



## 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 II 1 APRIL s.d 30 JUNI 2023**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.964	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.964	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.964	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikas Jenisi Pelayanan	3.964	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.964	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.964	Sangat Baik
U10	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat Baik
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>			<b>3.976</b>
<b>Nilai SKM</b>			<b>99.40</b>

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. “**Persyaratan**” dengan nilai rata-rata sebesar **3,964**
2. “**Prosedur**” dengan nilai rata-rata sebesar **3,964**
3. “**Waktu Pelayanan**” dengan nilai rata-rata sebesar **3,964**.

# TINDAK LANJUT SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

## TRIWULAN II PERIODE 1 APRIL 2023 s.d 30 JUNI 2023

### 1. Persyaratan

Adapun tindak lanjut yang dilakukan adalah dengan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait persyaratan produk layanan secara jelas dan rinci kemudian membuat brosur pelayanan yang sudah diupload kedalam website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai guna memberikan informasi tentang syarat-syarat layanan.

### 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 berperkaranya tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

The screenshot displays the official website of the Pangkalan Balai District Court. At the top, there is a navigation menu with options like 'Beranda', 'Pelayanan Umum', 'Pelayanan Khusus', 'Pelayanan Khusus', 'Jadwal Sidang', 'Layanan', and 'Demografi'. Below this is a 'JADWAL SIDANG - Kamis, 10 Agu. 2023' section with a table of court sessions. To the right, there are sections for 'MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAKSANAAN EKSEKUSI RILL', 'Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)', and 'Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)'. Below the main content, there are several informational pages including 'Maklumat Layanan Informasi Publik', 'ALUR GUGATAN SEDIHANA', 'SIDANG TILANG', and 'Maklumat Pelayanan'.

The brochure is titled 'eraterang' and is designed to inform citizens about the electronic service system. It features a central section titled 'TATA CARA PENDAFTARAN ERATERANG' with five numbered steps: 1. PENCERMIN (Registration), 2. PENCERMIN (Verification), 3. PENCERMIN (Data Entry), 4. PENCERMIN (Payment), and 5. PENCERMIN (Issuance). To the right, under 'PERSYARATAN', it lists requirements: 'EMAIL AKTIF PEMOHON', 'SKCK YANG MASIH BERLAKU', 'KARTU TANDA PENDUDUK', and 'PAS FOTO'. The brochure also includes the text 'ERATERANG MERUPAKAN APLIKASI LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN SEKARA ELEKTRONIK YANG DAPAT DI AKSES MELALUI SMARTPHONE/PC MELALUI TERKONEKSI JARINGAN INTERNET' and provides the website 'http://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id'. At the bottom, it mentions 'SK DIRJEN BADILUM NO 44/DJU/SK/HM.02.3/2/2019' and 'TENTANG PERBERLAKUAN APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PEPIS) DAN SURAT KETERANGAN ELEKTRONIK (ERATERANG) DI LINGKUNGAN PERADILAN UMUM'.



## Waktu Pelayanan

adapun tindaklanjut yang dilakukan 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.

