



**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 KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
TRIWULAN IV 1 OKTOBER s.d 31 DESEMBER 2024**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	4.000	Sangat Baik
U2	Prosedur	4.000	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	4.000	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik
U5	Hasil Pelayanan	4.000	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	4.000	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.000	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	4.000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	4.000	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			4.000
Nilai SKM			100.00

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 4.00 dengan interval konversi sebesar 100.00, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan “A” dengan kinerja “Sangat Baik”, pada 10 (Sepuluh) unsur survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 3 (tiga) unsur nilai terendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. **“Persyaratan”** dengan nilai rata-rata sebesar **4,000**
2. **“Prosedur”** dengan nilai rata-rata sebesar **4,000**
3. **“Waktu Layanan”** dengan nilai rata-rata sebesar **4,000**

TINDAK LANJUT SPK (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN I PERIODE 1 OKTOBER 2024 s.d 31 DESEMBER 2024

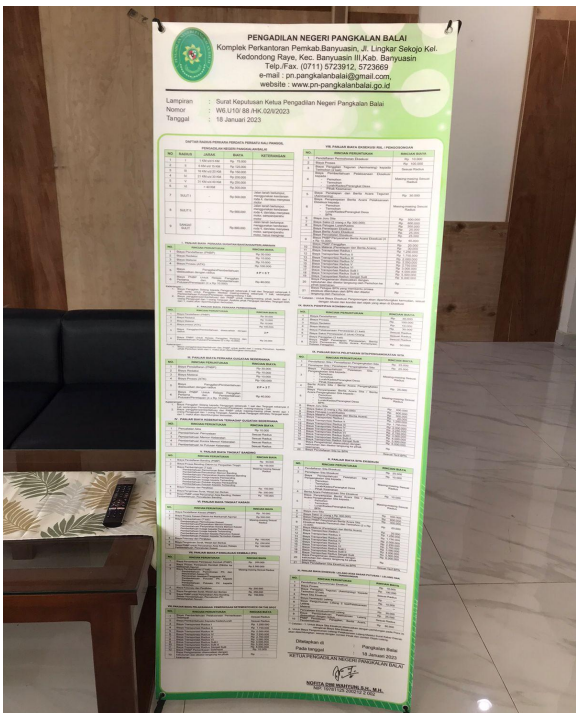
1. Persyaratan

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



2. Prosedur

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



3. Waktu Pelayanan

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yaitu telah melakukan kegiatan briefing oleh petugas supervisi PTSP setiap harinya untuk selalu mengingatkan petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku.

