

MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II PERIODE TANGGAL 1 APRIL 2026 SAMPAI DENGAN 30 JUNI 2026



TAHUN 2026

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II PERIODE TANGGAL 1 APRIL 2026 SAMPAI DENGAN 30 JUNI 2026**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tanggal 1 April 2026 s.d. 30 Juni 2026	Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan II Tanggal 1 April 2026 s.d. 30 Juni 2026, 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. Terdapat 3 nilai terendah dari 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu : 1. (U2) Dengan Nilai 579; 2. (U4) Dengan Nilai 579; 3. (U3) Dengan Nilai 579;	➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.

1	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: Unsur Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	> Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) merupakan unsur Ke-2 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut :Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak cepat sejumlah 0 responden, kurang cepat sejumlah 0, cepat sejumlah 5 dan sangat cepat sejumlah 141 responden;</i> > Hasil analisis dari 146 responden ;	Rekomendasi: ➤ Melakukan briefing kepada petugas PTSP agar selalu memberikan informasi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. ➤ Memastikan persyaratan pelayanan dipublikasikan secara jelas pada media informasi dan PTSP. ➤ Melakukan pembaruan informasi persyaratan pelayanan secara berkala sesuai regulasi.
2	Biaya/Tarif (U4)	> > Unsur Biaya/Tarif (U4) merupakan Unsur Ke-4 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak cepat sejumlah 0 responden, kurang cepat sejumlah 0, cepat sejumlah 5 dan sangat cepat sejumlah 141 responden;</i> > Hasil analisis dari 146 responden ;	Rekomendasi: ➤ Memastikan informasi biaya/tarif resmi pelayanan selalu tersedia, mudah diakses, dan diperbarui secara berkala pada website Pengadilan Negeri Palembang serta media informasi di area PTSP, sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

3	Waktu Penyelesaian (U3)	> > Unsur Waktu Penyelesaian merupakan Unsur ke-3 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak cepat sejumlah 0 responden, kurang cepat berjumlah 0, cepat berjumlah 5 dan sangat cepat berjumlah 141 responden;</i> ➤ Hasil analisis dari 146 responden	Rekomendasi: ➤ Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang estimasi waktu pelayanan yang diberikan.
---	-------------------------	--	--

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan II Tanggal 1 April 2026 s.d. 30 Juni 2026.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	DR. SUMARGI,SH.,MH	Panitera / Ketua Tim Survei	

Eviden tindakan Survei kepuasan Masyarakat

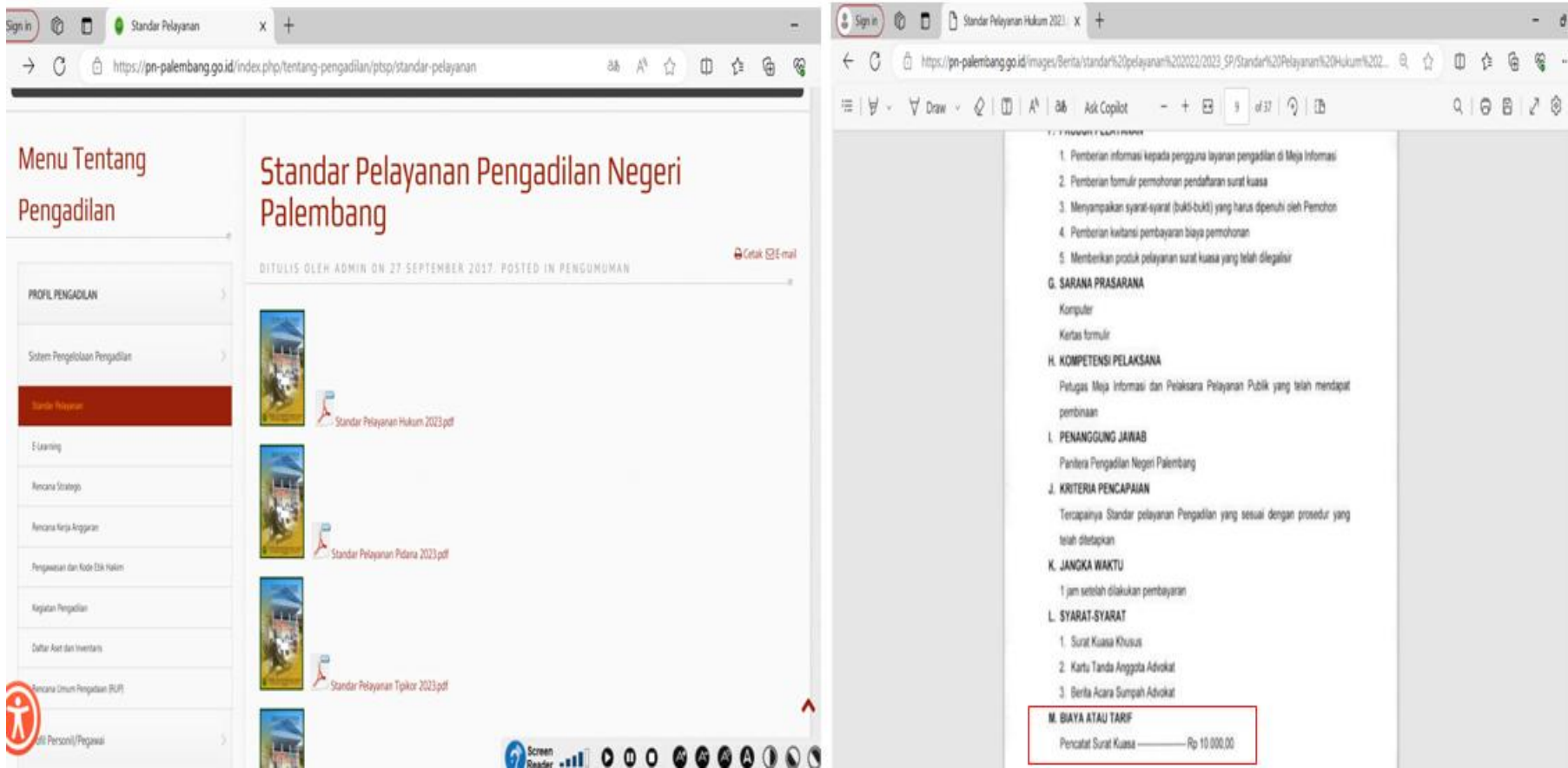
Point 1



PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Mayarakat

Point 2



STANDAR PELAYANAN YANG MEMUAT BIAYA PELAYANAN

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 3



PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS

Jl. Kapten A. Rival No. 16
Telp/Fax : (0711) 313555 / 363310
website : www.pn.palembang.go.id
e-mail : pngalembang@gmail.com

1. STANDAR PELAYANAN PELIMPAHAN BERKAS PERKARA PIDANA BIASA

A. TUJUAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan bagi pencari keadilan dan masyarakat;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan;

B. MAKSUD

1. Sebagai bagian dari komitmen Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
2. Sebagai informasi bagi masyarakat akan hak-haknya sebagai pengguna pelayanan Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus;
3. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus;
4. Sebagai tolak ukur bagi Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus dalam penyelenggaraan pelayanan;

C. DEFINISI

Pelimpahan berkas perkara pidana biasa adalah penerimaan dan telah memenuhi persyaratan ceklist dan bukti tersebut diberikan kepada Penuntut Umum;

D. RUANG LINGKUP

Standar pelayanan ini digunakan untuk kelancaran proses standard pelayanan Pengadilan Negeri Palembang kelas IA Khusus;

E. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor

6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/III/2012 Tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. 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

Pelimpahan berkas perkara pidana biasa;

G. SARANA PRASARANA

Komputer, Printer, Internet dan Pena;

H. KOMPETENSI PELAKSANA

Minimal SMA mampu mengoperasikan Komputer dan Memahami SOP dan Standar pelayanan Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus;

I. PENANGGUNG JAWAB

Panitera Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus;

J. KRITERIA PENCAPAIAN

Tercapainya Standard Pelayanan Pengadilan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;

K. JANGKA WAKTU

Selama 10 (sepuluh) menit perberkas;

L. SYARAT-SYARAT

1. Surat pengantar dari Kejaksaan;
2. Surat pelimpahan perkara;
3. Surat penunjukan Penuntut Umum/JPU;
4. Tanda terima surat penerimaan berkas perkara;

STANDAR PELAYANAN YANG BERISI JANGKA WAKTU PENYELESAIAN SETIAP PELAYANAN