



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A

Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar
Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuk Linggau 31616
Telp/Fax : 0733321570 Website : pn-lubuklinggau.go.id Email : pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DENGAN DESEMBER TAHUN 2022

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,998	Sangat Baik	8
U3	Waktu Pelayanan	3,998	Sangat Baik	7
U4	Biaya/Tarif	3,993	Sangat Baik	9
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	2
U6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	3
U7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	4
U8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	5
U9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	6
NRR Tertimbang Unsur				3,999
Nilai Indeks SKM				99,97

Nilai rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 3,999 dengan nilai interval konversi sebesar 99,97 maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Pada 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang bernilai rendah yang harus ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai rata-rata sebesar 3,993
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai rata-rata sebesar 3,998
3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 3,998

TINDAK LANJUT NILAI TERENDAH SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

1. Unsur Biaya/Tarif

- Untuk mempermudah pengguna layanan mendapatkan informasi tentang tarif/biaya maka informasi biaya sudah tersedia di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Pengumuman biaya juga diumumkan pada papan informasi di Lobby PTSP yang bisa langsung dibaca oleh pengguna layanan



2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

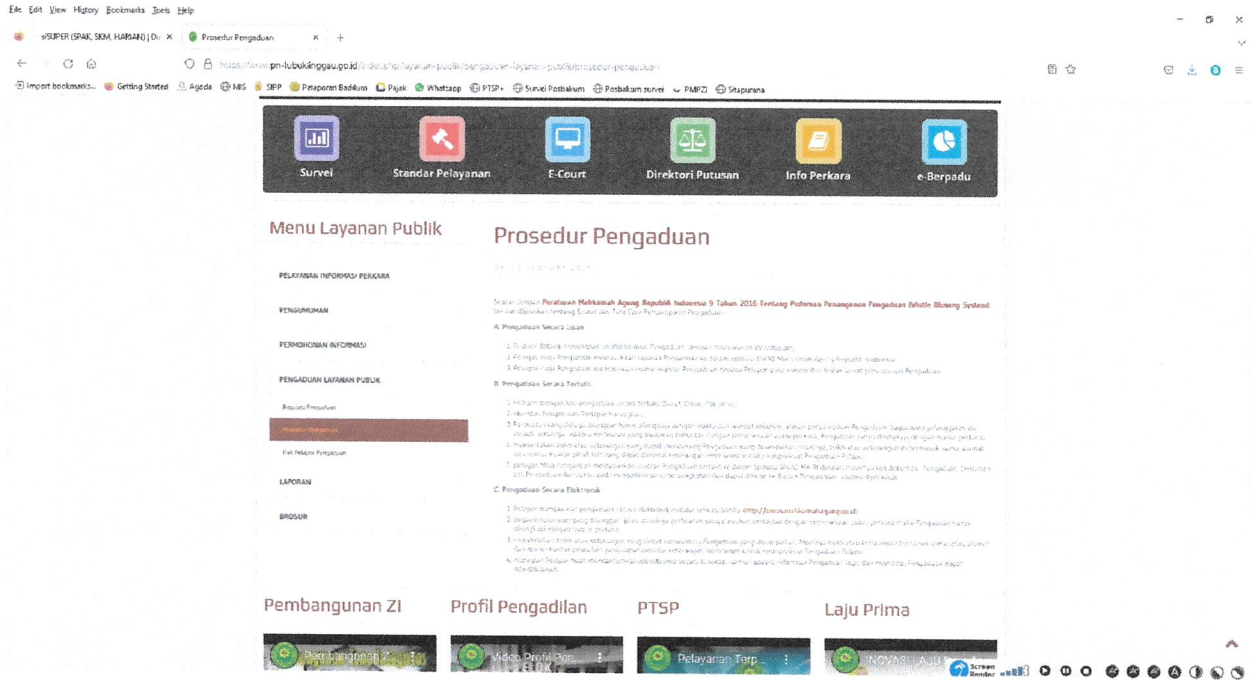
- Prosedur layanan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

The screenshot shows a web browser displaying the official website of the Pengadilan Negeri Lubuklinggau. The page is titled 'Menu Layanan Publik' and 'Permohonan Informasi Prosedur Biasa'. On the left, there is a navigation menu with categories like 'PELAYANAN INFORMASI PERSOBA', 'PENGUNDIHAN', 'PERMOHONAN INFORMASI', 'PENGADUAN LAYANAN PUBLIK', 'LAPORAN', and 'BROSUR'. The main content area features a flowchart titled 'Prosedur Biasa' which details the steps for submitting an information request. Below the flowchart, there is a list of 12 numbered points explaining the process, from the purpose of the service to the final response. The browser's address bar shows the URL 'https://www.pn-lubuklinggau.go.id'.

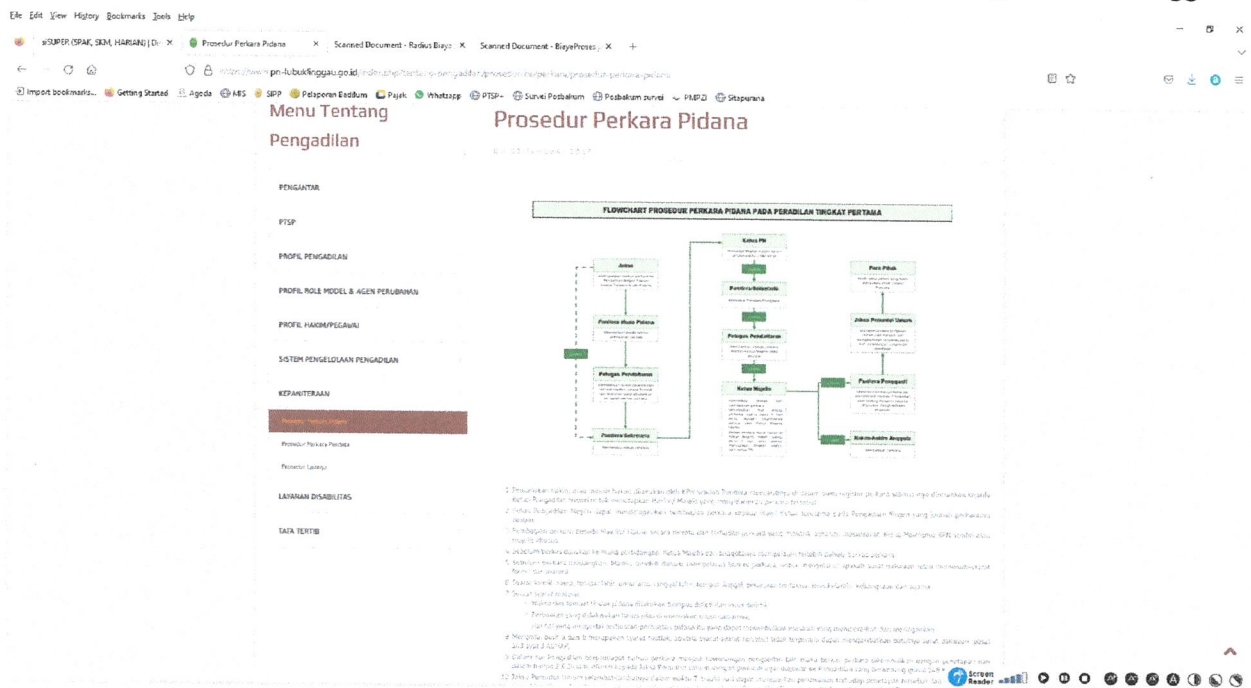
- Prosedur keberatan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

The screenshot shows the same website as above, but on a different page titled 'Prosedur Keberatan Informasi'. The navigation menu on the left is identical. The main content area is titled 'Syarat dan Prosedur Pengajuan' and 'Keberatan'. It contains a list of requirements for filing an appeal, such as being a citizen of Indonesia, having a valid ID, and providing a clear statement of the grounds for the appeal. Below this, there are sections for 'Registrasi' and 'Tanggapan Atas Keberatan', which describe the registration process and the court's response to the appeal. The browser's address bar shows the URL 'https://www.pn-lubuklinggau.go.id'.

- Prosedur pengaduan di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Pidana di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.pn-lubuklinggau.go.id>. The page title is "Menu Tentang Pengadilan" and the main heading is "Prosedur Perkar Perdata". On the left, there is a navigation menu with items like "PENGANTAR", "PTSP", "PROFIL PENGADILAN", "PROFIL ROL MODEL & AGEN PERUBAHAN", "PROFIL HAKIM/PESAGAHU", "SISTEM PENGELOLAAN PENGADILAN", and "KEPANTERAHAN". The main content area features a flowchart titled "MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAKSANAAN ENSEKUSI RIIL" (Mechanism of Real Enforcement Application and Implementation). The flowchart starts with "PERMOHONAN ENSEKUSI RIIL" and goes through steps like "PENGESAHAN", "PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN", "PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN", "PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN", "PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN", "PUTUSAN", "AKSI/ENSEKUSI", and "UPAYA BUKLAH". Below the flowchart, there are sections for "PELAKSANAAN PEMBASTAHAN PERMOHONAN TINGKAT PERTAMA" and "PELAKSANAAN PEMBASTAHAN PERMOHONAN TINGKAT DUA/DIGING".

- Prosedur Eksekusi Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.pn-lubuklinggau.go.id>. The page title is "Mekanisme Permohonan dan Pelaksanaan Ensekusi Riil". The main content area features a large infographic titled "MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAKSANAAN ENSEKUSI RIIL". The infographic is a grid with 10 numbered steps: 1. PERMOHONAN ENSEKUSI RIIL, 2. PENGESAHAN, 3. PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN, 4. PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN, 5. PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN, 6. PENGALIHAN KEKUALIFIKASIAN, 7. PUTUSAN, 8. AKSI/ENSEKUSI, 9. UPAYA BUKLAH, and 10. UPAYA BUKLAH. Below the infographic, there is a section for "DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM" and a "DISKUSI KASUS AKTA" section.

- Prosedur Layanan PTSP Pidana di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



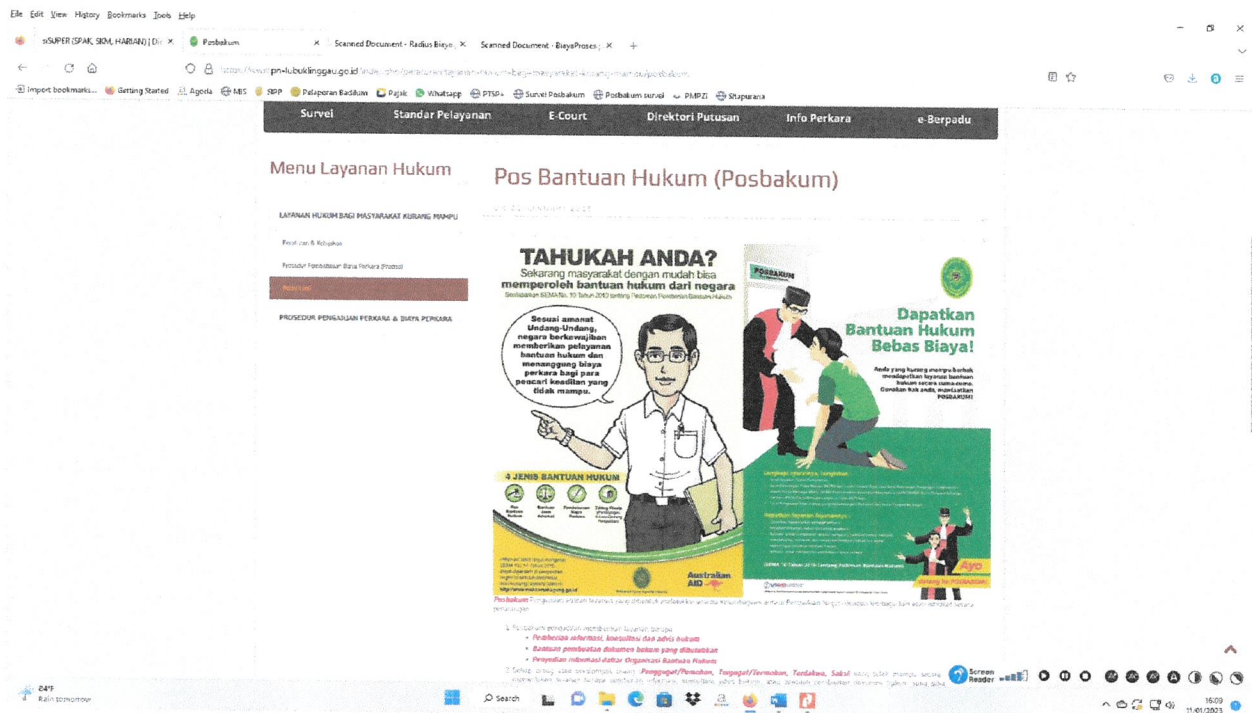
- Prosedur Layanan PTSP Perdata di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



- Prosedur Layanan PTSP Hukum di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



- Prosedur Layanan Posbakum di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



3. Waktu Pelayanan

- Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan.



The screenshot shows a web browser window with the title "Kompensasi Pelayanan". The main content is a compensation chart titled "KOMPENSASI BAGI ANDA" from the "Penggadil Negeri Lubuklinggau". The chart lists compensation levels based on delay time in minutes:

Waktu Keterlambatan (Menit)	Kompensasi
30 - 60	Minuman
61 - 120	Minuman & Snack
121 - 180	Minuman & Makanan
181 - 240	Minuman, Makanan & Snack
> 240	Minuman, Makanan, Snack & Souvenir

On the right side of the page, there is a "JAM PELAYANAN" (Service Hours) table:

Hari	Waktu
Senin	08.00 - 16.30
Selasa	08.00 - 16.30
Rabu	08.00 - 16.30
Kamis	08.00 - 16.30
Jumat	08.00 - 17.00
Sabtu	Masa
Minggu	Tutup

Below the service hours table, there is an "Informasi Cepat" (Quick Information) section with a link for "Survei Kepuasan Masyarakat" (Community Satisfaction Survey).

- Memberikan reward bagi petugas layanan dengan prestasi terbaik yang diukur dengan ketepatan waktu pelayanan



Sekretaris Tim Survei,

Dedy Sohaidi, S.H., M.H.
NIP. 198507082006041001

Lubuklinggau, 18 Januari 2023

Ketua Tim Survei,

Lina Safitri Tazili, S.H.
NIP. 198008102007042001