

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III – TAHUN 2025
Periode 1 Juli 2025 S/D 30 September 2025



PENGADILAN NEGERI DONGGALA KELAS II TAHUN 2025

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

Berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli s/d September 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. Prosedur Pelayanan

Sebagian responden menyampaikan bahwa prosedur pelayanan masih dirasakan cukup kompleks dan belum sepenuhnya dipahami. Untuk menindaklanjuti hal ini, dilakukan penyusunan dan penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih ringkas dan mudah dipahami, serta disosialisasikan melalui berbagai media, baik dalam bentuk brosur, papan informasi, maupun publikasi digital, sehingga masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan.

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, 1 Oktober 2025
Ketua Pengadilar Negeri Donggala

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

