

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH SURVEI ZI
LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TRIWULAN I PERIODE TANGGAL 1 JANUARI 2024 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2024**



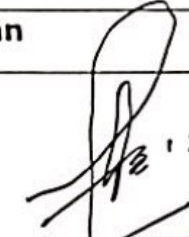
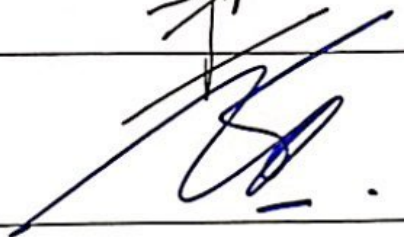
TAHUN 2024

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH SURVEI ZI
LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TRIWULAN I PERIODE TANGGAL 1 JANUARI 2024 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2024**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan I Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SPKP Periode Triwulan I Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024, jumlah tersebut didapat dari data SiSuper di anjungan area PTSP dan surat yang dikirimkan ke Satker Pengadilan Negeri di wilayah hukum Pengadilan Negeri Palembang untuk mengisi SiSuper.</p> <p>Terdapat 3 nilai terendah dari 8 unsur Survei Persepsi Anti Korupsi (SPKP) yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. U3 Dengan Nilai 1175; 2. U2 Dengan Nilai 1187; 3. U8 Dengan Nilai 1188; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.
1	Unsur Survei Persepsi Anti Korupsi: Prosedur (U3)	<p>> Unsur Tindakan Diskriminasi merupakan Unsur ke-3 dari 8 Unsur SPKP, dengan pertanyaan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti ? 	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat prosedur berperkara didalam website Pengadilan Negeri Palembang ➤ Melaksanakan brifing Hakim pengawas PTSP serta didampingi Panitera dan Panmud untuk memberitahukan dan mengarahkan kepada petugas PTSP untuk selalu bekerja sesuai dengan prosedur/ketentuan yang berlaku;

2	Persyaratan (U2)	<p>> Unsur Biaya Tambahan merupakan Unsur ke-2 dari 8 Unsur SPKP, dengan pertanyaan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan ? 	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat standar pelayanan yang berisi tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan yang dapat diakses melalui website ➤ Petugas PTSP senantiasa selalu memberikan informasi mengenai syarat yang dibutuhkan.
3	Performa (U8)	<p>> Unsur Biaya Tambahan merupakan Unsur ke-8 dari 8 Unsur SPKP, dengan pertanyaan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ? 	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat meja Informasi dan Pengaduan pada ruang PTSP ➤ Tersedia kotak saran dan pengaduan di PTSP Pengadilan Negeri Palembang ➤ Telah tersedia aplikasi SIWAS untuk memudahkan para pengguna layanan melakukan pengaduan terhadap Pengadilan Negeri Palembang dan aplikasi tersebut langsung tersambungkan ke Badan Pengawasan Mahkamah Agung

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Survei ZI Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	EDDY CAHYONO, SH.,MH	Hakim (Koordinator IPK)	
2	M. TEGUH,SE.,SH.,MH	Panitera	

Eviden tindaklanjut Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Point 1

Mahkamah Agung Republik Indonesia
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS 1A KHUSUS
Jalan Kapten A. Rivai No.16 Palembang
Telpon/fax (0711) 313555 - 363310 Email : pnpalembang@gmail.com

Bahasa Indonesia ▾
search...

BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

Beranda Tentang Pengadilan Layanan Publik Layanan Hukum Berita Hubungi Kami Reformasi Birokrasi

Pengumuman LAPORAN REALISASI ANGGARAN (LRA) BULAN JANUARI 2024, - Rabu, 07 Februari 2024

Denda Tilang Surat Keterangan E-Court Direktori Putusan Info Perkara Pengaduan

PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA

Prosedur Pengajuan Perkara baik perkara Pidana maupun Perdata pada Pengadilan Negeri Palembang dapat diajukan melalui sitem konvensional atau elektronik.

Perkara Perdata

Pengajuan perkara perdata baik Perdata Permohonan maupun Perdata Gugatan/Gugatan Sederhana dapat diajukan dengan cara konvensional maupun Elektronik.

1. Pengajuan perkara secara konvensional dapat diajukan dengan cara datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Palembang dengan membawa persyaratan yang diperlukan dan membayar panjar biaya perkara sesuai dengan jumlah dan biaya radius para pihak yang berperkara. adapun persyaratan yang perlu dilengkapi antara lain :
 - Surat Gugatan/Surat Permohonan
 - Surat Kuasa (Jika Menggunakan Kuasa)
 - Fotokopi Kartu Identitas Prinsipal

PROSEDUR BERPERKARA PADA WEBSITE PENGADILAN NEGERI PALEMBANG



BRIEFING RUTIN PETUGAS PTSP

Point 2

Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Palembang


DITULIS OLEH ADMIN ON 27 SEPTEMBER 2017. POSTED IN PENGUMUMAN [Cetak](#) [E-mail](#)



[Standar Pelayanan Hukum 2023.pdf](#)



[Standar Pelayanan Pidana 2023.pdf](#)



[Standar Pelayanan Tipikor 2023.pdf](#)



[Standar Pelayanan Perdata 2023.pdf](#)



- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan .
- Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Jo Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 Tentang Perubahan Surat Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

F. PRODUK PELAYANAN

- Pemberian informasi kepada pengguna layanan pengadilan di Meja Informasi
- Pemberian formulir permohonan pengesahan akta di bawah tangan
- Menyampaikan syarat-syarat (bukti-bukti) yang harus dipenuhi oleh Pemohon
- Pemberian kwitansi pembayaran biaya permohonan

G. SARANA PRASARANA

Komputer
Kertas formulir

H. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Meja Informasi dan Pelaksana Pelayanan Publik

I. PENANGGUNG JAWAB

Panitera Pengadilan Negeri Palembang

J. KRITERIA PENCAPAIAN

Tercapainya Standard Pelayanan Pengadilan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

K. JANGKA WAKTU

Selama 2 jam setelah dilakukan berkas lengkap;

L. SYARAT-SYARAT

- Surat Permohonan
- Surat Kuasa antara Pemberi dan Penerima Kuasa
- KTP Penerima dan Pemberi Kuasa
- Kartu Keluarga Pemberi dan Penerima Kuasa
- Surat Keterangan dari Kelurahan/Desa yang menerangkan adanya hubungan keluarga

STANDAR PELAYANAN YANG BERISI SYARAT YANG DIBUTUHKAN PADA SETIAP JENIS PELAYANAN



PETUGAS PTSP MEMBERIKAN INFORMASI MENGENAI PERSYARATAN YANG DIBUTUHKAN DALAM SETIAP PELAYANAN

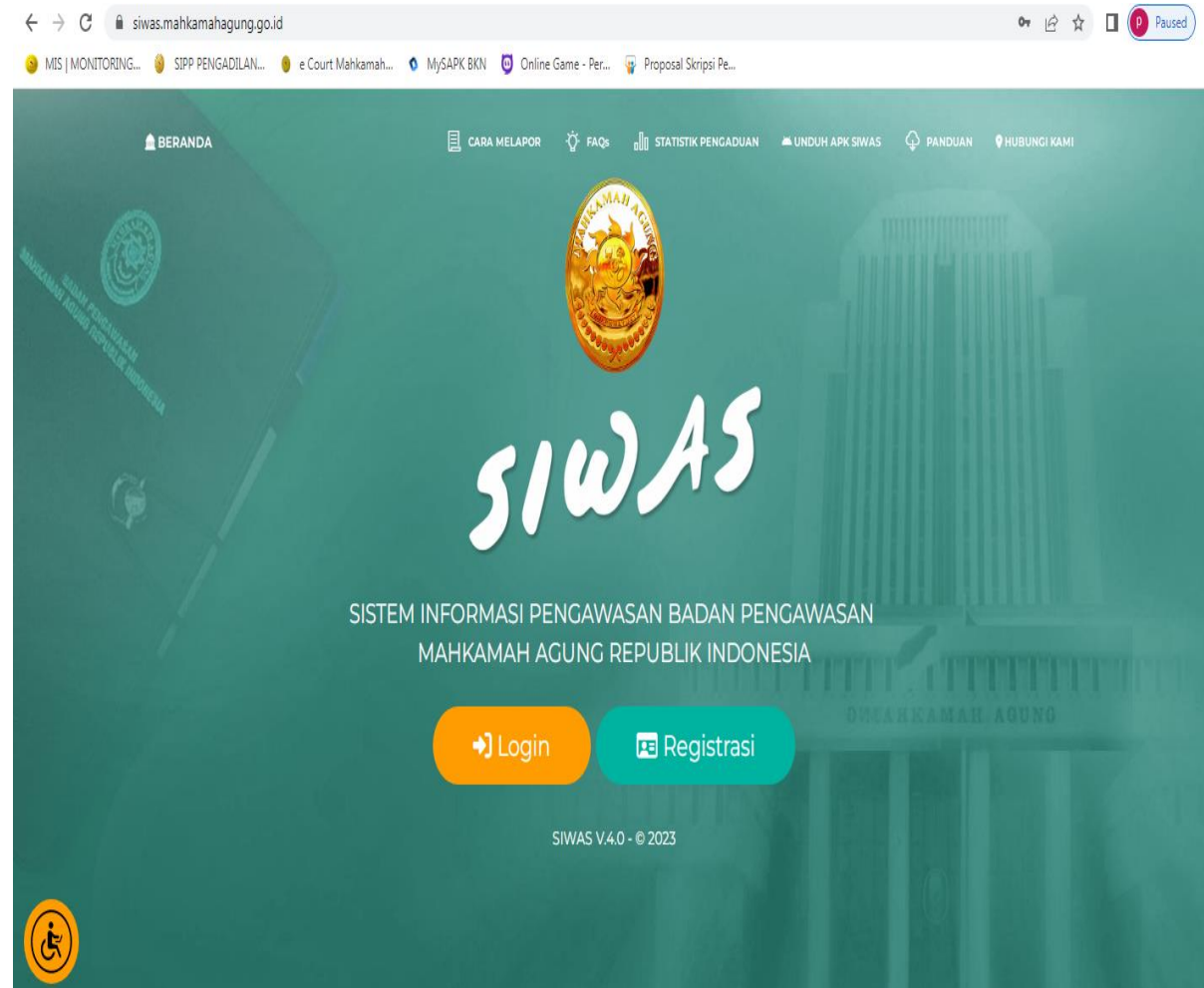
Point 3



MEJA INFORMASI DAN PENGADUAN PADA RUANG PTSP



KOTAK SARAN DAN KOTA PENGADUAN



APLIKASI SIWAS MAHKAMAH AGUNG