

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TANGGAL 1 JANUARI 2024 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2024**



TAHUN 2024

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TANGGAL 1 JANUARI 2024 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2024**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	<p>3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024</p>	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM 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 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (U3) Dengan Nilai 1205; 2. (U2) Dengan Nilai 1212; 3. (U1) Dengan Nilai 1215; 	<p>➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.</p>

1	<p>Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: Unsur Waktu Penyelesaian (U3)</p>	<p>> Unsur Biaya/Tarif merupakan unsur Ke-3 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak cepat sejumlah 0 responden, kurang cepat berjumlah 2, cepat berjumlah 63 dan sangat cepat berjumlah 253 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 318 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang estimasi waktu pelayanan yang diberikan.
2	<p>Unsur Prosedur (U2)</p>	<p>> Unsur Waktu Penyelesaian merupakan Unsur Ke-2 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu: tidak mudah sejumlah 0 responden, kurang mudah sejumlah 0 responden, mudah sejumlah 60 responden dan sangat mudah sejumlah 258 responden;</i></p> <p>> Hasil analisis dari 318 responden ;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat informasi berupa prosedur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat pada website Pengadilan Negeri Palembang;

Unsur Sistem, Mekanisme dan Unsur Persyaratan (U1)

> Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-1 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? dengan pilihan jawaban yaitu : tidak sesuai berjumlah 0 responden, kurang sesuai sejumlah 0 responden, sesuai sejumlah 57 responden dan sangat sesuai sejumlah 261 responden;

> Hasil analisis dari 318 responden;

Rekomendasi:

> Telah tersedia informasi mengenai jenis pelayanan pengadilan dalam Standar Pelayanan pada Website Pengadilan Negeri Palembang yang berisi syarat-syarat yang dibutuhkan

Demikianlah monitoring dan evaluasi atas 3 (tiga) Nilai Terendah dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang Triwulan I Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024.

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

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 1



PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS IA KHUSUS

Jl. Kapten A. Rivai No. 16
Telp/Fax : (0711) 313555 / 363310
website : www.pn-palembang.go.id
email : pn.palembang@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/II/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 pelimpahan berkas perkara;

STANDAR PELAYANAN YANG BERISI JANGKA WAKTU PENYELESAIAN SETIAP PELAYANAN

Eviden tindakanjnut Survei kepuasan Masyarakat

Point 2



PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 3

3. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN GANTI NAMA

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 tolok ukur bagi Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus dalam penyelenggaraan pelayanan.

C. DEFINISI

Permohonan ganti nama adalah permohonan yang diajukan oleh seseorang untuk mengganti atau merubah nama pemohon sendiri ataupun nama anaknya. yang melalui proses dan telah memenuhi persyaratan sehingga tercatat dalam register sampai bukti register tersebut diberikan kepada Pemohon/Kuasa Pemohon.

D. RUANG LINGKUP

SPP ini digunakan untuk kelancaran proses standard pelayanan Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus.

E. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman
3. KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)

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

1. Pemberian informasi kepada pengguna layanan pengadilan di Meja Informasi
2. Menyampaikan syarat-syarat (bukti-bukti) yang harus dipenuhi oleh Pemohon
3. Pemberian kwitansi pembayaran biaya permohonan

G. SARANA PRASARANA

Komputer, Printer dan Jaringan

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 prosedur yang telah ditetapkan

K. JANGKA WAKTU

15 Menit

L. SYARAT-SYARAT

1. Surat Pengantar dari Kelurahan setempat
2. Fc. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Fc. Kartu Keluarga (KK);
4. Fc. Surat Nikah/Akta Nikah Orang Tua Kandung;
5. Fc. Akta Kelahiran;
6. Surat Penyerahan anak yang diketahui oleh Lurah/Kepala Desa

STANDAR PELAYANAN YANG MEMUAT SYARAT SYARAT PELAYANAN