



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

Jalan Depati Said Nomor 1, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31616. www.pn-lubuklinggau.go.id, 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 2023

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,994	Sangat Baik	9
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,000	Sangat Baik	1
U3	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	2
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	3
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	5
U7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
U8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	7
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	8
NRR Tertimbang Unsur				3,999
Nilai Indeks SKM (%)				99,98%

Nilai rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 4,00 dengan nilai interval konversi sebesar 99,98% 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:

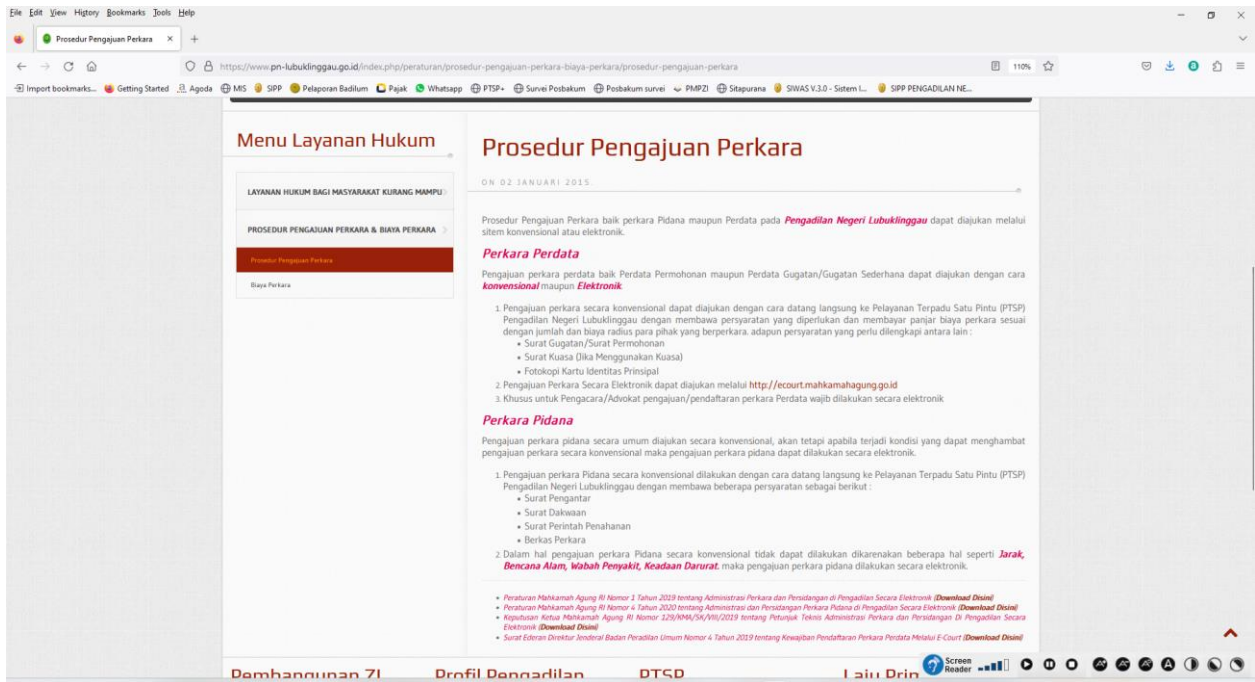
1. Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai rata-rata sebesar 3,994
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) dengan nilai rata-rata sebesar 4,000
3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 4,000

TINDAK LANJUT NILAI TERENDAH SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

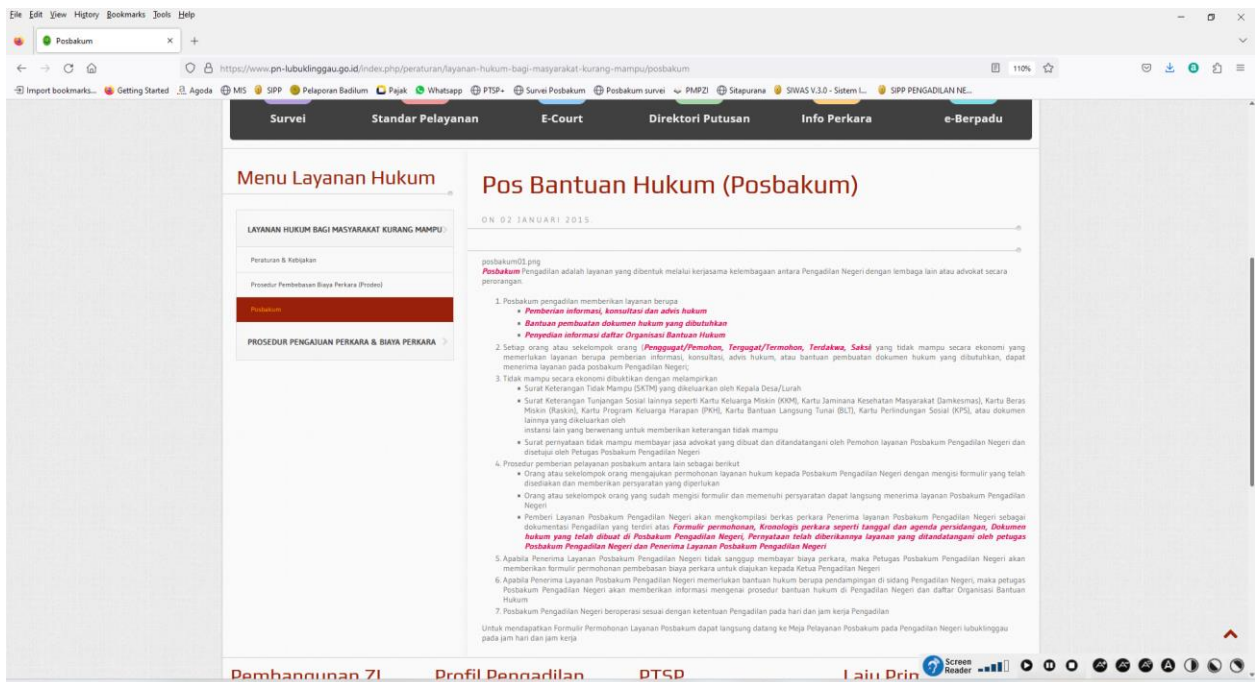
1. Unsur Persyaratan (U1)

- Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan dipublikasi melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar pengguna layanan tidak kesulitan memperoleh informasi dari layanan tersebut.

- Prosedur Pengajuan Perkara



- Prosedur dan Persyaratan Posbakum



- Prosedur dan Persyaratan Permohonan Informasi

The screenshot shows the website 'Prosedur Permohonan Informasi' with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area features a flowchart titled 'Prosedur Permohonan Informasi' dated 13 MARET 2023. The flowchart starts with 'Permohonan Informasi' and branches into two categories: 'Perorangan/Badan Hukum/Kelompok Orang Indonesia' and 'Perorangan/Badan Hukum Asing'. Each category lists specific requirements like KTP/Sukel, Akta pendirian badan hukum, and Surat kuasa khusus. The flowchart then leads to 'Penggajian/Pengasayn informasi wajib' with two sub-points: '1. Membantu pemohon mengajukan informasi' and '2. Menyediakan sarana dan prasarana layanan informasi dengan dukungan teknologi informasi dan memperhalus aksesibilitas penyandang disabilitas'. Below the flowchart, there is a list of 10 numbered points detailing the procedures and requirements for information requests.

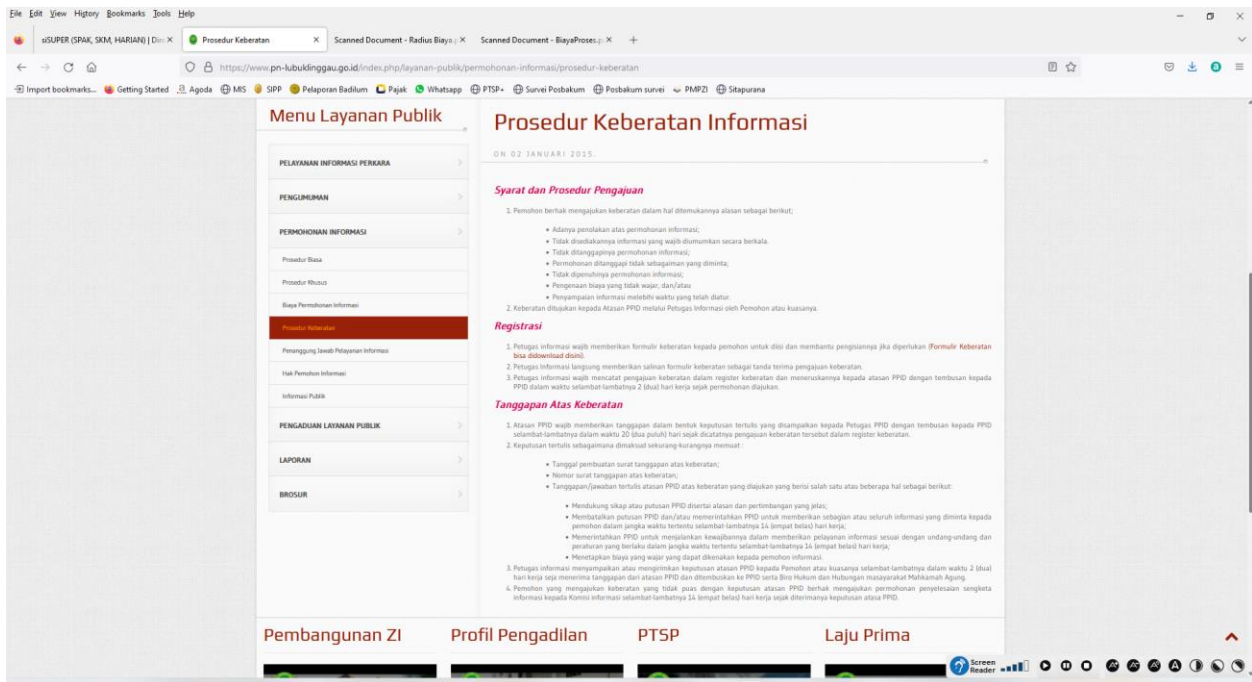
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada *website* dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

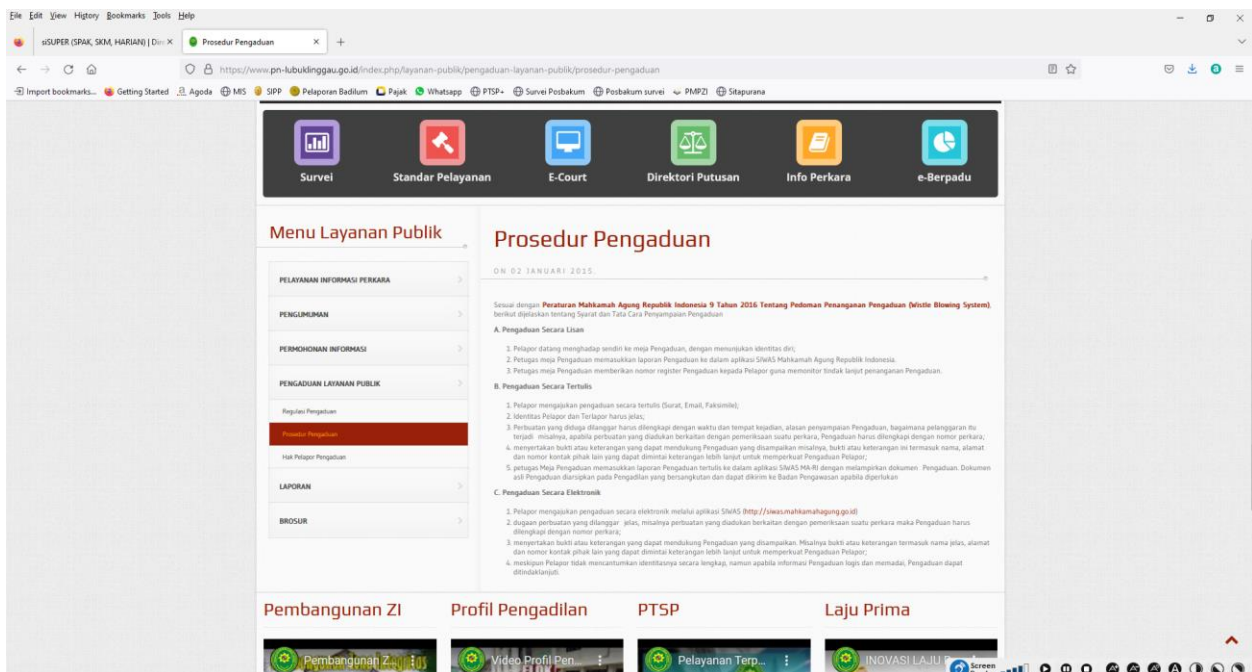
- Prosedur layanan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

The screenshot shows the website 'Permohonan Informasi Prosedur Biasa' with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area features a flowchart titled 'Prosedur Biasa' dated 02 JANUARI 2015. The flowchart details the steps from 'Permohonan diajukan' to 'Lulus'. It includes steps like 'Penerimaan dan pemeriksaan permohonan', 'Pemeriksaan dan penentuan biaya', 'Pembayaran biaya', 'Pemeriksaan dan penentuan biaya', 'Pembayaran biaya', 'Pemeriksaan dan penentuan biaya', and 'Pembayaran biaya'. Below the flowchart, there is a list of 10 numbered points detailing the procedures and requirements for standard information requests.

- Prosedur keberatan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



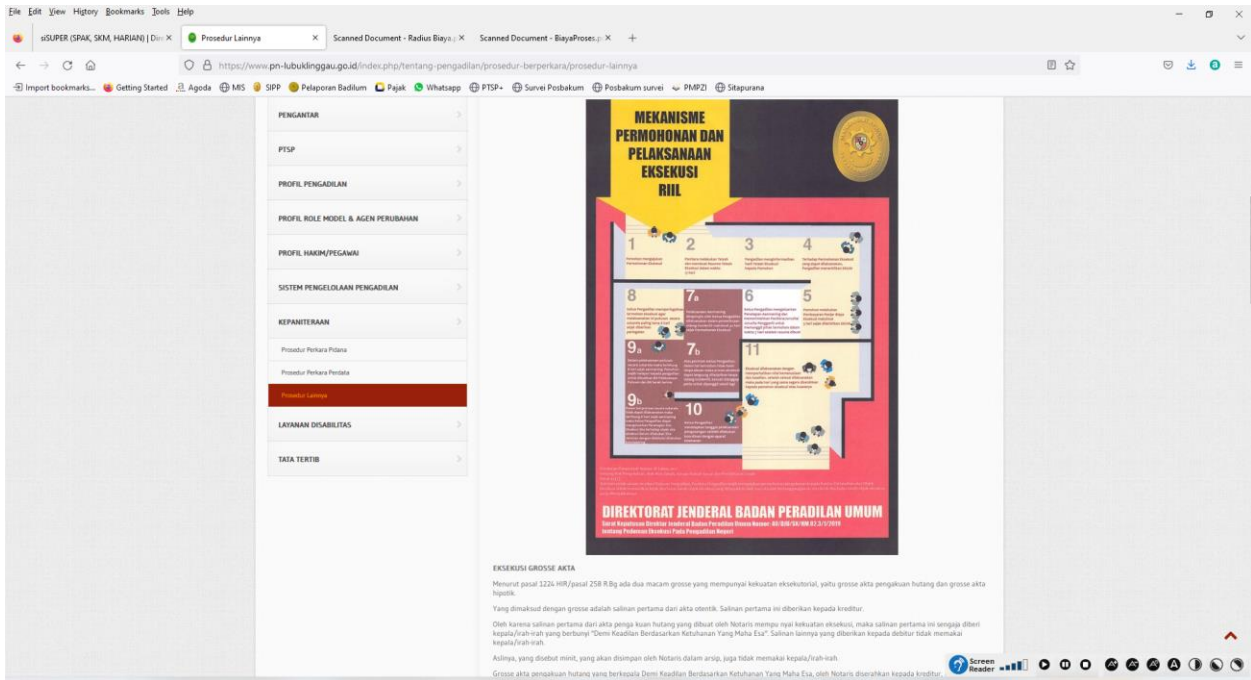
- Prosedur pengaduan di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Pidana di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

- Prosedur berperkara Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau

- Prosedur Eksekusi Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



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



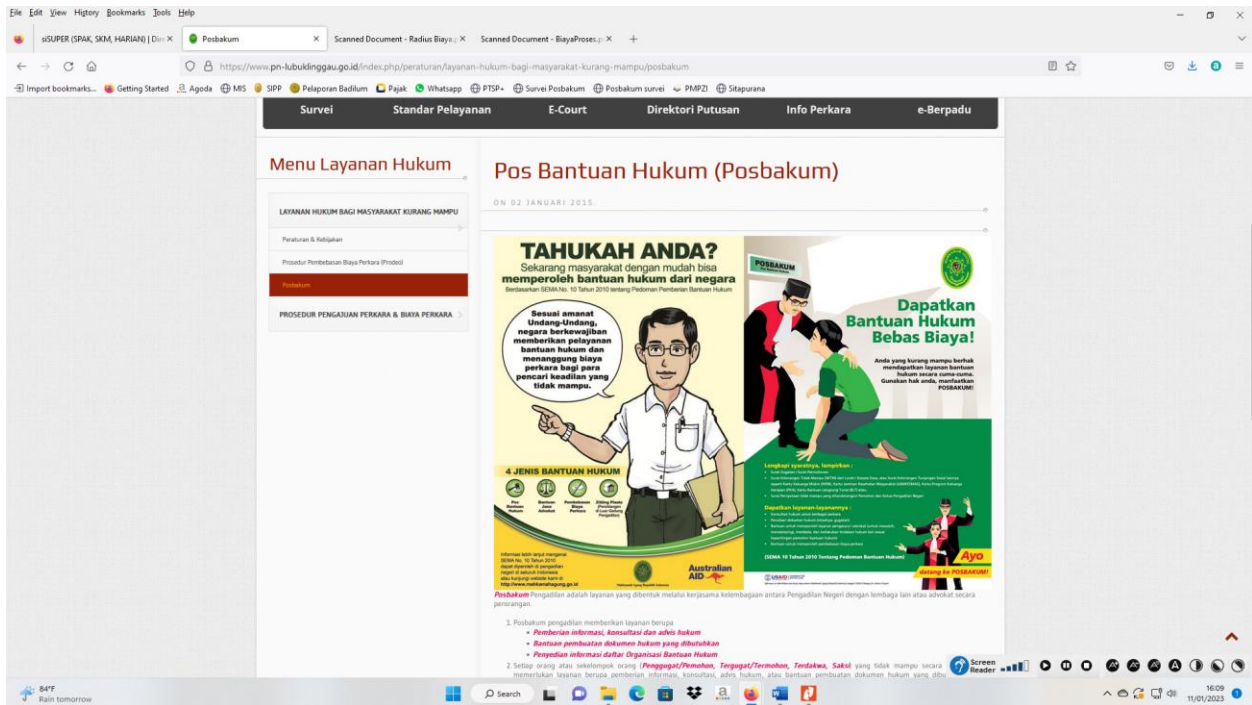
- Prosedur Layanan PTSP Perdata di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



- 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.





- 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, 16 Januari 2024
Ketua Tim Survei,

Verdian Martin, S.H.
NIP. 197905262007041001