

**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2024 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2024**



**TAHUN 2024**


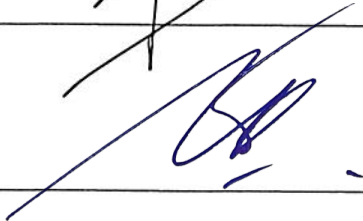
**MONITORING DAN EVALUASI ATAS 3 NILAI TERENDAH  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III PERIODE TANGGAL 1 JULI 2024 SAMPAI DENGAN 30 SEPTEMBER 2024**

NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
	<p>3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tanggal 1 Juli 2024 s.d. 30 September 2024</p>	<p>Dari hasil pengolahan data SiSuper Pengadilan Negeri Palembang SKM Periode Triwulan III Tanggal 1 Juli 2024 s.d. 30 September 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"> <li>1. (U3) Dengan Nilai 583;</li> <li>2. (U1) Dengan Nilai 585;</li> <li>3. (U2) Dengan Nilai 588;</li> </ol>	<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 Waktu Penyelesaian (U3)</p>	<p>&gt; 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 5 dan sangat cepat berjumlah 141 responden;</i></p> <p>&gt; Hasil analisis dari 148 responden ;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <p>➤ Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang estimasi waktu pelayanan yang diberikan.</p>
2	<p>Unsur Persyaratan (U1)</p>	<p>&gt; Unsur Waktu Penyelesaian merupakan Unsur Ke-1 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 sesuai sejumlah 0 responden, kurang sesuai sejumlah 0 responden, sesuai sejumlah 7 responden dan sangat sesuai sejumlah 141 responden;</i></p> <p>&gt; Hasil analisis dari 148 responden ;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <p>➤ Terdapat standar pelayanan yang memuat tentang persyaratan setiap pelayanan yang diberikan.</p>

3	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	<p>&gt; Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan Unsur ke-2 dari 9 Unsur SKM, dengan pertanyaan yaitu : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? <i>dengan pilihan jawaban yaitu : tidak mudah berjumlah 0 responden, kurang mudah sejumlah 0 responden, mudah sejumlah 4 responden dan sangat mudah sejumlah 144 responden;</i></p> <p>➤ Hasil analisis dari 148 responden;</p>	<p>Tindaklanjut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Terdapat prosedur berperkara didalam website Pengadilan Negeri Palembang</li> <li>➤ Melakukan briefing petugas PTSP agar setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</li> </ul>
---	---	--	---

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 2024 s.d. 30 September 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**

**5. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENETAPAN PERSETUJUAN PENYITAAN/PENGELEDAHAN**

1. Persyaratan	:	1. Berkas lengkap sesuai <i>checklist</i> ; 2. Data/identitas para pihak;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. Menerima berkas dan cek kelengkapan berkas : ± 10 menit; 2. Menginput data perkara ke PTSP : ±15 menit; 3. Mengkoreksi dan parafpenetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan ke panmud : ± 10 menit; 4. Mengoreksi dan paraf penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan ke panitera : ±10 menit; 5. Penandatanganan penetapan ke KPN : ± 5 menit; 6. Mencatat penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan di buku register : ± 15 menit 7. Penyerahan penetapan ke penyidik : ± 10 menit; 8. Penyimpanan arsip penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan : ± 10 menit.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	1 Hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5. Produk Pelayanan	:	Penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	:	1. Melalui aplikasi SIWAS - <a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a> 2. Melalui aplikasi - LAPOR - <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a> 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - <a href="http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/">http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</a> 4. Melalui nomor telepon BAWAS : (021) 255 783 00 5. Melalui nomor telepon PT Palembang (0711) 352 900; 6. Melalui nomor telepon Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus (0711) 363-310 7. Melalui nomor WA : 0811-711-5599 8. Melalui email : pnpalembang@gmail.com

STANDAR PELAYANAN YANG BERISI JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

**Point 2**

**5. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PENETAPAN PERSETUJUAN PENYITAAN/PENGELEDAHAN**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas lengkap sesuai <i>checklist</i>;</li> <li>2. Data/identitas para pihak;</li> </ol>
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima berkas dan cek kelengkapan berkas : ± 10 menit;</li> <li>2. Menginput data perkara ke PTSP : ±15 menit;</li> <li>3. Mengkoreksi dan parafpenetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan ke panmud : ± 10 menit;</li> <li>4. Mengoreksi dan paraf penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan ke panitera : ±10 menit;</li> <li>5. Penandatanganan penetapan ke KPN : ± 5 menit;</li> <li>6. Mencatat penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan di buku register : ± 15 menit</li> <li>7. Penyerahan penetapan ke penyidik : ± 10 menit;</li> <li>8. Penyimpanan arsip penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan : ± 10 menit.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	1 Hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5. Produk Pelayanan	:	Penetapan persetujuan penyitaan/penggeledahan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui aplikasi SIWAS - <a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a></li> <li>2. Melalui aplikasi - LAPOR - <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></li> <li>3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - <a href="http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/">http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</a></li> <li>4. Melalui nomor telepon BAWAS : (021) 255 783 00</li> <li>5. Melalui nomor telepon PT Palembang (0711) 352 900;</li> <li>6. Melalui nomor telepon Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus (0711) 363-310</li> <li>7. Melalui nomor WA : 0811-711-5599</li> <li>8. Melalui email : <a href="mailto:pnpalembang@gmail.com">pnpalembang@gmail.com</a></li> </ol>

STANDAR PELAYANAN YANG BERISI PERSYARATAN YANG DIBUTUHKAN



## Eviden tindaklanjut Survei kepuasan Masyarakat

### Point 3

The screenshot shows the website header with the logo of the Mahkamah Agung Republik Indonesia and the text 'Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1a Khusus'. Below the header is a navigation menu with items: Beranda, Tentang Pengadilan, Layanan Publik, Layanan Hukum, Berita, Hubungi Kami, and Reformasi Birokrasi. A large banner features the text 'Sistem Pengelolaan Pengadilan' and 'Berisi Tentang Standar Pelayanan, Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Anggaran, F...'. A sidebar menu is open, highlighting 'LAYANAN HUKUM BAGI MASYARAKAT KURANG MAMPU' with sub-items: 'Peraturan dan Kebijakan', 'Prosedur Pembebasan Biaya Perkara (Predeo)', and 'Posbankum'. Below this is 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA DAN BIAYA PERKARA' with sub-items: 'Prosedur Pengajuan Perkara' and 'Biaya Perkara'. At the bottom, there is a row of service icons: Denda Tilang, Surat Keterangan, E-Court, Direktori Putusan, Info Perkara, and Pengaduan.

The screenshot shows the website header with the logo of the Mahkamah Agung Republik Indonesia and the text 'Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1a Khusus'. Below the header is a navigation menu with items: Beranda, Tentang Pengadilan, Layanan Publik, Layanan Hukum, Berita, Hubungi Kami, and Reformasi Birokrasi. A banner features the text 'LAPORAN REALISASI ANGGARAN (LRA) BULAN JANUARI 2024 - Rabu, 07 Februari 2024'. Below the banner is a row of service icons: Denda Tilang, Surat Keterangan, E-Court, Direktori Putusan, Info Perkara, and Pengaduan. The main content area is titled 'PROSEDUR PENGAJUAN PERKARA' and contains the following text:

Prosedur Pengajuan Perkara baik perkara Pidana maupun Perdata pada Pengadilan Negeri Palembang dapat diajukan melalui sistem 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 PENGAJUAN PERKARA



Pelaksanaan Briefing Petugas PTSP Rutin