

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN I PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN MARET 2026**



PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU
TRIWULAN I PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN MARET 2026**




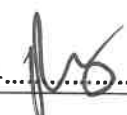


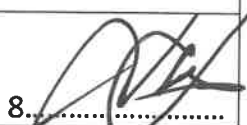
NO	MONITORING	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	3 (tiga) nilai terendah dari Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-I Periode Januari s.d. Maret 2026	<p>Dari hasil pengolahan data dari Aplikasi SISUPER atas pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan Ke- Ke-I Periode 1 Januari s.d. 31 Maret 2026 berjumlah 154 orang responden. Jumlah tersebut didapat dari data pada Aplikasi SISUPER di anjungan area PTSP.</p> <p>Terdapat 3 nilai terendah dari 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unsur Persyaratan (U1) berjumlah 153 dengan nilai rata-rata 3,994; 2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) berjumlah 154 dengan nilai rata-rata 4,000; 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) berjumlah 154 dengan nilai rata-rata 4,000. 	Rekomendasi atas monev 3 (tiga) nilai terendah agar segera dilaksanakan perbaikan terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Lubuklinggau
2	Unsur Persyaratan (U1)	Unsur Persyaratan merupakan unsur nomor 1 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Sesuai,	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan dipublikasikan melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar pengguna layanan tidak

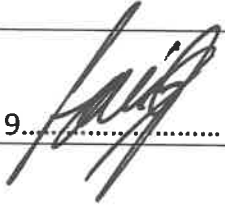

		<p>Kurang Sesuai, Sesuai dan Sangat Sesuai.</p> <p>Hasil analisis unsur persyaratan dari 154 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Sesuai berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Sesuai berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Sesuai berjumlah 1 orang; - Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Sesuai berjumlah 153 orang. 	kesulitan mencari informasi dari layanan tersebut.
3	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	<p>Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan unsur nomor 2 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah dan Sangat Mudah.</p> <p>Hasil analisis unsur sistem, mekanisme dan prosedur dari 154 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban Tidak Mudah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban Kurang Mudah berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban Mudah berjumlah 	<p>Rekomendasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada <i>website</i> dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

		<p>0 orang; Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban Sangat Mudah berjumlah 154 orang.</p>	
	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	<p>Unsur Waktu Pelayanan merupakan unsur nomor 3 dari 9 unsur SKM dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? Dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat dan Sangat Cepat.</p> <p>Hasil analisis unsur waktu pelayanan dari 154 responden yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nilai Persepsi 1 (D) dengan jawaban tidak cepat berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 2 (C) dengan jawaban kurang cepat berjumlah 0 orang; - Nilai Persepsi 3 (B) dengan jawaban cepat berjumlah 1 orang; <p>Nilai Persepsi 4 (A) dengan jawaban sangat cepat berjumlah 154 orang.</p>	<p>Rekomendasi</p> <p>Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasakan kekecewaan terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan</p>

Demikianlah Monitoring dan Evaluasi atas Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan Ke-I Periode Januari s.d. Maret 2026

Lubuklinggau, 22 April 2026

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Delima Mariaigo Simanjuntak, S.H., M.H.	Koordinator Tim Survei	1..... 
2	Suhaidi Agus, S.H., M.H.	Anggota	2..... 
3	Patra Sukma, S.Kom., S.H., M.H.	Anggota	3..... 
4	Hadi Candra, S.H., M.H.	Anggota	4..... 
5	Novi Liana, S.T., M.H.	Anggota	5..... 
6	Alya Zafira Rahmi, S.H.	Anggota	6..... 
7	Siska Rince Manalu, A.Md.	Anggota	7..... 
8	Ardi	Anggota	8..... 

9	Muhammad Gavin Rakaderio, S.H.	Anggota	9..... 
10	Yullyyana, A.Md.	Anggota	8..... 



NOTULEN RAPAT
TINDAK LANJUT 3 UNSUR TERENDAH
SURVEI (SKM, SPAK, ZI-SPKP DAN ZI-SPAK)
TRIWULAN I TAHUN 2026



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU**

Jalan Depati Said Nomor 1, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31616. www.pn-lubuklinggau.go.id, pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

Lubuklinggau, 21 April 2026

Lampiran : -

Perihal : Undangan Rapat 3 Unsur Terendah Survei

Kepada Yth.

1. Panitia
2. Sekretaris
3. Panitia Muda Hukum
4. Anggota Tim Survei

di -

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami mengharapkan kedatangan Bapak/Ibu untuk menghadiri Rapat yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 22 April 2026

Waktu : Pukul 08.15 WIB s.d selesai

Tempat : Ruang Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Lubuklinggau

Mengingat pentingnya rapat tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat hadir tepat pada waktunya. Demikian pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hakim Koordinator Survei

Delima Mariaigo Simanjuntak



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

Jalan Depati Said Nomor 1, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31616. www.pn-lubuklinggau.go.id, pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

NOTULA

- Dasar** : 1. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 916/DJU/SK.OT1.6/III/2025 tentang Perubahan Pertama Pedoman Sertifikasi Mutu Pengadilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) di Lingkungan Peradilan Umum;
2. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Nomor 13/KPN/SK.OT1.6/I/2026 tentang Tim Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas I.A;
3. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Nomor 14/KPN/SK.OT1.6/I/2026 tentang Tim Penyusunan Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas I.A;
4. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Nomor 15/KPN/SK.OT1.6/I/2026 tentang Tim Penyusunan Laporan Survei Zona Integritas - Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI-SPKP) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Tahun 2026;
5. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lubuklinggau Nomor 16/KPN/SK.OT1.6/I/2026 tentang Tim Penyusunan Laporan Survei Zona Integritas - Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI-SPAK) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Tahun 2026;
- Hari** : Rabu
- Tanggal** : 22 April 2026
- Pukul** : 08.15 – 09.15 WIB
- Tempat** : Ruang Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Lubuklinggau
- Acara** : Rapat Tindak Lanjut 3 Unsur Terendah Survei SKM, SPAK, ZI-SPKP, ZI-SPAK Triwulan I Tahun 2026 Pengadilan Negeri Lubuklinggau
- Peserta Rapat** : 1. Hakim Koordinator Survei;
2. Panitera dan Sekretaris;
3. Panitera Muda Hukum;
4. Tim Survei Pengadilan Negeri Lubuklinggau;
- Jalannya Rapat** :
1. Rapat dibuka dan dipimpin oleh Hakim Koordinator Survei, Ibu Delima Mariaigo Simanjuntak
 2. Hakim Koordinator Survei, Ibu Delima Mariaigo Simanjuntak menyampaikan:
Berdasarkan hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI SPKP), Survei Zona

Integritas Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI SPAK) Triwulan I Periode Januari, Februari dan Maret Tahun 2026, didapati 3 Unsur Terendah pada setiap survei sebagaimana berikut ini:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai indeks 4.00 / 99.98% dan responden 154 orang, dengan 3 unsur terendah yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan (U1), dengan pertanyaan: "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?"
 - 2) Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), dengan pertanyaan: "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?"
 - 3) Unsur Waktu Pelayanan (U3), dengan pertanyaan: "Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?"
 - b. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan nilai indeks 4,00 / 100% dan responden 155 orang, tidak didapati 3 unsur terendah.
 - c. Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI SPKP) dengan nilai indeks 4,00 / 99,98% dan responden 156 orang, dengan 3 unsur terendah yaitu:
 - 1) Unsur Informasi Pelayanan (U1), dengan pertanyaan: "Apakah informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik (website, tulisan berjalan dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster dll)?"
 - 2) Unsur Persyaratan (U2), dengan pertanyaan: "Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pengadilan?"
 - 3) Unsur Prosedur (U3), dengan pertanyaan: "Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan pengadilan mudah untuk diikuti?"
 - d. Survei Zona Integritas Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI SPAK) dengan nilai indeks 4,00 / 100% dan responden 156 orang, tidak didapati 3 unsur terendah.
3. Berdasarkan hasil diskusi dari seluruh Peserta Rapat, didapati rekomendasi tindak lanjut terhadap 3 unsur terendah pada masing-masing survei sebagaimana berikut ini:
- a. Tindak lanjut 3 unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan (U1)
 - Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan dipublikasikan melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar pengguna layanan tidak kesulitan mencari informasi dari layanan tersebut.
 - 2) Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
 - Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa kekecewa terhadap keterlambataan pelayanan yang diberikan petugas layanan.
 - Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada *website* dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.
 - 3) Waktu Pelayanan (U3)
 - Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa kekecewa terhadap keterlambataan pelayanan yang diberikan petugas layanan.

b. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang tidak memiliki 3 unsur terendah, direkomendasikan untuk:

- Tetap dilakukan pengawasan oleh Hakim Pengawas, Pejabat Pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Panmud dan Kasub) kepada seluruh Petugas PTSP untuk memastikan seluruh layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku.
- Pengarahan oleh pimpinan Pengadilan Negeri Lubuklinggau kepada Petugas PTSP untuk terus menjaga integritas dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat pencari keadilan dan seluruh *stakeholder* Pengadilan Negeri Lubuklinggau

c. Tindak lanjut 3 unsur terendah dari Survei Zona Integritas Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (ZI SPKP), yaitu:

1) Unsur Informasi Pelayanan (U1)

- Memastikan informasi pelayanan telah tersedia secara komprehensif baik melalui Media non elektronik seperti brosur, banner, dan poster. Penyediaan informasi pelayanan yang beragam dimaksudkan untuk memastikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat, transparan dan terkini

2) Unsur Persyaratan (U2)

- Memastikan *checklist* pelayanan masing-masing PTSP tersedia di meja pelayanan PTSP

3) Unsur Prosedur (U3)

- Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada *website* dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau untuk mempermudah masyarakat dalam mengikuti alur dari proses pelayanan.

d. Survei Zona Integritas Survei Persepsi Anti Korupsi (ZI SPAK) yang tidak memiliki 3 unsur terendah, direkomendasikan untuk:

- Tetap dilakukan pengawasan oleh Hakim Pengawas, Pejabat pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Panmud dan Kasub) kepada seluruh Petugas PTSP untuk memastikan seluruh layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku.

4. Rapat ditutup oleh Hakim Koordinator Survei, Ibu Delima Mariaigo Simanjuntak.

Notulis,

Muhammad Gavin Rakaderio
NIP. 200204242025061003

Mengetahui,
Hakim Koordinator Survei,

Delima Mariaigo Simanjuntak
NIP. 198512312009042013




MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PALEMBANG
PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

Jalan Depati Said Nomor 1, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31616. www.pn-lubuklinggau.go.id, pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

DAFTAR HADIR RAPAT

HARI/TANGGAL : RABU / 22 APRIL 2026
TEMPAT : RUANG KEPANITERAAN HUKUM PENGADILAN NEGERI
LUBUKLINGGAU
AGENDA : RAPAT 3 UNSUR TERENDAH SURVEI

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM	TANDA TANGAN
1	DELIMA MARIAIGO SIMANJUNTAK, S.H., M.H.	HAKIM	KOORDINATOR SURVEI	
2	SUHAI DI AGUS, S.H., M.H.	PANITERA	ANGGOTA	
3	PATRA SUKMA, S.Kom, S.H., M.H.	SEKRETARIS	ANGGOTA	
4	HADI CANDRA, S.H	PANITERA MUDA HUKUM	SEKRETARIS	
5	NOVI LIANA, S.T., M.H.	ANALISIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA	
6	ARDI	PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	ANGGOTA	
7	ALYA ZAFIRA RAHMI, S.H.	ANALISIS PERKARA PERADILAN	ANGGOTA	
8	SISKA RINCE MANALU, A.Md.	PENGELOLA PERKARA	ANGGOTA	
9	MUHAMMAD GAVIN RAKADERIO, S.H.	ANALISIS PERKARA PERADILAN (CPNS)	ANGGOTA	

10	YULLYANA, A.Md.	DOKUMENTALIS HUKUM (CPNS)	ANGGOTA	
----	-----------------	------------------------------	---------	---

Hakim Koordinator Survei,



Delima Mariaigo Simanjuntak

DOKUMENTASI RAPAT 3 UNSUR TERENDAH SURVEI
Rabu, 22 April 2026

