

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV – TAHUN 2025
Periode 1 Oktober 2025 S/D 31 Desember 2025



PENGADILAN NEGERI DONGGALA KELAS II **TAHUN 2025**

**LAPORAN TINDAK LANJUT 3 UNSUR TERENDAH
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2025
OKTOBER SAMPAI DENGAN DESEMBER**

Berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Oktober s/d Desember 2025) yang diperoleh dari Aplikasi SISUPER, diperoleh 3 unsur terendah Survei Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat menilai masih terdapat keterbatasan dalam ketersediaan dan kenyamanan fasilitas, seperti ruang tunggu, ketersediaan kursi, serta peralatan penunjang pelayanan. Tindak lanjut yang dilakukan adalah dengan melakukan inventarisasi kebutuhan sarana, mengusulkan penambahan fasilitas dasar, serta melaksanakan perawatan rutin agar sarana yang tersedia dapat berfungsi secara optimal.

2. Waktu Pelayanan

Pengadilan Negeri Donggala akan melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap prosedur serta alur pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan. Upaya perbaikan juga dilakukan melalui optimalisasi kinerja dan disiplin petugas pelayanan, pemberian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi.

3. Perilaku Pelaksana

Masyarakat masih menyoroti adanya ketidakseragaman dalam sikap dan responsivitas pelaksana layanan, khususnya pada saat jam pelayanan padat. Tindak lanjut yang dilakukan adalah pemberian pembinaan, pelatihan layanan prima (service excellent), serta penekanan ulang mengenai etika pelayanan agar seluruh petugas dapat memberikan pelayanan secara ramah, profesional, dan responsif.

Donggala, 31 Desember 2025
Ketua Pengadilan Negeri Donggala

NIKO HENDRA SARAGIH, S.H.,M.H

