



**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](http://www.pn-lubuklinggau.go.id), [pn.lubuklinggau@yahoo.co.id](mailto:pn.lubuklinggau@yahoo.co.id)

**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU**  
**TRIWULAN I PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN MARET TAHUN 2026**

No.	Jenis Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,994	Sangat Baik	9
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,000	Sangat Baik	1
U3	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	2
U4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	3
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	5
U7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
U8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	7
U9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	8
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>				3,999
<b>Nilai Indeks SKM (%)</b>				<b>99,98%</b>

Nilai rata-rata dari unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 3,999 dengan nilai interval konversi sebesar 100% maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Pada 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat tidak terdapat unsur pelayanan yang bernilai rendah yang harus ditindaklanjuti namun pelayanan terbaik kepada masyarakat harus terus dipertahankan ditingkatkan

Adapun rekomendasi yang diberikan yaitu:

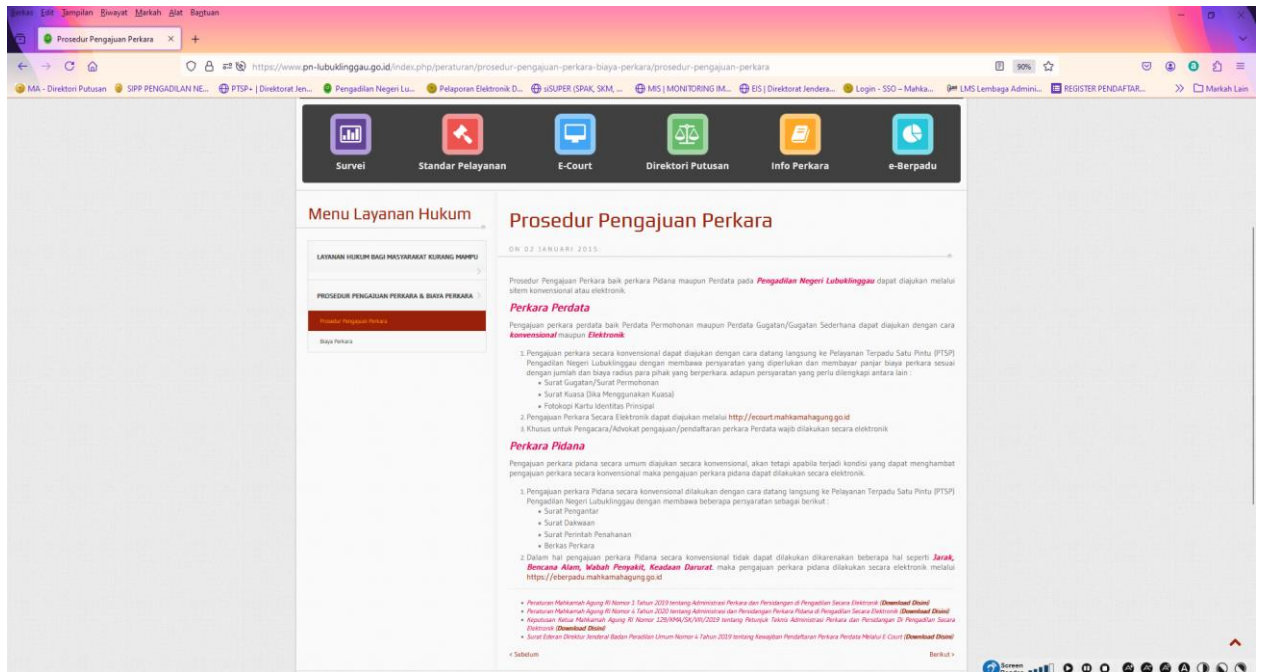
- Tetap dilakukan pengawasan oleh Hakim Pengawas, Pejabat pengelola PTSP (Panitera dan Sekretaris) serta Penanggung Jawab PTSP (Panmud dan Kasub) kepada seluruh petugas PTSP untuk memastikan seluruh layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku.

## TINDAK LANJUT SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

## TINDAK LANJUT NILAI TERENDAH SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

### 1. Unsur Persyaratan (U1)

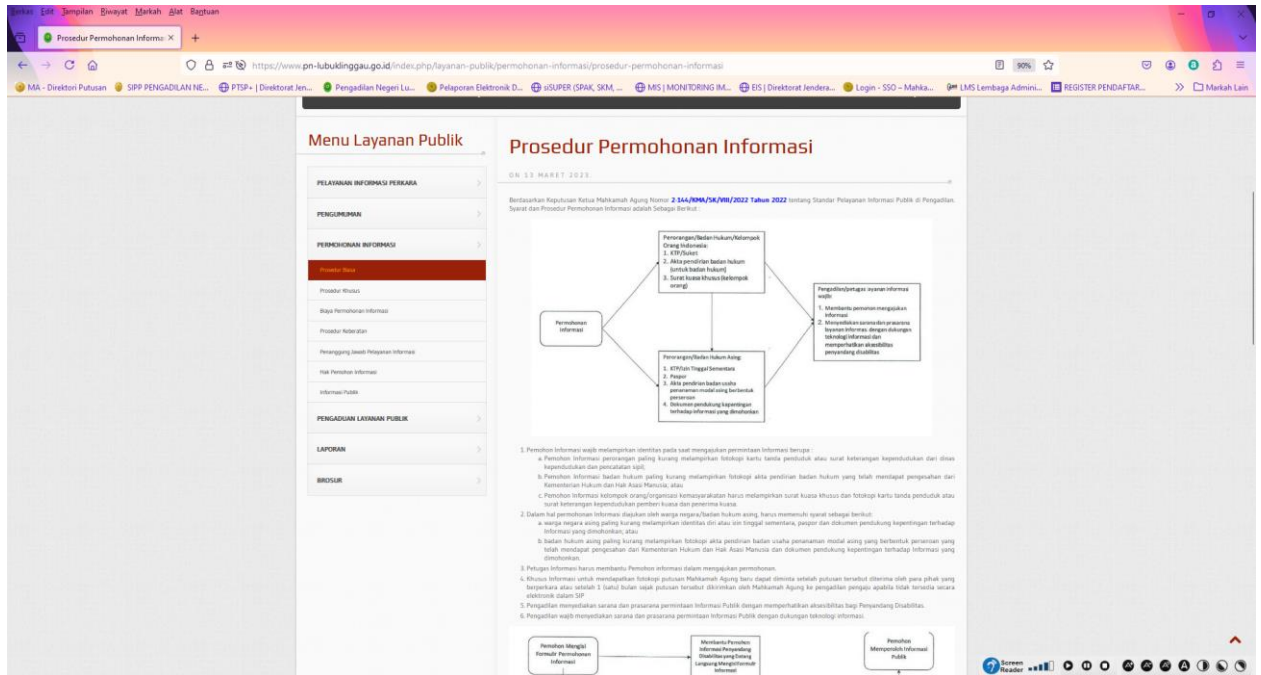
- Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan dipublikasi melalui berbagai media yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau agar pengguna layanan tidak kesulitan memperoleh informasi dari layanan tersebut.
  - Prosedur Pengajuan Perkara



- Prosedur dan Persyaratan Posbakum



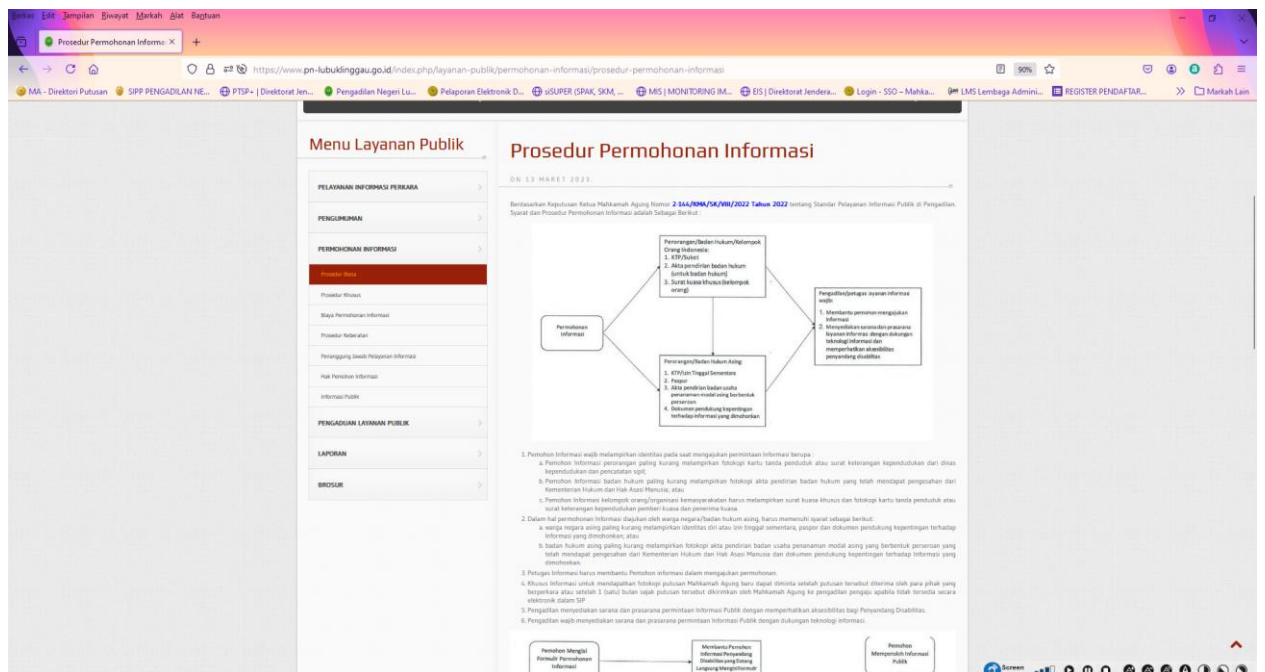
- **Prosedur dan Persyaratan Permohonan Informasi**



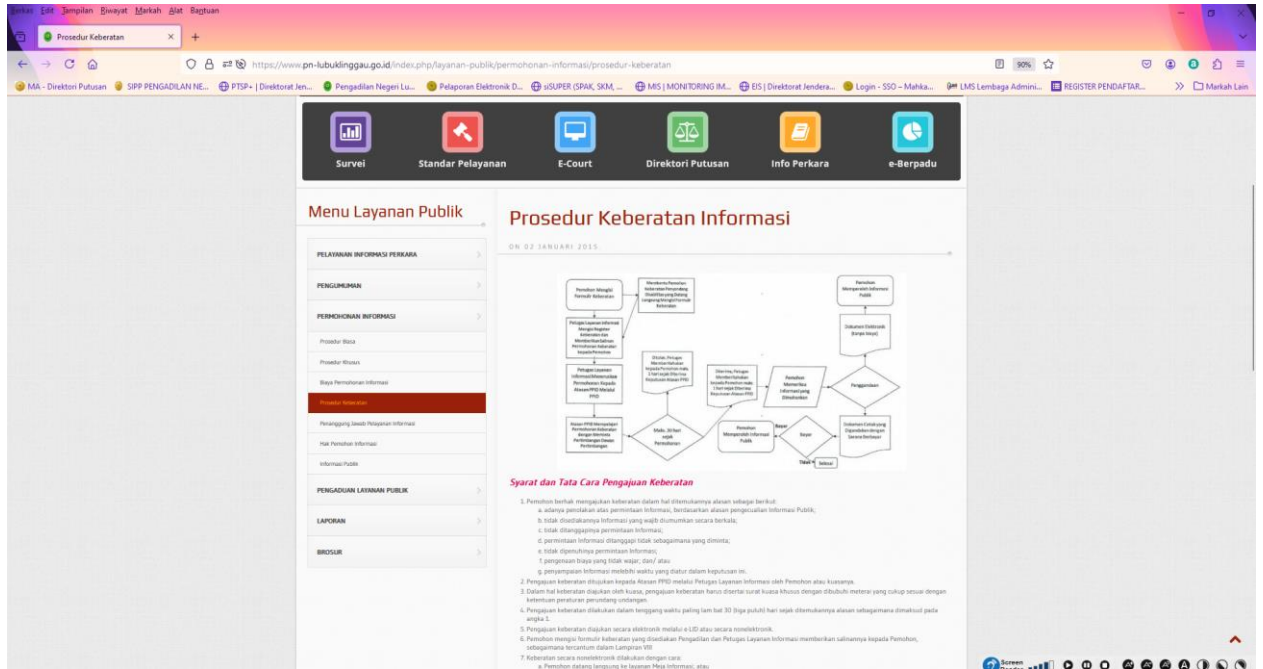
2. **Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Memastikan terdapatnya informasi yang cukup mengenai prosedur layanan dari masing-masing layanan PTSP pada *website* dan media sosial Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

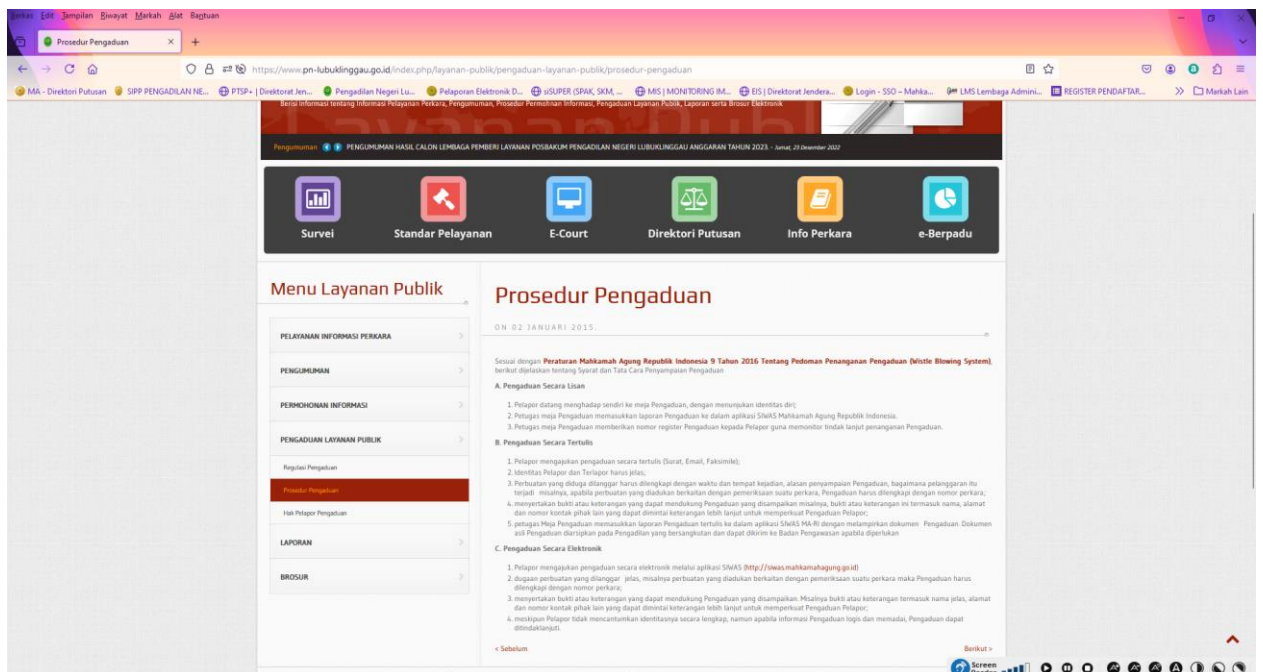
- **Prosedur layanan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau**



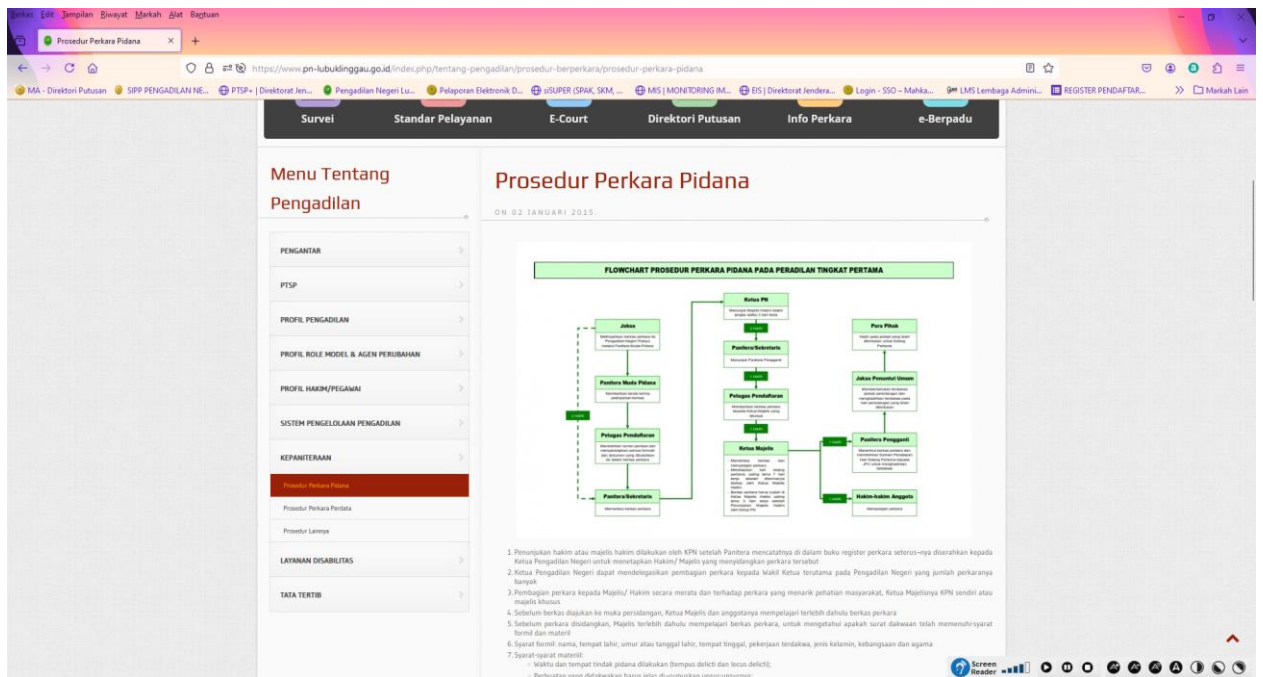
- Prosedur keberatan informasi di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur pengaduan di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



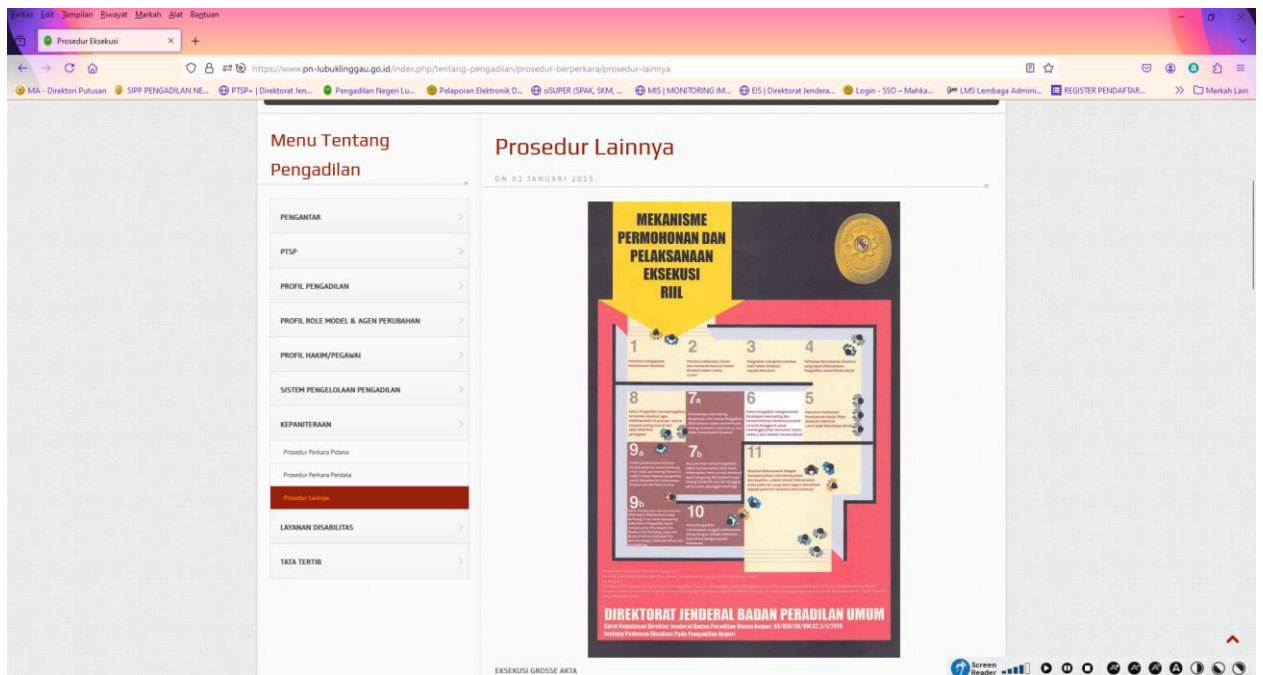
- Prosedur berperkara Pidana di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur berperkara Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur Eksekusi Perdata di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



- Prosedur Layanan PTSP Pidana di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



- Prosedur Layanan PTSP Perdata di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



- Prosedur Layanan PTSP Hukum di publikasikan di Youtube Pengadilan Negeri Lubuklinggau dilengkapi dengan juru bahasa isyarat



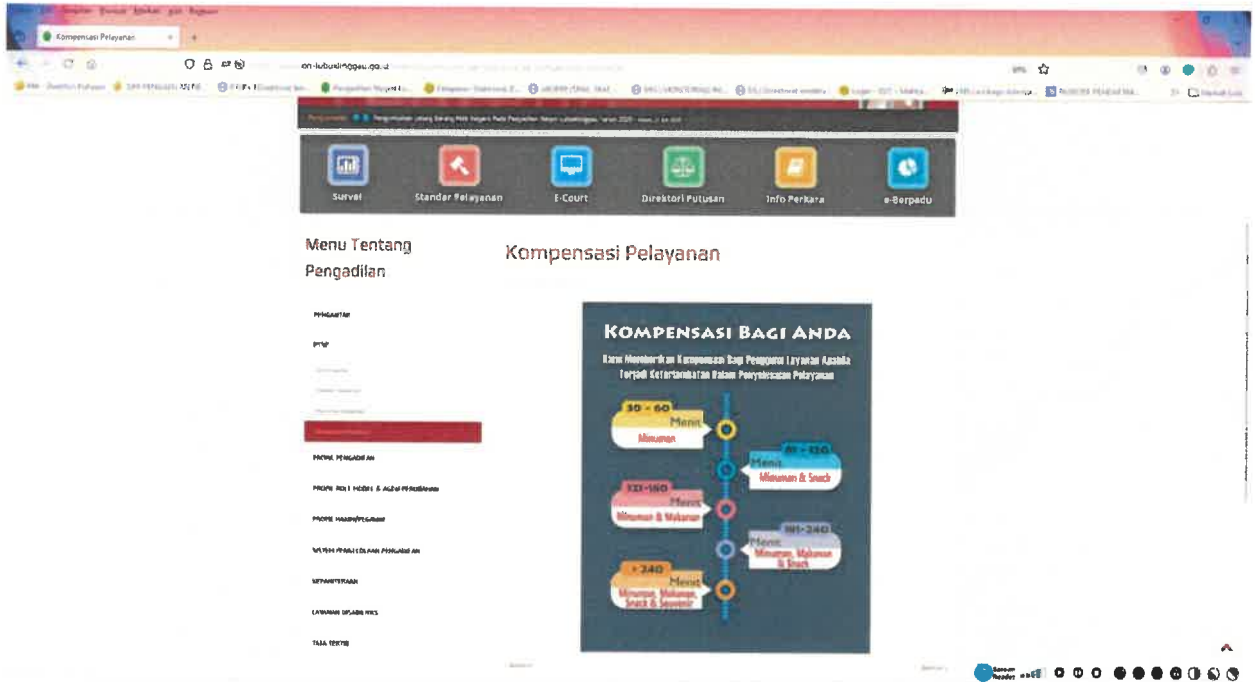
- Prosedur Layanan Posbakum di publikasikan di website Pengadilan Negeri Lubuklinggau



### 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

- Memberikan kompensasi kepada masyarakat yang merasa kecewa terhadap keterlambatan pelayanan yang diberikan petugas layanan.





Lubuklinggau, 22 April 2026

Sekretaris Tim Survei,

Koordinator Tim Survei,

Hadi Candra, S.H.

NIP. 197608082009041001

Delima Maria go-Simanjuntak, S.H., M.H.

NIP. 197612212001121002