



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**

Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin, Mulya Agung, Banyuasin 30911
Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5723 669

**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEY PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
TRIWULAN I 1 JANUARI s.d 31 MARET 2024**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik
U2	Prosedur	4,00	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikas Jenisi Pelayanan	4,00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,97	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			4.00
Nilai SKM			99.88

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Persepsi Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 4.00 dengan interval konversi sebesar 99.88, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan “A” dengan kinerja “Sangat Baik”, pada 9 (sembilan) unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 3 (tiga) unsur nilai terendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. **“Perilaku Pelaksana”** dengan nilai rata-rata sebesar **3,97**
2. **“Kualitas Sarana dan Prasarana”** dengan nilai rata-rata sebesar **3,98**
3. **“Persyaratan”** dengan nilai rata-rata sebesar **4,00**

TINDAK LANJUT SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN I PERIODE 1 MARET 2024 s.d 31 MARET 2024

1. Perilaku Pelaksana

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan



2. Kualitas Sarana dan Prasarana

Dalam hal peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah tersedia sarana prasarana seperti tempat parkir mobil dan motor, loby, ruang tunggu sidang, wc pria dan wanita, kantin, dan masjid.



3. Persyaratan

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah membuat brosur di setiap pelayanan dimana membuat syarat-syarat dan mengupload ke dalam Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, Petugas Pelayanan juga sudah mempedomani SOP dalam melaksanakan tugasnya.





MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN
UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin, Kelurahan Mulya Agung, Kecamatan Banyuasin III
Kabupaten Banyuasin 30911
Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5723 669

Pangkalan Balai, 2 April 2024

Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Kepada Yth.
Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengadilan Negeri Pangkalan Balai
di-
Tempat

Dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti
“Rapat Monitoring Dan Evaluasi Tentang Survey Kepuasan Masyarakat, dan Survey Persepsi Anti Korupsi Triwulan I Tahun 2024” yang akan dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Rabu/ 3 April 2024

Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai

Tempat : Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

Demikian di sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wakil Ketua
Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

Fitri Agustina, S.H.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN
UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin, Kelurahan Mulya Agung, Kecamatan Banyuasin III
Kabupaten Banyuasin 30911

Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5723 669

NOTULA

SKM:

Berdasarkan analisa terhadap data kuisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,97, Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,98, dan Persyaratan dengan nilai 4,00 Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur Perilaku Pelaksana, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk Kualitas Sarana dan Prasarana, Dalam hal peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah tersedia sarana prasarana seperti tempat parkir mobil dan motor, loby, ruang tunggu sidang, we pria dan wanita, kantin, dan masjid. Untuk Kompetensi Pelaksana, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan petugas PTSP Demikian hasil Monitoring, Evaluasi dan Tindaklanjut atas hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan dapat lebih meningkatkan kualitas agar dapat selalu memberikan pelayanan yang prima.

SKP:

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Pangkalan Balai periode Triwulan I Tahun 2024 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks dengan persepsi kategori Sangat Baik. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Transaksi Rahasia, Manipulasi Peraturan dan Penyalahgunaan Jabatan memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya. Segenap warga pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Balai harus selalu berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dengan selalu mempedomani Standard Operating Procedure (SOP) dan juga selalu berkomitmen untuk Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

Adapun rekomendasi atas hasil survei khususnya nilai terendah dengan



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN
UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin, Kelurahan Mulya Agung, Kecamatan Banyuasin III
Kabupaten Banyuasin 30911

Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5723 669

mengambil kebijakan sebagai berikut:

1. Transaksi Rahasia

- Memastikan tentang pelayanan yang di pungut melalui PTSP Pengadilan sesuai dengan aturan dan di buat tanda terima yang sah.

2. Manipu/asi Peraturan

- Melakukan kegiatan briefing oleh petugas supervisi PTSP setiap harinya untuk selalu mengingatkan petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku dan juga mengupload prosedur perkara tersebut ke dalam website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai untuk memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi perkara.

3. Penyalahgunaan Jabatan

- Segenap warga pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Balai selalu berkomitmen untuk Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

TANDA TANGAN

Notulen

Mutiara Saputri

Wakil Ketua

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

Fitri Agustina



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN
UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**

Komplek Perkantoran Pemkab Banyuasin, Kelurahan Mulya Agung, Kecamatan Banyuasin III
Kabupaten Banyuasin 30911

Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5723 669

DOKUMENTASI





MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Jl. Jaksa Agung R. Soeprapto, Mulya Agung, Banyuasin 30911
Website : www.pn-pangkalanbalai.go.id, Telpn / Fax : (0711) 5252 010

DAFTAR ABSEN HADIR
RAPAT MONITORING DAN EVALUASI TENTANG SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT, DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI TRIWULAN I
TAHUN 2024 PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

HARI/TANGGAL : Rabu/ 3-4-2024
PUKUL : 09.00 WIB s.d. SELESAI
TEMPAT : PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Mofeta Pui bahyuni	keta	
2	Fitri A.	Wkpr	
3	Hari Murti-pou	Hakim	
4	Syahrifa Zarna	Hakim	
5	Eman T.S. Mandar	Hakim	
6	Awarma	Hakim	
7	Mutisra E	Kepes Sektele	
8			
9			
10			