



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II
Nomor: W16-U6/441/OT.00/3/2019

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II;

b. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survey dimaksud, yang terdiri atas 9 ruang lingkup yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetisi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Mengingat : 1. Bahwa tujuan diadakannya survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan;

2. Bahwa sasaran diadakannya survei adalah :

a. Mendorong partisipasi pengguna pengadilan sebagai pengguna layanan pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

b. Mendorong penyelenggara



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

-2-

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan pengadilan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pengadilan.

Memperhatikan :

1. Undang-undang No. 3 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-undang No.14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung
2. Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum;
3. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar layanan Informasi Publik;
7. Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;
8. Surat Keputusan Ketua MARI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Pengadilan;
10. Surat Keputusan wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;

11. Peraturan Menteri



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

-3-

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tentang 22 September 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II.

PERTAMA : Menunjuk nama yang tercantum dalam daftar lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II.

KEDUA : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam lampiran keputusan ini.

KETIGA : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II agar segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan dan tahap penyajian hasil survey (lampiran Bab II Pelaksanaan dan Teknik Survei, huruf A Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KELIMA : Dalam menjalankan



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

-4-

- KELIMA : Dalam menjalankan tugasnya Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup survei yang ditentukan;
- KEENAM : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diperbaiki seperlunya.
- KETUJUH : Salinan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Buntok
Pada tanggal 12 Maret 2019
Ketua Pengadilan Negeri Buntok Kelas II,
Bayu Seno Mahartoyo Sukmo, S.H., M.H.
NIP. 19770402 200212 1 002



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

Lampiran I Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Nomor : W16-U6/441/OT.00/3/2019

Tanggal : 12 Maret 2019

Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

SUSUNAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

No.	Nama/NIP	Jabatan	Ditunjuk Sebagai
1	BAYU SENO MAHARTOYO SUKMO, S.H., M.H. NIP. 19770402 200212 1 002	KETUA	KETUA TIM
2.	LEO SUKARNO, S..H. NIP. 19791022 200212 1 002	WAKIL KETUA	WAKIL KETUA TIM
3.	SUPRIADI, S.H. NIP. 19731020 199303 1 002	PANITERA	ANGGOTA TIM
4.	SRIPAH NADIAWATI, S.H. NIP. 19861111 200604 2 002	PANITERA MUDA HUKUM	SEKRETARIS TIM
5.	YURIS. S. NIP. 19710116 201408 1 001	PENGADMINISTRASI UMUM	ANGGOTA TIM

RUANG LINGKUP SURVEI

(Lampiran Bab I, Pendahuluan, huruf D, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

1. PERSYARATAN

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suara jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. BIAYA / TARIF



KETUA PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II

Lampiran II Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Nomor : W16-U6/441/OT.00/3/2019

Tanggal : 12 Maret 2019

Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

4. BIAYA / TARIF

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. SARANA DAN PRASARANA

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Ditetapkan di: Buntok

Pada tanggal : 12 Maret 2019

Ketua Pengadilan Negeri Buntok Kelas II,

Bayu Seno Mahartoyo Sukmo, S.H., M.H.

NIP. 19770402200212 1 002