LAPORAN HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KELAS I B

TRIWULAN II PERIODE APRIL - JUNI 2026



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB BANYUASIN JL. JAKSA AGUNG R. SOEPRAPTO, KELURAHAN MULYA AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN

TELP/FAX. (0711) 5723669

website : pn-pangkalanbalai.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan masukan dan arahan terkait hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi untuk dapat diambil langkah-langkah perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ke depannya. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap kegiatan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Tim Survei,

BAINAL HAKIM, S H.
NIP. 19690903 199403 1 005

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Triwulan I Periode Tanggal 1 April 2026 s.d. 30 Juni 2026

Disahkan di Pangkalan Balai

Pada hari Rabu, 01 Juli 2026

Panitera Muda Hukum	Panitera
A.HAIRUN YULASNI,S.H.,M.H.	**BAINAL HAKIM,S.H.**
NIP. 197007251990031001	**NIP. 196909031994031005**

Mengetahui.

Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai

FITRI AGUSTINA,S.H., M.H.

NIP. 197908252006042002

DAFTAR ISI

BAB I KUESIONER SURVEI..... 1

BAB II METODOLOGI SURVEI..... 5

A. KRITERIA RESPONDEN..... 5

B. METODE PENCACAHAN..... 7

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS..... 7

BAB III PENGOLAHAN SURVEI..... 8

A. ANALISIS HASIL SURVEI..... 8

BAB IV DATA SURVEI..... 12

A. DATA RESPONDEN..... 12

B. DATA DUKUNG LAINNYA..... 15

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dilakukan dengan menggunakan aplikasi SI-SUPER dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2026 dan diperoleh sebanyak 40 orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan memuat pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Sesuai

o Kurang Sesuai

o Sesuai

o Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Mudah

o Kurang Mudah

o Mudah

o Sangat Mudah

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Cepat

o Kurang Cepat

o Cepat

o Sangat Cepat

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Sesuai

o Kurang Sesuai

o Sesuai

o Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Sesuai

o Kurang Sesuai

o Sesuai

o Sangat Sesuai

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan sudah sesuai dan berjalan dengan baik, serta penerapan prosedur pelayanan sesuai dengan yang sudah tertera dalam SOP.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Kompeten

o Kurang Kompeten

o Kompeten

o Sangat Kompeten

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

Pilihan jawaban:

o Tidak Sopan dan Ramah

o Kurang Sopan dan Ramah

o Sopan dan Ramah

o Sangat Sopan dan Ramah

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Pilihan jawaban:

o Buruk

o Cukup

o Baik

o Sangat Baik

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna

pelayanan ?

o Tidak ada

o Ada tetapi tidak dapat diakses

o Kurang maksimal

o Berfungsi dan dikelola dengan baik

Tujuan pertanyaan ini: untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Kriteria Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Usia Responden

Melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia antara 18 tahun s/d 69 Tahun.

No.	Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	18 - 28 Th	12	30,00
2	29 - 39 Th	18	45,00
3	40 - 49 Th	2	5,00
4	50 - 59 Th	3	7,50
5	Di atas 60 Th	5	12,50
Total		40	100,00

2. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki dan perempuan sama.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-laki	28	70,00
2	Perempuan	12	30,00
Total		40	100,00

3. Domisili Responden.

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan domisili, responden seluruhnya adalah berdomisili di Prov. Bali.

No.	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Prov. Sumatera Selatan	40	100,00
2	Diluar Prov. Sumatera Selatan	0	0
Total		40	100,00

4. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas IB mayoritas memiliki latar pendidikan SMU/Sederajat.

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	1	2,50
3	SMP	1	2,50
4	SMA	28	70,00
5	DIPLOMA 1	0	0,00
6	DIPLOMA 2	0	0,00
7	DIPLOMA 3	1	2,50
8	S 1	8	20,00
9	S 2	1	2,50
10	S 3	0	0,00
Total		40	100,00

5. Pekerjaan Responden.

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai memiliki pekerjaan sebagailainnya.

No.	Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	PNS	2	5,00
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	3	7,50
4	ADVOKAT	0	0,00
5	SWASTA	11	27,50
6	TENAGA KONTRAK	3	7,50
7	WIRAUSAHA	8	20,00
8	LAINNYA	16	40,00
Total		40	100,00

B. METODE PENCACAHAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Analisis data untuk menentukan indeks atas Survei Kepuasan Masyarakat oleh para pencari keadilan menggunakan teknik statistik deskriptif.

Data diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor paling tinggi.

Data Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks atas Survei Persepsi Kualitas pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Teknik analisis perhitungan Indeks indeks atas survei Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Sesuai dengan kuesioner yang diberikan, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

No.	Ruang Lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana Prasarana
9	Penanganan Pengaduan

Mutu Pelayanan			
A	Sangat Baik	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
B	Baik	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
C	Kurang Baik	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
D	Tidak Baik	25,00 – 64,99	1,00 – 2,60

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut survei Kepuasan Masyarakat untuk setiap ruang lingkup/ indikator:

1. Persyaratan

   Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.

2. Prosedur.

   Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur pelayanan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik.

3. Waktu Pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

4. Biaya/Tarif.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif pelayanan berada pada kategori sangat baik.

5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana pendukung pelayanan/sistem pelayanan berada pada kategori sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana pelayanan berada pada kategori sangat baik.

8. Sarana dan prasarana

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian mutu pelayanan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Dari indeks 9 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas I B sebesar 4,000 atau 100,00%. Indeks tersebut jika dikonversikan dalam tabel mutu pelayanan, maka skor indeks tersebut masuk pada interval skor 3,53 - 4,00 kategori **SANGAT BAIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**.

Dari hasil survei tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tiga Nilai Tertinggi

No. urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1	Waktu Pelayanan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
2	Biaya/Tarif	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
3	Persyaratan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik

Tiga Nilai Terendah

No. urut	Indikator	Skor	Interval Skor	Kategori
1	Perilaku Pelaksana	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
2	Sarana Prasarana	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik
3	Penanganan Pengaduan	4,00	3,53 – 4,00	Sangat baik

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
1	**Fopi Iranto**	34 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	**Nur Hollipa**	33 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Juni 2026
3	**Selia Amelia**	20 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	**Marwah**	66 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	**Henalra Setiawan**	39 Th | Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	**Dali Dwi Pangku Putra**	36 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	**M. Yuansyah Putra**	34 Th | Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	**Brighita Atriana Elshanti**	23 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	**Syamsuri**	58 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	**Adela**	24 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	**Agus**	42 Th | Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	**Andriyani**	33 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	**Ranti**	25 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	**Agus Saputra**	29 Th | Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	**Engga Regastara**	25 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	**Ama**	60 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	**Andriyani**	33 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	**Ranti**	25 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	**Dina Fitri Diana**	30 Th | Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	**Andika Pratama**	19 Th | Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

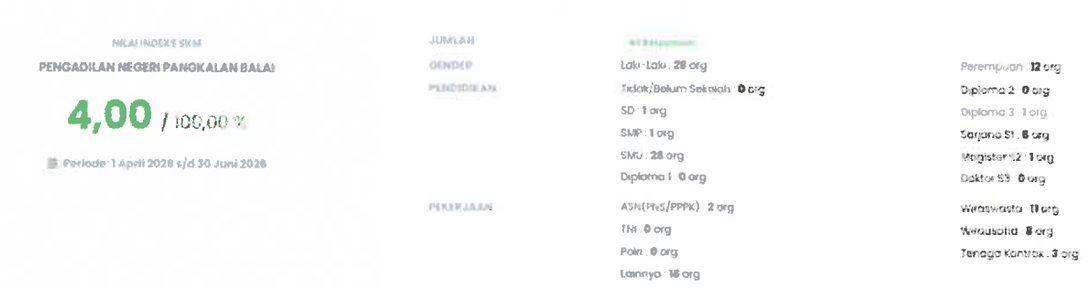
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
26	**Sabirin**	20 Th | Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	**Agus Saputra H**	29 Th | Layanan e-Court	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	**Andika**	18 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	**FAJAR RIZKI HAMZAH**	26 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	**Achmad Nurjaya**	30 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
31	**Monica**	25 Th | Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	**Sunata**	48 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	**Sandi**	28 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	**Dwi Pangestu**	29 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	**Apriyanto**	34 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

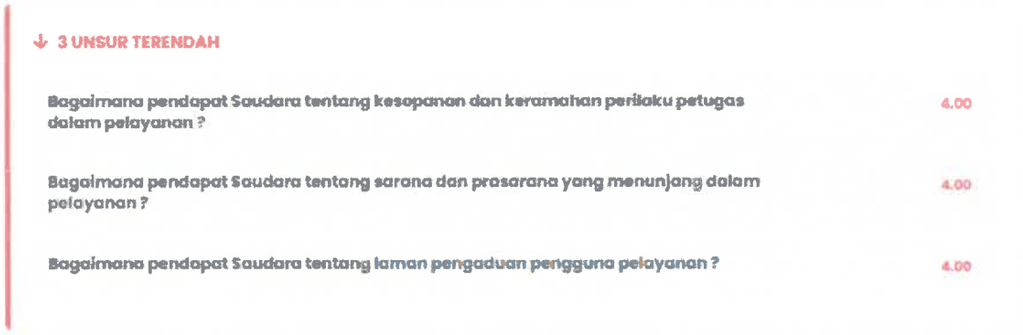
NO	RESPONDEN	DEMOGRAFI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	WAKTU
36	**HUDI DWI PURWANTO**	26 Th | Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	**Dimas Badrudin**	47 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	**Dimas Badrudin**	47 Th | Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	**Gusti Rani**	22 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	**Addreon Nahel Hareza**	19 Th | Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

B. DATA DUKUNG LAINNYA.

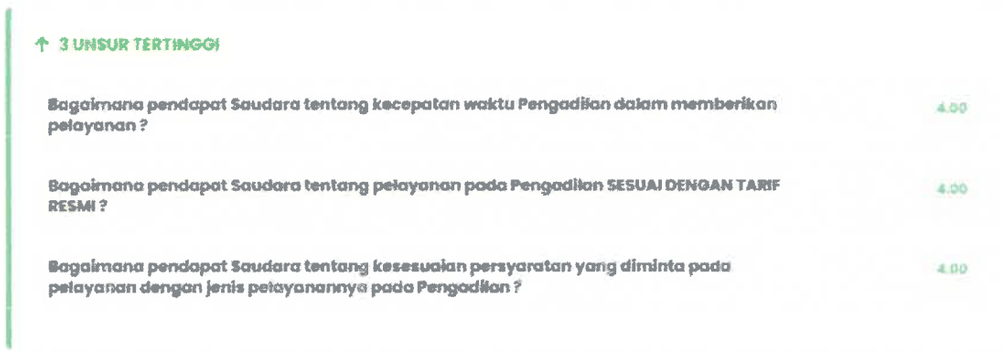
1. Tangkapan Layar Indeks Kepuasan Masyarakat.



2. Tangkapan Layar SKM Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Terendah.



3. Tangkapan Layar SKM Pada Aplikasi Si Super Tentang 3 Nilai Tertinggi.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Jl. HM Asik Aqil KM.16, Kel. Sukajadi, Pangkalan Balai, Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan KAB. BANYUASIN SUMATERA SELATAN

https://pn-pangkalanbalai.go.id/

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 April 2026 s/d 30 Juni 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS BERJALAN

4,00 / 100,00 %

JUMLAH	**40 RESPONDEN**	
GENDER	Laki-Laki : **28** org	Perempuan : **12** org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : **0** org	Diploma 2 : **0** org
	SD : **1** org	Diploma 3 : **1** org
	SMP : **1** org	Sarjana S1 : **8** org
	SMU : **28** org	Magister S2 : **1** org
	Diploma 1 : **0** org	Doktor S3 : **0** org
PEKERJAAN	PNS : **2** org	Wiraswasta : **11** org
	TNI : **0** org	Wirausaha : **8** org
	Polri : **0** org	Tenaga Kontrak : **3** org
	Lainnya : **16** org	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? **4.00**
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? **4.00**
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ? **4.00**

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

1. Perilaku Pelaksana Untuk indikator Perilaku Pelaksana akan melakukan pembinaan dan penguatan budaya pelayanan prima kepada seluruh petugas PTSP dan petugas pelayanan melalui briefing rutin, sehingga pelayanan yang diberikan senantiasa mengedepankan sikap yang ramah, sopan, profesional, dan responsif kepada setiap pengguna layanan. 2. Sarana Prasarana Untuk indikator Sarana Prasarana akan dilakukan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan maupun penambahan fasilitas yang diperlukan guna meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan aksesibilitas bagi masyarakat pencari keadilan. 3. Penanganan Pengaduan Untuk indikator Penanganan Pengaduan akan dilakukan optimalisasi layanan pengaduan dengan meningkatkan sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian pengaduan, memastikan seluruh kanal pengaduan berfungsi dengan baik, serta melakukan tindak lanjut atas setiap pengaduan secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai ketentuan yang berlaku.

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.

30 Juni 2026

Ketua Pengadilan

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

DHARMMAYUKTI