



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

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

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Unsur Informasi Pelayanan	3.959	Sangat Baik
U2	Unsur Persyaratan	3.959	Sangat Baik
U3	Unsur Prosedur	3.932	Sangat Baik
U4	Unsur Penyelesaian	3.959	Sangat Baik
U5	Unsur Tarif/Biaya	3.959	Sangat Baik
U6	Unsur Sarana dan Prasarana	3.946	Sangat Baik
U7	Unsur Respon	3.959	Sangat Baik
U8	Unsur Pengaduan	3.959	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			3.954
Nilai SKM			98.86

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah 3.954 dengan interval konversi sebesar 98.86, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan “A” dengan kinerja “Sangat Baik”, pada 8 (delapan) unsur survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdapat 3 (tiga) unsur nilai terendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

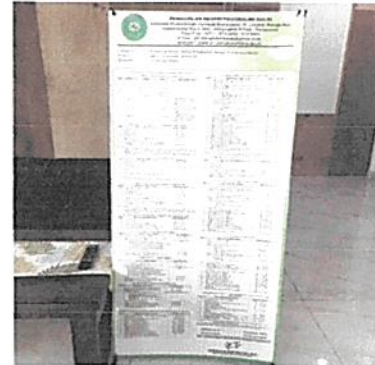
1. **“Unsur Prosedur”** dengan nilai rata-rata sebesar **3,932**
2. **“Unsur Sarana”** dengan nilai rata-rata sebesar **3,946**
3. **“Unsur Respon”** dengan nilai rata-rata sebesar **3,959**

## TINDAK LANJUT SKP (SURVEY KEPUASAN PELAYANAN)

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

### 1. Unsur Prosedur

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah memberikan informasi kepada pengguna layanan secara rinci sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku serta mengupload prosedur berperkara tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



### 2. Unsur Sarana

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. Unsur Respon

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme petugas PTSP





**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](http://www.pn-pangkalanbalai.go.id), Telpon / 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 Zona Integritas Survey  
Kepuasan Masyarakat, dan Zona Integritas 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](http://www.pn-pangkalanbalai.go.id), Telpn / Fax : ( 0711) 5723 669

**NOTULA**

**ZI SPKP:**

Berdasarkan analisa terhadap data kuisisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Prosedur dengan nilai 3,932, Sarana dengan nilai 3,946 dan Respon dengan nilai 3,959. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur Prosedur, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah memberikan informasi kepada pengguna layanan secara rinci sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku serta mengupload prosedur perkara tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Untuk Sarana, 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 Respon, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme 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.

**ZI SPAK:**

Berdasarkan analisa terhadap data kuisisioner Persepsi Korupsi dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah indikator Tindakan Diskriminasi, Indikasi Kecurangan Pelayanan dan Pemberian Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku Adapun tindak lanjut atas hasil suvei khususnya nilai terendah dengan mengambil kebijakan sebagai berikut:

1. Tindakan Diskriminasi

- Melakukan Briefing rutin dengan Petugas PTSP agar selalu menerapkan 5S sehingga memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat tanpa membedakan suku agama maupun ras serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

2. Indikasi Kecurangan Pelayanan

- Pengoptimalan pengawasan melalui CCTV di Lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai



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

3. Pemberian Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku

- Melakukan Public Campaign pengendalian Gratifikasi melalui audio perintgatan gratifikasi serta memperbanyak unsur stop Gratifikasi melalui banner/pamphlet

**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](http://www.pn-pangkalanbalai.go.id), Telpon / 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 ZI SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT, DAN ZI 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	ketua	
2	Fitri A.	wkpr	
3	Hari Mukhtow	Hakim	
4	Syahrifa Zahra	Hakim	
5	Eman T.S. Mandari	Hakim	
6	Aurina	Hakim	
7	Mutiara E	kepeg sekrel	
8			
9			
10			