudahan akses terhadap informasi pelayanan, ketersediaan sarana pendukung teknologi informasi, serta kondisi fisik fasilitas yang digunakan masyarakat selama berada di lingkungan pengadilan.

Sarana dan prasarana yang memadai memiliki peranan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan dan pemeliharaan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, aman, dan efektif.

2. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan

Unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,89. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih menilai terdapat pelayanan tertentu yang belum sepenuhnya memenuhi harapan dari sisi kecepatan penyelesaian layanan.

Faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan antara lain jumlah pengguna layanan yang meningkat pada waktu tertentu, kompleksitas jenis layanan yang dimohonkan, kelengkapan persyaratan yang dibawa pengguna layanan, serta kebutuhan koordinasi antarunit kerja dalam proses penyelesaian layanan.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna layanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya tepat dan akurat, tetapi juga dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan.

Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan memperoleh nilai sebesar 3,91. Meskipun termasuk dalam kategori baik, hasil survei menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan tertentu.

Beberapa responden menyampaikan bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan perlu disajikan secara lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, diperlukan optimalisasi media informasi yang tersedia sehingga masyarakat dapat mengetahui dokumen yang harus dipersiapkan sebelum datang ke pengadilan.

Kejelasan dan kesesuaian persyaratan pelayanan merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan karena dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepastian bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pengadilan.

D. Kesimpulan Hasil Survei

Secara keseluruhan, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan peningkatan, khususnya pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, serta kesesuaian persyaratan pelayanan.

Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi yang sangat penting bagi Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam menyusun kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Melalui tindak lanjut yang terencana dan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat pencari keadilan.

BAB III

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUPER pada periode Triwulan II Tahun 2026, diperoleh hasil bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur-unsur tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat pencari keadilan.

Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah:

1. Sarana dan Prasarana yang Menunjang Pelayanan (3,86)
2. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan (3,89)
3. Kesesuaian Persyaratan yang Diminta pada Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya (3,91)

Terhadap ketiga unsur tersebut dilakukan analisis akar permasalahan serta penyusunan rencana tindak lanjut sebagai berikut.

B. Tindak Lanjut Unsur Sarana dan Prasarana yang Menunjang Pelayanan Nilai Unsur : 3,86

1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil evaluasi dan masukan yang diperoleh dari pengguna layanan, masih terdapat beberapa aspek sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan, antara lain:

- a. Tingginya intensitas penggunaan ruang pelayanan dan ruang tunggu masyarakat sehingga pada waktu tertentu kapasitas ruang menjadi kurang optimal.
- b. Perlunya peningkatan kenyamanan fasilitas pendukung pelayanan seperti kursi tunggu, area laktasi, area bermain anak, toilet umum, fasilitas disabilitas, serta fasilitas penunjang kelompok rentan.
- c. Perlunya optimalisasi sarana informasi digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara cepat dan mandiri.

- d. Beberapa fasilitas memerlukan pemeliharaan dan pembaruan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan.

2. Tindak Lanjut yang Dilaksanakan

Untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, Pengadilan Negeri Yogyakarta akan melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melakukan inventarisasi dan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh sarana dan prasarana pelayanan.
- b. Menyusun skala prioritas kebutuhan fasilitas pelayanan berdasarkan hasil survei dan masukan masyarakat.
- c. Melaksanakan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas pelayanan yang telah tersedia.
- d. Mengusulkan pengadaan sarana pendukung pelayanan melalui mekanisme perencanaan anggaran yang berlaku.
- e. Mengoptimalkan penggunaan media informasi elektronik berupa televisi informasi, website, media sosial, dan papan informasi digital.
- f. Meningkatkan fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya.
- g. Melaksanakan monitoring berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

3. Target Perbaikan

Meningkatnya kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan serta tersedianya fasilitas pelayanan yang lebih representatif, aman, nyaman, dan ramah bagi seluruh pengguna layanan.

C. Tindak Lanjut Unsur Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan Nilai Unsur : 3,89.

1. Analisis Permasalahan

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, terutama pada layanan yang memerlukan koordinasi antarbagian atau verifikasi dokumen yang cukup kompleks.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan antara lain:

- a. Tingginya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu.
- b. Adanya berkas permohonan yang belum lengkap sehingga memerlukan proses verifikasi tambahan.
- c. Beberapa jenis layanan memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain sehingga memengaruhi waktu penyelesaian.
- d. Belum optimalnya pemanfaatan layanan elektronik oleh sebagian pengguna layanan.

2. Tindak Lanjut yang Dilaksanakan

Dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan, Pengadilan Negeri Yogyakarta akan melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara berkala.
- b. Mengoptimalkan fungsi PTSP sebagai pusat pelayanan terpadu yang cepat dan efisien.
- c. Meningkatkan penggunaan aplikasi layanan elektronik yang telah tersedia.
- d. Melakukan monitoring harian terhadap waktu penyelesaian pelayanan.
- e. Memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan mengenai budaya kerja cepat, tepat, dan responsif.
- f. Melaksanakan briefing pelayanan secara berkala untuk mengevaluasi kendala yang dihadapi petugas.
- g. Memastikan seluruh standar waktu pelayanan dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat.
- h. Melakukan evaluasi terhadap jenis layanan yang paling banyak dikeluhkan terkait waktu penyelesaian.

3. Target Perbaikan

Meningkatnya kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan.

D. Tindak Lanjut Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Nilai Unsur : 3,91

1. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil survei dan evaluasi internal, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara utuh persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan tertentu.

Hal tersebut dipengaruhi oleh:

- a. Beragamnya jenis layanan yang tersedia pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.
- b. Perbedaan karakteristik pengguna layanan yang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda.
- c. Belum seluruh masyarakat mengakses informasi pelayanan sebelum datang ke pengadilan.
- d. Masih terdapat pengguna layanan yang kurang memahami dokumen yang harus dipersiapkan.

2. Tindak Lanjut yang Dilaksanakan.

Sebagai upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Meninjau kembali seluruh persyaratan pelayanan agar tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Memperbarui informasi persyaratan pada website resmi dan media sosial Pengadilan Negeri Yogyakarta.
 - c. Menyediakan daftar persyaratan dalam bentuk banner, leaflet, brosur, dan media informasi digital.
 - d. Menyusun checklist persyaratan pelayanan untuk setiap jenis layanan.
 - e. Mengoptimalkan fungsi petugas informasi dan petugas PTSP dalam memberikan konsultasi kepada masyarakat.
 - f. Menyediakan layanan konsultasi langsung maupun melalui media elektronik.
 - g. Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan.
 - h. Menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan.
3. Target Perbaikan
- Meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, berkurangnya kesalahan administrasi, dan meningkatnya efektivitas proses pelayanan.

E. Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Untuk memastikan efektivitas pelaksanaan tindak lanjut, Pengadilan Negeri Yogyakarta akan melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala melalui:

1. Rapat evaluasi pelayanan setiap bulan.
 2. Monitoring hasil survei SPKP melalui aplikasi SISUPER.
 3. Evaluasi kinerja PTSP dan unit pelayanan terkait.
 4. Pengumpulan masukan dan pengaduan masyarakat.
 5. Penyusunan laporan tindak lanjut secara periodik.
 6. Pelaporan hasil perbaikan kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan kebijakan.
- Melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi tersebut diharapkan seluruh rencana tindak lanjut dapat terlaksana secara optimal dan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Pengadilan Negeri Yogyakarta berkomitmen untuk menjadikan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai instrumen evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Seluruh tindak lanjut yang telah direncanakan akan dilaksanakan secara konsisten dengan melibatkan seluruh aparatur pengadilan guna mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat pencari keadilan.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab bersama seluruh aparatur Pengadilan Negeri Yogyakarta dan menjadi bagian penting dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil SPKP periode Triwulan II Tahun 2026, Pengadilan Negeri Yogyakarta berkomitmen untuk melaksanakan seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan tindak lanjut akan dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitas perbaikan yang dilakukan serta mendukung terwujudnya pelayanan prima dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

LAMPIRAN

1. SK Tim SPKP.
2. Matriks Tindak Lanjut.

MATRIKS RENCANA AKSI TINDAK LANJUT HASIL SPKP

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) periode Triwulan II Tahun 2026, Pengadilian Negeri Yogyakarta menyusun rencana aksi sebagai bentuk komitmen perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Akar Masalah	Rencana Aksi	Penanggung Jawab	Target Waktu	Indikator Keberhasilan	Bukti Dukung
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Sarana dan Prasarana yang Menunjang Pelayanan (3,86)	Sebagian pengguna layanan menilai fasilitas pelayanan perlu ditingkatkan	Tingginya intensitas penggunaan fasilitas pelayanan serta perlunya peningkatan kenyamanan dan aksesibilitas	Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana pelayanan	Sekretaris	Bulan I	Tersusunnya daftar kebutuhan sarana dan prasarana	Berita Acara Inventarisasi
				Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang mengalami kerusakan	Sekretaris/Bagian Umum	Bulan I-II	Seluruh fasilitas pelayanan berfungsi dengan baik	Dokumentasi Perbaikan
				Menambah fasilitas pendukung pelayanan kelompok rentan	Sekretaris	Bulan II-III	Tersedianya fasilitas yang ramah kelompok rentan	Dokumentasi dan Berita Acara
				Optimalisasi media informasi digital dan papan informasi pelayanan	PTSP dan Tim IT	Bulan II	Informasi pelayanan lebih mudah diakses masyarakat	Dokumentasi Media Informasi
				Melaksanakan monitoring kondisi sarana dan prasarana secara berkala	Sekretaris	Setiap Bulan	Tersedianya laporan monitoring	Laporan Monitoring

2	Kecepatan Waktu Pengadlan dalam Memberikan Pelayanan (3,89)	Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan responsif	Tingginya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu serta adanya layanan yang memerlukan koordinasi antarbagian	Evaluasi pelaksanaan SOP pelayanan	Panitera dan Sekretaris	Bulan I	SOP dievaluasi dan diperbarui apabila diperlukan	Notulen Rapat Evaluasi
				Monitoring waktu penyelesaian pelayanan PTSP	Pannud/PTSP	Setiap Bulan	Tercapainya standar waktu pelayanan	Laporan Monitoring
				Peningkatan pemanfaatan aplikasi layanan elektronik	Tim IT dan PTSP	Berkelanjutan	Meningkatnya penggunaan layanan elektronik	Data Penggunaan Aplikasi
				Briefing pelayanan kepada petugas PTSP	Panitera Muda PTSP	Setiap Minggu	Meningkatnya kedisiplinan dan responsivitas petugas	Daftar Hadir dan Dokumentasi
				Evaluasi keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan	Tim Survei dan PTSP	Setiap Triwulan	Menurunnya jumlah keluhan terkait waktu pelayanan	Rekapitulasi Pengaduan
3	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan (3,91)	Sebagian masyarakat belum memahami persyaratan pelayanan	Informasi persyaratan belum dipahami secara optimal oleh seluruh pengguna layanan	Meninjau kembali seluruh informasi persyaratan pelayanan	PTSP dan Kepaniteraan	Bulan I	Informasi persyaratan sesuai ketentuan terbaru	Dokumen Hasil Review

			Memperbarui informasi persyaratan pada website dan media sosial	Tim IT dan PTSP	Bulan I-II	Informasi persyaratan tersedia secara lengkap dan mudah diakses	Screenshot Website dan Media Sosial
			Menyediakan checklist persyaratan pada setiap jenis layanan	PTSP	Bulan II	Checklist tersedia pada loket pelayanan	Dokumentasi Checklist
			Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat	PTSP dan Humas	Setiap Triwulan	Meningkatnya pemahaman masyarakat	Dokumentasi Kegiatan
			Evaluasi keluhan terkait persyaratan pelayanan	Tim Survei	Setiap Triwulan	Menurunnya jumlah keluhan terkait persyaratan	Laporan Evaluasi

F. TARGET CAPAIAN

Melalui pelaksanaan rencana aksi tersebut, Pengadilan Negeri Yogyakarta menargetkan:

- Meningkatnya nilai unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan dari 3,86 menjadi minimal 3,95 pada periode survei berikutnya.
- Meningkatnya nilai unsur Kecepatan Waktu Pelayanan dari 3,89 menjadi minimal 3,95 pada periode survei berikutnya.
- Meningkatnya nilai unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dari 3,91 menjadi minimal 3,96 pada periode survei berikutnya.
- Menurunnya jumlah keluhan masyarakat terkait fasilitas pelayanan, waktu pelayanan, dan persyaratan pelayanan.
- Meningkatnya indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) secara keseluruhan.
- Terwujudnya pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai prinsip pelayanan prima.

Rencana aksi ini akan dievaluasi secara berkala oleh pimpinan, Tim Survei, PTSP, Kepaniteraan, dan Keskretariatian sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).