

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II – TAHUN 2026
Periode 1 April 2026 S/D 30 Juni 2026



PENGADILAN NEGERI DONGGALA KELAS II TAHUN 2026

**LAPORAN TINDAK LANJUT 3 UNSUR TERENDAH
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2026
APRIL SAMPAI DENGAN JUNI**

A. PENDAHULUAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Donggala. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dari pengguna layanan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada periode April sampai dengan Juni 2026, secara umum kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala memperoleh hasil yang sangat baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga perlu menjadi fokus perbaikan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Adapun tiga unsur dengan nilai terendah yaitu:

1. Sarana dan Prasarana;
2. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan; dan
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, Pengadilan Negeri Donggala menyusun laporan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan terhadap ketiga unsur tersebut.

B. HASIL DAN TINDAK LANJUT

1. Sarana dan Prasarana

Hasil Penilaian

Berdasarkan hasil survei, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai yang baik, namun masih menjadi salah satu unsur dengan nilai relatif terendah. Beberapa responden memberikan masukan terkait peningkatan kenyamanan ruang tunggu, optimalisasi fasilitas bagi pengguna layanan, serta pemeliharaan sarana pendukung pelayanan agar selalu dalam kondisi baik dan siap digunakan.

Tindak Lanjut

1. Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala.
2. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan memastikan kebersihan, ketersediaan tempat duduk, pendingin ruangan, serta fasilitas pendukung lainnya.
3. Memperbarui media informasi pelayanan agar lebih informatif dan mudah diakses oleh masyarakat.
4. Melaksanakan monitoring rutin terhadap kondisi fasilitas pelayanan serta segera melakukan perbaikan apabila ditemukan kerusakan.
5. Menginventarisasi kebutuhan sarana dan prasarana sebagai bahan usulan

pengadaan pada tahun anggaran berikutnya.

2. Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan

Hasil Penilaian

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan sesuai standar waktu yang ditetapkan. Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu masih terdapat peningkatan waktu tunggu akibat tingginya jumlah pengguna layanan, sehingga unsur kecepatan pelayanan menjadi salah satu unsur dengan nilai relatif lebih rendah.

Tindak Lanjut

1. Melaksanakan briefing rutin kepada petugas PTSP sebelum pelayanan dimulai.
2. Melakukan monitoring terhadap pencapaian standar waktu pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Mengoptimalkan pembagian tugas petugas pelayanan pada jam pelayanan yang padat.
4. Mengoptimalkan penggunaan layanan elektronik seperti e-Court dan aplikasi pendukung lainnya untuk mempercepat proses pelayanan.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap waktu penyelesaian pelayanan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

3. Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan

Hasil Penilaian

Sebagian besar responden menilai bahwa prosedur pelayanan telah mudah dipahami. Namun demikian, masih terdapat pengguna layanan yang memerlukan penjelasan lebih lanjut mengenai alur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun tata cara penggunaan layanan berbasis elektronik.

Tindak Lanjut

1. Menyederhanakan penyajian informasi mengenai prosedur pelayanan melalui banner, leaflet, dan media digital.
2. Memastikan seluruh informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, jangka waktu, dan biaya layanan tersedia secara lengkap pada PTSP dan website pengadilan.
3. Mengoptimalkan peran petugas PTSP dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada pengguna layanan.
4. Melaksanakan sosialisasi secara berkala mengenai layanan pengadilan, termasuk layanan elektronik.
5. Melakukan evaluasi terhadap SOP pelayanan guna memastikan prosedur tetap sederhana, efektif, dan mudah dipahami masyarakat.

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026, ketiga unsur yang memperoleh nilai relatif terendah tetap berada pada kategori baik. Namun demikian, Pengadilan Negeri Donggala memandang bahwa setiap masukan dari masyarakat merupakan bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melalui pelaksanaan tindak lanjut terhadap unsur Sarana dan Prasarana, Kecepatan Waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan, serta Kemudahan Prosedur Pelayanan pada Pengadilan, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, nyaman, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pengadilan Negeri Donggala berkomitmen untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan tindak lanjut ini sebagai bagian dari penerapan prinsip continuous improvement, sehingga hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode berikutnya dapat menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan serta semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Donggala, 1 Juli 2026

Ketua Pengadilan Negeri Donggala

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

