



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 KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BALAI
TRIWULAN II 1 APRIL s.d 30 JUNI 2023**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Unsur Informasi Pelayanan	4.00	Sangat Baik
U2	Unsur Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U3	Unsur Prosedur	3.966	Sangat Baik
U4	Unsur Penyelesaian	3.828	Sangat Baik
U5	Unsur Tarif/Biaya	4.00	Sangat Baik
U6	Unsur Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat Baik
U7	Unsur Respon	3.931	Sangat Baik
U8	Unsur Pengaduan	4.00	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			3.966
Nilai SKM			99.14

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah 3.966 dengan interval konversi sebesar 99.40, maka mutu pelayanan dapat dikategorikan "A" dengan kinerja "Sangat Baik", pada 8 (delapan) unsur survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdapat 3 (tiga) unsur nilai terendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. "Unsur Respon" dengan nilai rata-rata sebesar **3,931**
2. "Unsur Penyelesaian" dengan nilai rata-rata sebesar **3,828**
3. "Unsur Prosedur" dengan nilai rata-rata sebesar **3,966**

TINDAK LANJUT SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN I PERIODE 1 APRIL 2023 s.d 32023

1. Unsur Respon

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



2. Unsur Penyelesaian

Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan dalam bentuk souvenir pengadilan.



3. Unsur Prosedur

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

