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, Telpon / Fax : (0711) 5723 669

TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI TRIWULAN I 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2023

No.	Jenis Unsur	NIlai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.820	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.697	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.674	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.702	Sangat Baik
U5	Hasil Pelayanan	3.753	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.725	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.809	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.747	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.983	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			**3.768**
Nilai SKM			**94.19**

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3.768 dengan interval konversi sebesar 94.19, maka mutu pelayanan dapat dikategorkan "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. **"Waktu Pelayanan"** dengan nilai rata-rata sebesar **3,674**
2. **"Prosedur"** dengan nilai rata-rata sebesar **3.697**
3. **"Perilaku Pelaksana** dengan nilai rata-rata sebesar ,**3.809**

TINDAK LANJUT SPK (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

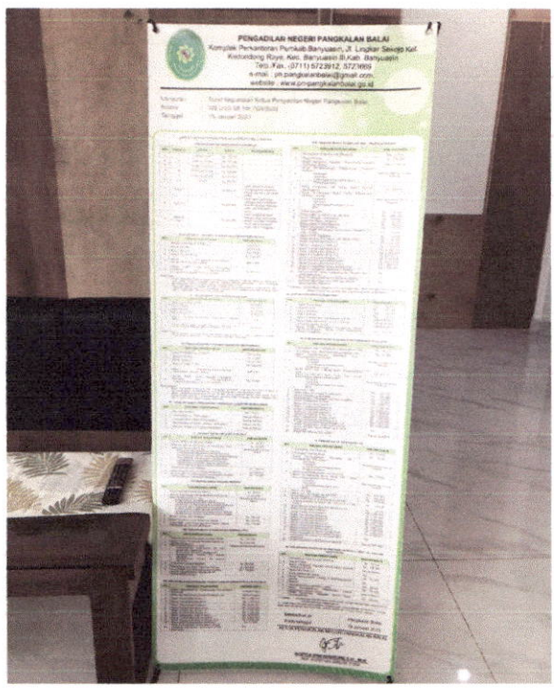
TRIWULAN I PERIODE 1 JULI 2023 s.d 30 SEPTEMBER 2023

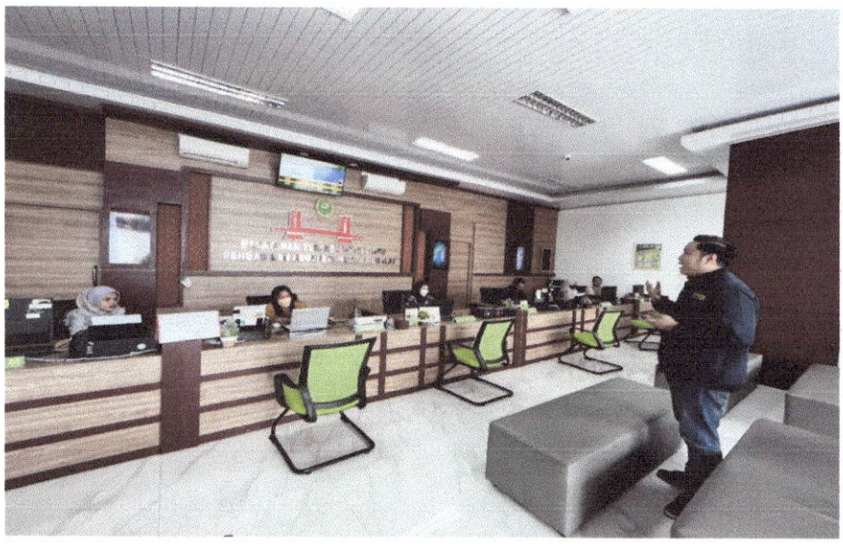
1. Waktu Pelayanan

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.

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. Perilaku Pelaksana

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