



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 II PERIODE APRIL SAMPAI DENGAN JUNI TAHUN 2023

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,997	Sangat Baik	4
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,994	Sangat Baik	5
U3	Waktu Pelayanan	3,985	Sangat Baik	8
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	1
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	2
U6	Kompetensi Pelaksana	3,985	Sangat Baik	7
U7	Perilaku Pelaksana	3,982	Sangat Baik	9
U8	Sarana dan Prasarana	3,994	Sangat Baik	6
U9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	3
NRR Tertimbang Unsur				3,993
Nilai Indeks SKM (%)				99,83%

Nilai rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 3,993 dengan nilai interval konversi sebesar 99,83% 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 Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai rata-rata sebesar 3,982
2. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 3,985
3. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai rata-rata sebesar 3,985

TINDAK LANJUT NILAI TERENDAH SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

1. Unsur Perilaku Pelaksana

- Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) terus mengingatkan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) kepada semua pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

(Eviden : Rapat Bulanan PTSP)

2. Waktu Pelayanan

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



File Edit View History Bookmarks Tools Help

e-Browsers x Kompensasi Pelayanan x +

https://pn-lubuklinggau.go.id/index.php/tenaga-bengadlan-pelayanan-terpadu-satu-pintu/kompensasi-pelaya... 90%

SPP PENGADILAN NE... PTSP+ | Direktorat Jen... pmpa - Penilaian Man... INDOXXI | Notion Dal... Pelaporan Administras... WhatsApp Login Page - Direktra... MIS | MONITORING L...

Kompensasi Pelayanan

PUBLIK 02.04.2024 14:52

INFORMASI Cetak Email

KOMPENSASI BAGI ANDA

Pengadilan Negeri Lubuklinggau Memberikan Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Apabila Terjadi Keterlambatan Dalam Penyelesaian Pelayanan

30 - 60 Menit	61 - 120 Menit
Minuman	Minuman & Snack
121-180 Menit	181-240 Menit
Minuman & Makanan	Minuman, Makanan & Snack
> 240 Menit	
Minuman, Makanan, Snack & Souvenir	

JAM PELAYANAN

Senin	08.00 - 17.30
Selasa	08.00 - 17.30
Rabu	08.00 - 17.30
Kamis	08.00 - 17.30
Jumat	08.00 - 12.30
Sabtu	Tutup
Minggu	Tutup

Informasi Cepat

Survei Kepuasan Masyarakat

Informasi E-Survei
Kepuasan Masyarakat

E-Surat Keterangan (ERATERANG)

Direktori F

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



3. Kompetensi Pelaksana

- Hakim Pengawas PTSP, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Kasub dan Panmud) melakukan pembinaan untuk meningkatkan kompetensi para petugas PTSP.

(Eviden : Rapat Bulanan PTSP)

Sekretaris Tim Survei,



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

Lubuklinggau, 12 Juli 2023
Ketua Tim Survei,



Lina Safitri Tazili, S.H.
NIP. 198008102007042001



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A

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

Nomor : W6-U5/7/OT.02.17/2023
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Rapat

04 Juli 2023

Kepada Yth.

Daftar Terlampir

di –

Tempat

Dengan Hormat,

Mengharapkan kedatangan Bapak/Ibu untuk menghadiri Rapat yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Juli 2023

Waktu : 08.30 WIB

Tempat : Ruang Tamu Terbuka Pengadilan Negeri Lubuklinggau

Mengingat pentingnya Rapat tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat hadir tepat pada waktunya.

Agenda Rapat:

- Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Demikian pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Penanggung Jawab Pengelola

Patra Sukma, S.Kom., S.H., M.H
NIP.197907092009041002

Lampiran : Undangan Rapat
Nomor : W6-U5/7/OT.02/7/2023
Tanggal : 04 Juli 2023

Peserta Rapat

NO.	NAMA	BAGIAN
1	TYAS LISTIANI, S.H.,M.H	PENGAWAS PTSP
2	IRSANUDIN, S.H.,M.H	PANITERA
3	PATRA SUKMA, S.Kom.,S.H.,M.H	SEKRETARIS
4	WAHYU AGUS SUSANTO, S.H.,M.H	PANITERA MUDA PIDANA
5	ARMEN, A.Md	PANITERA MUDA PERDATA
6	DEDY SOHAIDI, S.H.,M.H	PANITERA MUDA HUKUM
7	MULYATI, S.Sos	KASUBBAG UMUM DAN KEUANGAN
8	RISKA GITA ANGGRAINI, S.H	PETUGAS PTSP PERDATA
9	MUTIA FADILAH, A.Md	PETUGAS PTSP UMUM
10	SISKA RINCE MANALU, A.Md	PETUGAS MEJA HUKUM
11	LINGGA PRESTANILA UTAMA	PETUGAS PTSP PIDANA
12	RITA	PETUGAS PTSP INZAGE
13	RITA SAHRA	PETUGAS MEJA E-COURT
14	NOVI ARNI, SH	PETUGAS PTSP PIDANA
15	MELFRIDA EFRILIA	PETUGAS PTSP UMUM



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A

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

DAFTAR HADIR RAPAT

HARI/TANGGAL : RABU/ 04 JULI 2023
TEMPAT : RUANG TAMU TERBUKA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
AGENDA : RAPAT BULANAN PTSP DAN PERSIAPAN LOMBA PTSP

NO.	NAMA	BAGIAN	TANDA TANGAN
1	TYAS LISTIANI, S.H.,M.H	PENGAWAS PTSP	1. CB
2	IRSANUDIN, S.H.,M.H	PANITERA	2.
4	PATRA SUKMA, S.Kom.,S.H.,M.H	SEKRETARIS	3.
5	WAHYU AGUS SUSANTO, S.H.,M.H	PANITERA MUDA PIDANA	4. CB
5	ARMEN, A.Md	PANITERA MUDA PERDATA	5.
6	DEDY SOHAIDI, S.H.,M.H	PANITERA MUDA HUKUM	6.
7	MULYATI, S.Sos	KASUBBAG UMUM DAN KEUANGAN	7.
8	RISKA GITA ANGGRAINI, S.H	PETUGAS PTSP PERDATA	8.
9	NOVI ARNI, SH	PETUGAS PTSP PIDANA	9.
10	MUTIA FADILAH, A.Md	PETUGAS PTSP UMUM	10.
11	SISKA RINCE MANALU, A.Md	PETUGAS MEJA HUKUM	11.
12	LINGGA PRESTANILA UTAMA	PETUGAS PTSP PIDANA	12.
13	RITA	PETUGAS PTSP INZAGE	13.
14	RITA SAHRA	PETUGAS MEJA E-COURT	14.
15	MELFRIDA EFRILIA	PETUGAS PTSP UMUM	15.



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A

Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar

Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau

Telp/Fax : 0733321570 Website : pn-lubuklinggau.go.id Email : pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

HARI/TANGGAL RAPAT	RABU , 04 JULI 2023			KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	RUANG TAMU TERBUKA			<input checked="" type="checkbox"/>	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU RAPAT	08.30	SELESAI	09.00 WIB	<input type="checkbox"/>	INTERNAL MEMO
POKOK BAHASAN RAPAT	RAPAT BULANAN PTSP			Beri Tanda Berikut	<input checked="" type="checkbox"/>
PIMPINAN RAPAT	1	PATRA SUKMA, S.Kom.,SH.,MH			
MODERATOR	2	-			
NOTULEN	3	MELFRIDA EFRILIA			

BAHASAN MATERI RAPAT

1. Peserta Rapat:

Pemimpin Rapat yaitu Bpk.Patra Sukma, S.Kom.,SH.,MH, selaku Sekretaris, didampingi dengan Pejabat Pengelola yaitu Bpk.Irsanudin, SH.,MH selaku Panitera, dan selaku Penanggungjawab Pengelola PTSP Bpk.Wahyu Agus Susanto, SH.,MH, Bpk.Armen,A.Md, Dedy Sohaidi, SH.,MH.,dan Ibu.Mulyati, S.Sos. Anggota Novi Arni, SH,Lingga Presta nila Utama Petugas PTSP Pidana, Riska Gita Anggraini, SH Petugas PTSP Bagian Perdata, Mutia Fadillah, A.Md dan Melfrida Efrilia Petugas PTSP Bagian Umum, Rita Petugas PTSP bagian Hukum, Siska Rince Manalu,A.Md Petugas PTSP Meja Inzage

Hasil Rapat :

Rapat dibuka oleh Bpk.Patra Sukma, S.Kom.,SH.,MH dan hal-hal yang dibahas adalah sebagai berikut :

Evaluasi Bulan Lalu :

1. Berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor:77/DJU/SK/HM02.3/2/218 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Agar setiap Petugas PTSP melaksanakan Tupoksinya masing-masing dan tidak meninggalkan meja PTSP dalam jam pelayanan .
2. Petugas Ptsd Sudah melaksanakan Tupoksinya masing-masing dengan baik dan penuh tanggung jawab.
3. TV Elektronik di PTSP sudah hidupkan setiap harinya oleh Petugas IT atau pun Petugas PTSP.
4. Survey Posbakum sudah dapat digunakan kembali
5. AC di ruang tamu terbuka sudah ditindaklanjuti

Permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam Rapat:

1	Pengawas Bidang	NIHIL
2	Panitera	NIHIL
3	Sekretaris	Agar dapat memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan, dan jika terdapat masalah atau kendala agar dapat segera disampaikan kepada atasan masing-masing.
4	Bagian Umum	1. Kalung untuk tamu eksternal dan kalung untuk tamu posbakum, masih kurang
5	Bagian Pidana	NIHIL
6	Bagian Perdata	NIHIL
7	Bagian Hukum	NIHIL

TANDA TANGAN

DIBUAT
NOTULEN

DISAHKAN
PENANGGUNG JAWAB PENGELOLA


MELFRIDA EFRILIA


PATRA SUKMA, S.Kom, S.H.,M.H
NIP. 197907092009041002

**DOKUMENTASI
RAPAT BULANAN PTSP
RABU, 04 JULI 2023**

Pada hari Rabu, tanggal 04 Juli 2023 telah dilaksanakan Rapat Rutin Bulanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Ruang Tamu Terbuka yang di Pimpin oleh didampingi oleh Pejabat Pengelola PTSP, Penanggung Jawab PTSP dan diikutsertakan oleh Petugas PTSP pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau.





PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1A

Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Sidorejo

Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau 31616

Telp/Fax : 0733321570 Website : pn-lubuklinggau.go.id Email : pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

LAPORAN HASIL PENGAWASAN PENGAWAS BIDANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU BULAN JUNI 2023

A	Dasar Hukum																					
	Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1A Nomor W6.U5/9/SK/KP.04.1/1/2023 Tanggal 05 Januari 2023 Tentang Penunjukan Hakim Pengawas Bidang pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau																					
B	Obyek Pemeriksaan :																					
	1. Tupoksi Petugas PTSP																					
C	Evaluasi bulan Juni 2023:																					
	<ol style="list-style-type: none">Berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor:77/DJU/SK/HM02.3/2/218 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Agar setiap Petugas PTSP melaksanakan Tupoksinya masing-masing dan tidak meninggalkan meja PTSP dalam jam pelayanan .Petugas Ptsp Sudah melaksanakan Tupoksinya masing-masing dengan baik dan penuh tanggung jawab.TV Elektronik di PTSP sudah hidupkan setiap harinya oleh Petugas IT atau pun Petugas PTSP.Survey Posbakum sudah dapat digunakan kembaliAC di ruang tamu terbuka sudah ditindaklanjuti																					
D	Temuan :																					
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>Pengawas Bidang</td><td>NIHIL</td></tr><tr><td>2</td><td>Panitera</td><td>NIHIL</td></tr><tr><td>3</td><td>Sekretaris</td><td>Agar dapat memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan, dan jika terdapat masalah atau kendala agar dapat segera disampaikan kepada atasan masing-masing.</td></tr><tr><td>4</td><td>Bagian Umum</td><td>1. Kalung untuk tamu eksternal dan kalung untuk tamu posbakum, masih kurang</td></tr><tr><td>5</td><td>Bagian Pidana</td><td>NIHIL</td></tr><tr><td>6</td><td>Bagian Perdata</td><td>NIHIL</td></tr><tr><td>7</td><td>Bagian Hukum</td><td>NIHIL</td></tr></table>	1	Pengawas Bidang	NIHIL	2	Panitera	NIHIL	3	Sekretaris	Agar dapat memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan, dan jika terdapat masalah atau kendala agar dapat segera disampaikan kepada atasan masing-masing.	4	Bagian Umum	1. Kalung untuk tamu eksternal dan kalung untuk tamu posbakum, masih kurang	5	Bagian Pidana	NIHIL	6	Bagian Perdata	NIHIL	7	Bagian Hukum	NIHIL
1	Pengawas Bidang	NIHIL																				
2	Panitera	NIHIL																				
3	Sekretaris	Agar dapat memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan, dan jika terdapat masalah atau kendala agar dapat segera disampaikan kepada atasan masing-masing.																				
4	Bagian Umum	1. Kalung untuk tamu eksternal dan kalung untuk tamu posbakum, masih kurang																				
5	Bagian Pidana	NIHIL																				
6	Bagian Perdata	NIHIL																				
7	Bagian Hukum	NIHIL																				
E	Kriteria/Acuan :																					
	<ol style="list-style-type: none">Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MA RI Nomor 3239/DJU/SK/HM01.2/11/2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.																					
F	Sebab :																					
	<ul style="list-style-type: none">Ada beberapa kalung yang sudah tidak layak digunakan																					
G	Akibat :																					
	<ul style="list-style-type: none">Hanya beberapa tamu internal yang menggunakan kalung tamu berwarna merah, dikarenakan kekurangan kalung untuk tamu eksternal.																					

H	Rekomendasi :
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="233 102 1490 169">• Sampaikan kepada kasub umum dan keuangan , dan agar dapat segera di tindaklanjuti.
	<p data-bbox="862 209 1295 289">Lubuklinggau, 04 Juli 2023 Penanggung Jawab Pengelola</p> <p data-bbox="1029 309 1097 378"></p> <p data-bbox="829 388 1333 438">PATRA SUKMA, S.Kom, S.H.,M.H</p>