



**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 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BALAI
TRIWULAN II 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2023**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Unsur Respon	3.994	Sangat Baik
U2	Unsur Persyaratan	4.00	Sangat Baik
U3	Unsur Prosedur	4.00	Sangat Baik
U4	Unsur Waktu Penyelesaian	4.00	Sangat Baik
U5	Unsur Biaya	3.994	Sangat Baik
U6	Unsur Sarana dan Prasarana	3.994	Sangat Baik
U7	Unsur Performa	4.00	Sangat Baik
U8	Unsur Pengaduan	4.00	Sangat Baik
NRR Tertimbang Unsur			4.00
Nilai SKM			99.95

Nilai Rata-rata dari unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah 4.00 dengan interval konversi sebesar 99.95, 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 **3,994**
2. **"Unsur Tarif"** dengan nilai rata-rata sebesar **3,994**
3. **"Unsur Sarana dan Prasarana"** dengan nilai rata-rata sebesar **3,994**

TINDAK LANJUT SPKM (SURVEY PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT)

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

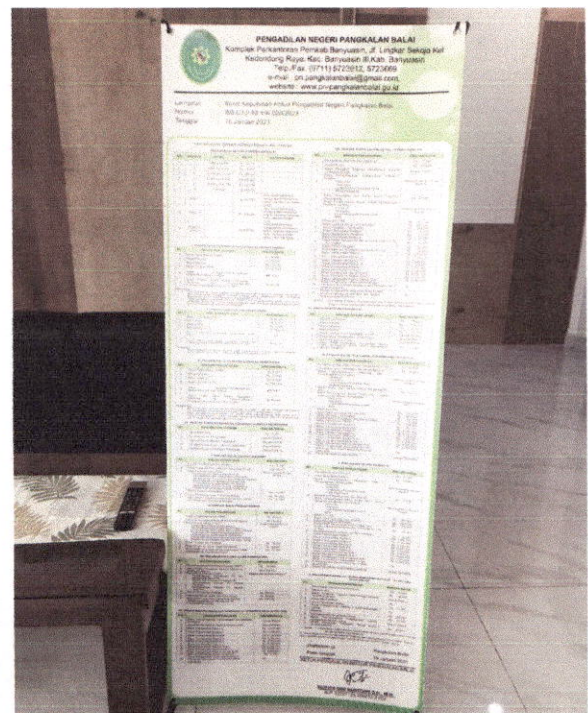
1. Unsur Respon

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



2. Unsur Tarif

Memasang Banner standar pelayanan di ruang PTSP yang didalamnya memuat biaya dari setiap pelayanan yang ada serta mengupload tarif 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.



3. Unsur Sarana dan Prasarana

Mempublikasikan prosedur layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai di Website maupun ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk setiap jenis pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam penggunaan layanan.

