

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2025 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2025**



TAHUN 2025


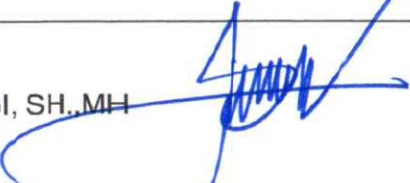
**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2025 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2025**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	<p>3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025</p>	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan III Tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025, 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 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (U6) Dengan Nilai 1947; 2. (U8) Dengan Nilai 1947; 3. (U7) Dengan Nilai 1949; 	<p>➤ Tindaklanjut atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.</p>

1	<p>Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)</p>	<p>> Unsur Biaya/Tarif merupakan unsur Ke-6 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak kompeten sejumlah 1 responden, kurang kompeten berjumlah 0 responden, kompeten berjumlah 2 responden dan sangat kompeten berjumlah 485 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 488 responden ;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Melakukan briefing petugas PTSP untuk selalu meningkatkan kompetensi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima.
2	<p>Unsur Sarana dan Prasarana (U8)</p>	<p>> Unsur Waktu Penyelesaian merupakan Unsur Ke-8 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu: buruk sejumlah 1 responden, cukup sesuai sejumlah 0 responden, baik sejumlah 2 responden dan sangat baik sejumlah 485 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 488 responden ;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dikarenakan sedang dilakukan renovasi pada gedung kantor Pengadilan Negeri Palembang, sehingga sarana dan prasarana yang diberikan belum maksimal, namun Pengadilan Negeri Palembang selalu berupaya untuk memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik dan nyaman untuk pengguna layanan


3	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	<p>> Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-7 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : Tidak Sopan dan Ramah berjumlah 1 responden, kurang Sopan dan Ramah sejumlah 0 responden, Sopan dan Ramah sejumlah 0 responden dan sangat Sopan dan Ramah sejumlah 487 responden;</i></p> <p>➤ Hasil analisis dari 488 responden;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <p>➤ Petugas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Palembang selalu menerapkan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam memberikan pelayanan pada pencari keadilan.</p>
---	-------------------------------	---	---

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan III Tanggal 1 Juli 2025 s.d. 30 September 2025.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	EDDY CAHYONO, SH.,MH	Hakim (Koordinator SKM)	
2	DR. SUMARGI, SH.,MH	Panitera	

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 1


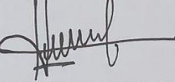


PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS
 Jalan Kapten A. Rivai No.16 Telp. (0711) 363310-313555
 Fax.(0711) 313555
 Email : pnpalembang@gmail.com
 Website : www.pn-palembang.go.id
PALEMBANG

HARI / TANGGAL	Rabu, 1 Oktober 2025	KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	Ruang PTSP	<input type="checkbox"/>	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU	08:00 WIB s.d selesai	<input type="checkbox"/>	INTERNAL MEMO
POKOK BAHASAN RAPAT	Briefing PTSP	<input type="checkbox"/> Beri Tanda Berikut <input type="checkbox"/>	
PIMPINAN	HAKIM PENGAWAS PTSP		
MC	-		
NOTULEN	ADELIA RATIKA		

BAHASAN MATERI RAPAT

1. Bagian Kesekretariatan supaya untuk memperbaiki kabel yang terlihat di bagian PTSP .
2. Petugas PTSP dihimbau untuk selalu memakai tanda pengenal / nametag
3. Seluruh petugas PTSP dihimbau untuk tidak meninggalkan area PTSP sebelum jam istirahat
4. Untuk selalu mengisi survey setiap selesai melakukan pelayanan
5. Seluruh petugas PTSP dilarang makan dan minum di area PTSP serta tidak meninggalkan ruangan sebelum jam istirahat
6. Untuk selalu menerapkan 5 S
7. Selalu meningkatkan kompetensi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan prima
8. Tidak pernah menerima imbalan ataupun tanda terima kasih dalam bentuk apapun diluar biaya yang sudah ditentukan
9. Untuk selalu bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing
10. Melaporkan kebagian pengawas harian jika ada kendala pada saat bertugas di PTSP

TANDA TANGAN

<p style="text-align: center;">DIBUAT OLEH NOTULEN</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">ADELIA RATIKA</p>	<p style="text-align: center;">HAKIM PENGAWAS PTSP</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">HARYANTO, SH.,MH. NIP. 197108241993031001</p>
<p style="text-align: center;">KABAG UMUM</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">JUNAIDI, S., Psi, M., Si NIP. 197008182006041003</p>	



BRIEFING PETUGAS PTSP

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 2



RUANG PTSP



RUANG TUNGGU PTSP



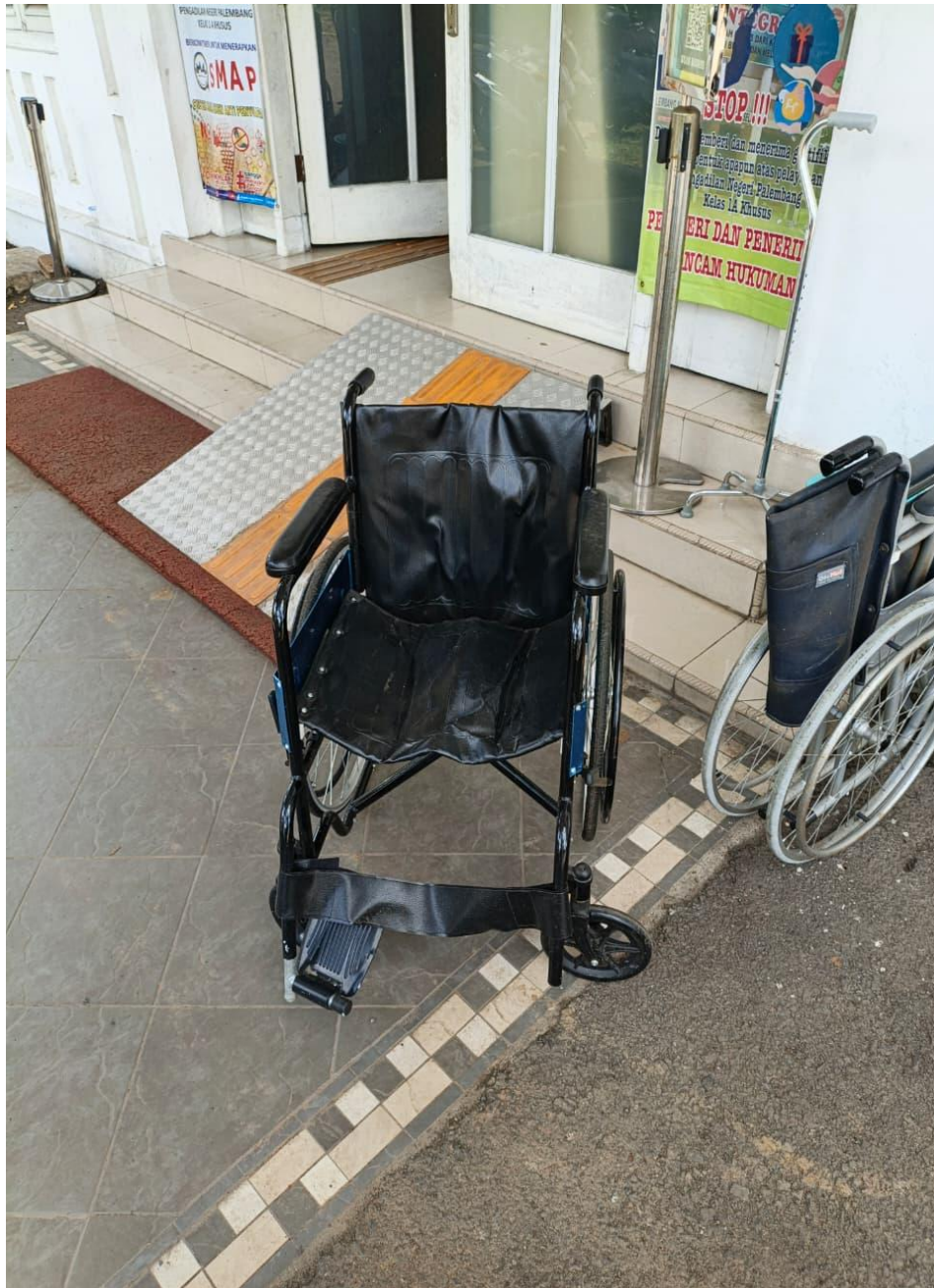
PARKIR PENGUNJUNG



RUANG TUNGGU SIDANG



TOILET PENGUNJUNG



KURSI RODA



JALUR DISABILITAS

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 3



SELALU MENERAPKAN 5S SETIAP MEMBERIKAN PELAYANAN