

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II PERIODE TANGGAL 1 APRIL 2024 SAMPAI DENGAN 30 JUNI 2024**



TAHUN 2024



**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II PERIODE TANGGAL 1 APRIL 2024 SAMPAI DENGAN 30 JUNI 2024**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	<p>3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tanggal 1 April 2024 s.d. 30 Juni 2024</p>	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan II Tanggal 1 April 2024 s.d. 30 Juni 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 670; 2. (U2) Dengan Nilai 671; 3. (U4) Dengan Nilai 671; 	<p>➤ Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan untuk perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Palembang.</p>

1	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat: Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	<ul style="list-style-type: none"> > 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 0, cepat berjumlah 14 dan sangat cepat berjumlah 157 responden;</i> > Hasil analisis dari 171 responden ; 	Rekomendasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang estimasi waktu pelayanan yang diberikan.
2	Unsur Sistem,Mekanisme dan Prosedur (U2)	<ul style="list-style-type: none"> > 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 13 responden dan sangat mudah sejumlah 158 responden;</i> > Hasil analisis dari 171 responden ; 	Rekomendasi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat informasi berupa prosedur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat pada website Pengadilan Negeri Palembang;

3	Unsur Unsur Biaya / Tarif (U4)	<p>> Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-4 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak setuju berjumlah 0 responden, kurang setuju sejumlah 0 responden, setuju sejumlah 13 responden dan sangat setuju sejumlah 158 responden;</i></p> <p>➤ Hasil analisis dari 171 responden;</p>	<p>Rekomendasi:</p> <p>➤ Telah tersedia informasi mengenai biaya pelayanan dalam Standar Pelayanan pada Website Pengadilan Negeri Palembang</p>
---	--------------------------------	--	---

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 2024 s.d. 30 Juni 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 tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 2

The screenshot shows the website of the Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus. The header includes the court's name and contact information. A navigation menu is visible at the top. A dropdown menu is open over the 'LAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT KURANG MAMPU' section, listing 'Peraturan dan Kebijakan', 'Prosedur Pembebasan Biaya Perkara (Predeo) Posbankum', and 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA DAN BIAYA PERKARA'. The 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA DAN BIAYA PERKARA' option is highlighted, and a sub-menu is visible with 'Prosedur Pengajuan Perkara' and 'Biaya Perkara'.

The screenshot shows the 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA' page on the website. The header and navigation menu are consistent with the previous screenshot. The main content area features a large heading 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA' and a sub-heading 'Prosedur Pengajuan Perkara baik perkara Pidana maupun Perdata pada Pengadilan Negeri Palembang dapat diajukan melalui sistem konvensional atau elektronik.' Below this, there is a section for 'Perkara Perdata' and a list of requirements for filing a case.

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 PENGAJUAN PERKARA

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

Point 3

Mahkamah Agung Republik Indonesia
PENGADILAN NEGERI PALEMBANG KELAS 1A KHUSUS
Jalan Kapten A. Rivai No.16 Palembang
Telepon/fax (0710) 313555 - 363310 Email : papalembang@gmail.com

Bahasa Indonesia ▾
search...

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa

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

Zona Integritas Menuju WBK/WBBM

Pimpinan & seluruh jajaran pada Pengadilan Negeri Palembang berkorupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik

LAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT KURANG MAMPU

Peraturan dan Kebijakan
Prosedur Pembebasan
Biaya Perkara (Predeo)
Posbankum

PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA DAN BIAYA PERKARA

Prosedur Pengajuan
Perkara
Biaya Perkara

ZONA INTEGRITAS

KOMITMEN

Pimpinan dan Seluruh Jajarannya Mempunyai Komitmen Untuk Mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Melalui Reformasi Birokrasi, Khususnya Dalam Hal Pencegahan Korupsi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan publik

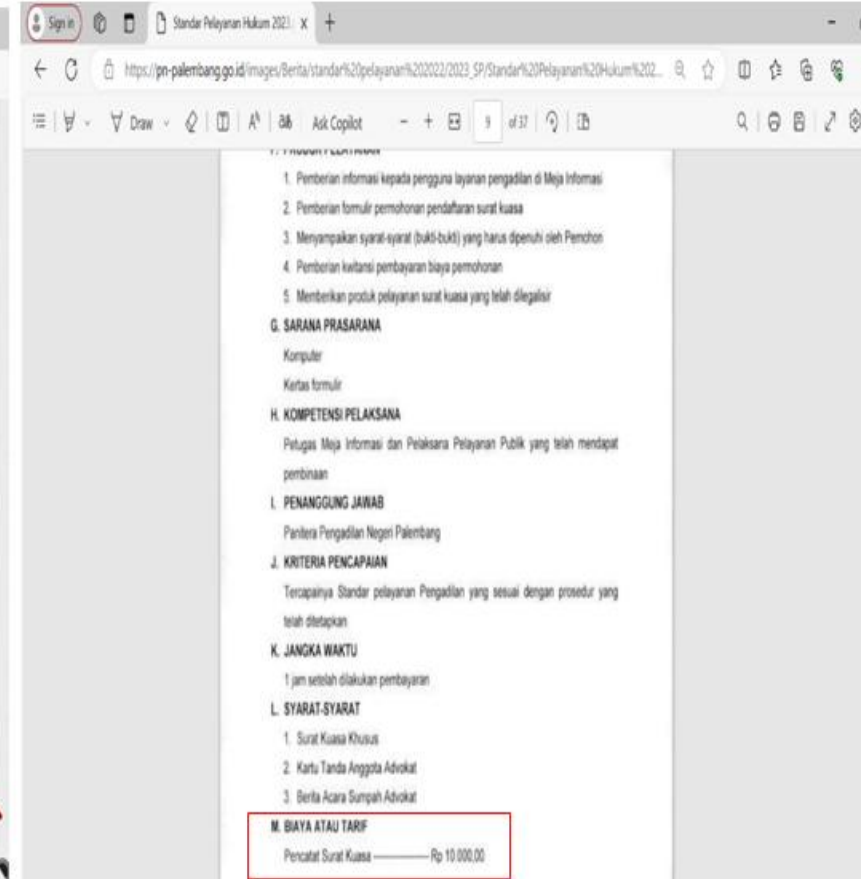
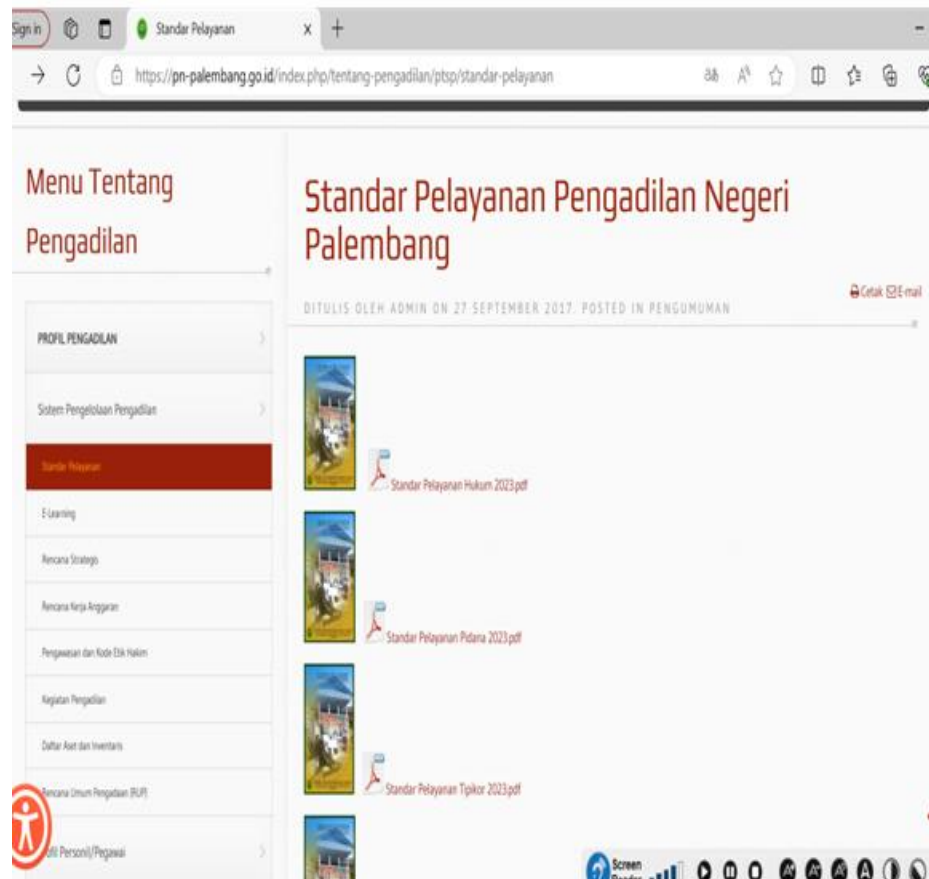
BEBAS KORUPSI

Terwujudnya Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)
- Bebas dari Korupsi
- Bebas dari Gratifikasi
- Bebas dari Pungutan liar (Pungli)

PELAYANAN PRIMA

Terwujudnya Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)
- Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik
- Tercapainya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

BIAYA PERKARA PADA WEBSITE



STANDAR PELAYANAN YANG MEMUAT BIAYA PELAYANAN