



**PENGADILAN NEGERI
PALANGKARAYA**

Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan III 2025

Pengadilan Negeri Palangkaraya
Jl. Diponegoro No. 21
Kel. Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya
Kalimantan Tengah, 73111
<https://pn-palangkaraya.go.id>
surat@pn-palangkaraya.go.id
Telp. (0536) 3221870

© Kepaniteraan Hukum PN Palangkaraya

I. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen evaluatif yang digunakan secara berkala oleh Pengadilan Negeri Palangkaraya untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SKM ini mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta merupakan bagian integral dari upaya peningkatan akuntabilitas dan transparansi lembaga peradilan.

Laporan ini disusun sebagai tindak lanjut atas hasil pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025, yang mencakup periode Juli hingga September. Tujuan utama dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diimplementasikan secara terukur, serta memastikan bahwa masukan masyarakat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan peningkatan layanan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap reformasi birokrasi dan pelayanan prima, Pengadilan Negeri Palangkaraya menempatkan hasil SKM sebagai indikator kinerja yang penting dalam evaluasi internal, sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik ke depan. Dengan demikian, laporan tindak lanjut ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi administratif, tetapi juga sebagai wujud nyata dari semangat perbaikan berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

II. HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi data responden dan analisis nilai indeks, diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 19
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat : 4.00
- c. Kategori pelayanan : Sangat Baik
 - Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi:
 - Kesesuaian Persyaratan
 - Kemudahan Prosedur Layanan
 - Kecepatan Pelayanan
 - Unsur pelayanan dengan nilai terendah:
 - Kesesuaian Persyaratan
 - Kemudahan Prosedur Layanan
 - Kecepatan Pelayanan

III. IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Berdasarkan hasil analisis SKM Triwulan III Tahun 2025, terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dan menjadi fokus perbaikan, yaitu:

- 1. Kesesuaian Persyaratan – Sebagian responden merasa bahwa persyaratan layanan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan atau terlalu kompleks.
- 2. Kemudahan Prosedur Layanan – Prosedur layanan dinilai masih membingungkan atau belum cukup mudah dipahami oleh masyarakat awam.
- 3. Kecepatan Pelayanan – Waktu tunggu dan penyelesaian layanan dirasa masih memerlukan percepatan.

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan pelayanan publik, berikut adalah rencana aksi yang akan dilaksanakan:

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan Utama	Tindak Lanjut yang Direncanakan	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Kesesuaian Persyaratan	Persyaratan dianggap tidak relevan/rumit	Review dan penyederhanaan persyaratan layanan sesuai kebutuhan pengguna	Kepaniteraan & PTSP	Oktober 2025
2	Kemudahan Prosedur Layanan	Prosedur belum cukup mudah dipahami	Penyusunan infografis alur layanan dan pelatihan petugas frontliner	Panitera dan Sekretaris	November 2025
3	Kecepatan Pelayanan	Durasi layanan masih dirasa lama	Optimalisasi sistem antrean dan digitalisasi proses layanan	Panmud & IT	Desember 2025

V. MONITORING DAN EVALUASI

Pelaksanaan tindak lanjut akan dimonitor oleh Tim SKM secara berkala. Evaluasi dilakukan setiap bulan dan hasilnya akan dilaporkan dalam rapat pimpinan sebagai dasar penyusunan SKM Triwulan IV Tahun 2025.

VI. PENUTUP

Demikian laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen Pengadilan Negeri Palangkaraya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semoga langkah-langkah yang direncanakan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat pencari keadilan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga peradilan.

Palangka Raya, 2 Oktober 2025
Ketua Pengadilan Negeri Palangkaraya



RICKY FARDINAND, S.H., M.H.
NIP 19720611 199903 1 002