



**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 I 1 OKTOBER s.d 31 DESEMBER 2023**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.932	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.946	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.959	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.946	Sangat Baik
U5	Hasil Pelayanan	3.959	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.946	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.959	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.973	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	34.00	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			3.958
Nilai SKM			98.95

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3.958 dengan interval konversi sebesar 98.95, 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 **3,932**
2. "Prosedur" dengan nilai rata-rata sebesar **3.948**
3. "Biaya/Tarif" dengan nilai rata-rata sebesar **,3.946**

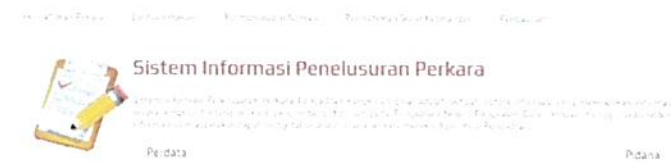
TINDAK LANJUT SPK (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

TRIWULAN I PERIODE 1 OKTOBER 2023 s.d 31 DESEMBER 2023

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

Tab Halaman Utama



TOLAK GRATIFIKASI



ALUR GUGATAN Sederhana

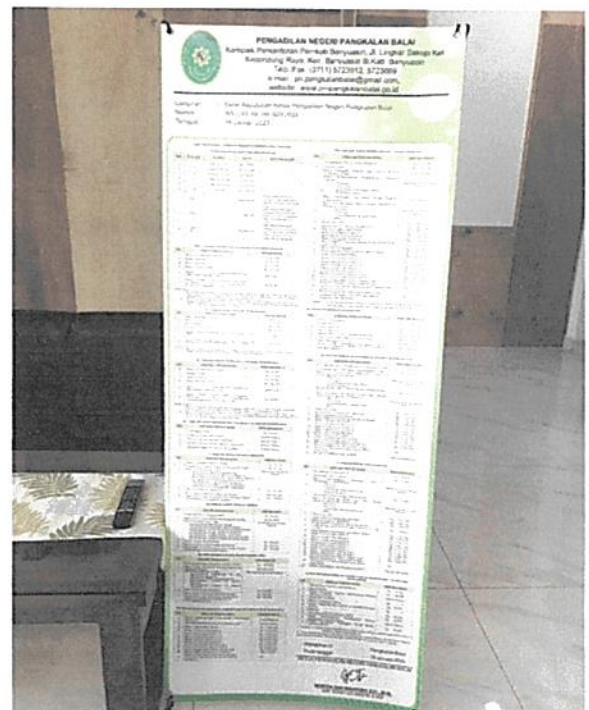


SIDANG TILANG



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. Biaya/Tarif

Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah Memasang Banner standar pelayanan di ruang PTSP yang didalamnya memuat biaya dari setiap pelayanan yang ada serta mengupload biaya perkara pada website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dan juga meletakkan besaran panjar biaya perkara tersebut pada ruang pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai untuk menciptakan transparansi dalam berperkara di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.



Menu Layanan Hukum

Biaya Perkara

LAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT KURANG MAMPU

2022 Pengantar Prosedur Hukum Perkara Baru 2022 diunduh dari