

# **TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRIWULAN I – TAHUN 2026**  
**Periode 1 Januari 2025 S/D 31 Maret 2026**



## **PENGADILAN NEGERI DONGGALA KELAS II TAHUN 2026**

**LAPORAN TINDAK LANJUT 3 UNSUR TERENDAH  
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2026  
JANUARI SAMPAI DENGAN MARET**

**A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pengadilan Negeri Donggala secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026, terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut, yaitu Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan, dan Sarana dan Prasarana. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik.

**B. HASIL DAN TINDAK LANJUT**

**1. Prosedur Pelayanan**

**Permasalahan:**

Masih terdapat persepsi masyarakat bahwa prosedur pelayanan belum sepenuhnya dipahami dengan baik. Hal ini disebabkan oleh penyampaian alur pelayanan yang belum optimal serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap tahapan layanan yang harus dilalui.

**Tindak Lanjut:**

- Menyusun dan memperjelas alur/prosedur layanan dalam bentuk yang lebih sederhana dan informatif;
- Menyediakan media informasi berupa banner, leaflet, dan media digital terkait prosedur layanan;
- Meningkatkan peran petugas layanan dalam memberikan penjelasan secara aktif kepada masyarakat;
- Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai prosedur pelayanan;
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan standar prosedur pelayanan.

**2. Kesesuaian Persyaratan**

**Permasalahan:**

Masih terdapat persepsi bahwa persyaratan layanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat serta adanya anggapan bahwa persyaratan antar layanan belum seragam dan kurang sederhana.

**Tindak Lanjut:**

- Melakukan standarisasi dan penyederhanaan persyaratan layanan;
- Menyajikan informasi persyaratan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami;
- Mengoptimalkan publikasi persyaratan melalui berbagai media informasi;
- Meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan terkait persyaratan layanan;
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian dan kejelasan persyaratan layanan.

### 3. Sarana dan Prasarana

#### Permasalahan:

Masih terdapat persepsi masyarakat bahwa sarana dan prasarana pelayanan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan, baik dari segi kelengkapan maupun kualitas fasilitas.

#### Tindak Lanjut:

- Melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan;
- Menambah fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas disabilitas, dan sarana informasi;
- Memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan pelayanan;
- Mengoptimalkan penggunaan sarana berbasis teknologi informasi;
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kondisi sarana dan prasarana.

### C. PENUTUP

Demikian laporan tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Pengadilan Negeri Donggala. Diharapkan melalui langkah-langkah perbaikan yang telah dirumuskan, kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus meningkat serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para pencari keadilan.

Donggala, 1 April 2026  
Ketua Pengadilan Negeri Donggala



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