



## PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Jalan Komplek Perkantoran Pemkab.Banyuasin, Kelurahan  
Kedondong Raye Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin  
Telp. 07115723669 Fax. 07115723669  
Website: pn-pangkalanbalai.go.id Email:  
pn.pangkalanbalai@gmail.com

**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
HASIL SURVEY PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI  
TRIWULAN I 1 JANUARI s.d 31 MARET 2023**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.957	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.978	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.957	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.935	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikas Jenisi Pelayanan	3.913	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.913	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.891	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.957	Sangat Baik
U10	Sarana dan Prasarana	3.935	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			3.937
Nilai SKM			98.43

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Persepsi Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 3.976 dengan interval konversi sebesar 99.40, 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 **3,89**
2. "Hasil Pelayanan" dengan nilai rata-rata sebesar **3,91**
3. "Kompetensi Pelaksana" dengan nilai rata-rata sebesar **3,91**

**TINDAK LANJUT SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)  
TRIWULAN I PERIODE 1 MARET 2023 s.d 31 MARET 2023**

**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. Hasil Pelayanan**

Dalam hal peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan publik melalui pemberian training atau pelatihan serta penghargaan kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan.





### 3. Kompetensi Pelaksana

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

