
LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT MASYARAKAT PERIODE
TRIWULAN III TAHUN 2021



Disusun Oleh :
PENGADILAN NEGERI PHI/TIPIKOR SERANG
KELAS 1 A

Jl. Raya Pandeglang Km. 6 Serang-Banten
Telp.(0254) 200644-200940, Faksimili (0254) ext 107
Email : PNSerang12@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas 1A Serang Tahun 2021 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan public sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dante kniksurvei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

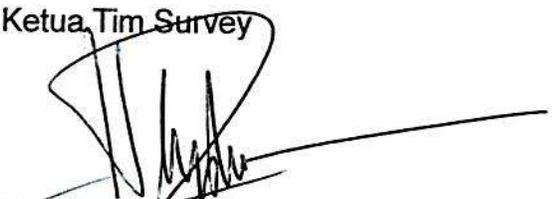
Sebagai pertanggung jawaban atas kinerja Tim Survey makadi susun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A Tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 1 oktober 2021

Ketua Tim Survey


NGURAH SURADATTA DHARMAPUTRA
NIP. 19770717 200012 1 002



SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA
NOMOR : W29.U1 / 149 / SK.KPN / KOT.11.01 / 7 / 2021

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA

KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA

- Menimbang** :
- a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
 - b. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - c. Bahwa dalam rangka, mewujudkan pelaksanaan tugas pelayanan informasi yang efisien dan efektif serta sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, diperlukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;
 - d. Bahwa yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk ditunjuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009;
 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Surat Keputusan ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA.
- KESATU** : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA Nomor : W29.U1 / 64 / SK.KPN / KOT.11.01 / 2 / 2021 tanggal 8 Februari 2021 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- KEDUA** : Membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA dengan susunan sebagaimana tercantum pada lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama bertugas :
- a. Menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuisioner;
 - b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuisioner dari masyarakat;
 - c. Membuat laporan pengukuran indeks kepuasan pelayanan kepada masyarakat;
 - d. Melaporkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat kepada Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;
- KEEMPAT** : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- SALINAN** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 6 Juli 2021

KETUA

BARITA SINAGA 



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/
TIPIKOR SERANG KELAS IA TENTANG PEMBENTUKAN
TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
NOMOR : W29.U1/141/SK.KPN/KOT.11.01/7/2021
TANGGAL : 6 JULI 2021

**TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA**

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	<u>NGURAH SURADATTA D, S.H., M.H.</u> NIP. 19770717 200012 1 002	Hakim	Ketua
2.	<u>YULIANA, S.H., M.H.</u> NIP. 19750703 200012 2 001	Hakim	Sekretaris
3.	<u>YUSRIZAL, S.H., M.H.</u> NIP. 19730116 199303 1 001	Panitera	Anggota
4.	<u>GEMPA ANDEY SETIO, S.T.</u> NIP. 19751221 200604 1 005	Sekretaris	Anggota
5.	<u>RIA WAHYUNI, S.H., M.H.</u> NIP. 19700613 199703 2 001	Panitera Muda Perdata	Anggota
6.	<u>ANTON PRAHARTA, S.H.</u> NIP. 19670512 199103 1 005	Panitera Muda Hukum	Anggota
7.	<u>ACHMAD LEO TOLSTOY, S.H.</u> NIP. 19720818 200604 1 002	Panitera Muda Tipikor	Anggota
8.	<u>SUGANDI SYARIF, S.H., M.H.</u> NIP. 19770306 200904 1 001	Panitera Muda Pidana	Anggota
9.	<u>ARVIANTO CANDRA WICAKSANA, S.Komp.</u> NIP. 19861130 201101 1 007	Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan	Anggota
10.	<u>RATRI KUSUMA DEWI ANGUN ANGUN, S.H.</u> NIP. 19851021 200904 2 004	Plt. Panitera Muda PHI	Anggota
11.	<u>H Aidar Mubarak, S.H.I.</u> NIP. 19841002 201903 1 002	Staf Kepaniteraan Hukum	Anggota

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 6 Juli 2021
KETUA,

BARITA SINAGA 



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Serang.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A ini bertujuan untuk:



Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan..
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Serang.

Survey ini dilaksanakan pada Minggu pertama Agustus sampai dengan Minggu keempat bulan September 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 Agustus 2021
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	30 September 2021
3	Pengolahan Data	1 Oktober 2021- 4 Oktober 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 Oktober 2021 - 8 Oktober 2021

C. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan

penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

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 pelaksana 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, saran 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

E. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak



- lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. PENGERTIAN UMUM

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi

pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEY

A. PERIODE SURVEI

Periode Survei Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. METODE PENELITIAN

1. Pelaksana survei

a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:
 - 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah..
 - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
 - 1) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
 - 2) Analisis Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
 - 3) Penutup Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok



sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. PERSIAPAN SURVEY

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana, terdiri dari:

a) Ketua.

b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei.

Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner Bagian kuesioner secara umum, terbagi

dalam :

1) Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain:

jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

a. Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus: dimana :

$S =$ jumlah sampel $\lambda^2 =$ lambda (faktor pengali) dengan

$dk = 1$, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

$N =$ populasi P (populasi menyebar normal)

$Q = 0,5$

$d = 0,0 b.$

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pengisian kuesioner Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:
 - a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 - b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. PENGUKURAN SKALA LIKERT

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) Unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total dari Nilai Rersepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus berikut :

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda , maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a., menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9(Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

B. PENGELOLAHAN DATA SURVEI

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi -20-
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-

masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur .
- 3) Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
 - b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
 - c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan Jadwal. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
 - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 - a. Operating Sistem (OS) DOS, atau
 - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit

pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

● **Tabel Data Umur Responden**

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Persen
1	18 - 28 Thn	23	23,23
2	29 - 39 Thn	41	41,41
3	40 - 49 Thn	24	24,24
4	50 - 59 Thn	10	10,10
5	60 - 69 Thn	1	1,01
6	Total	99	

● **Tabel Data Domisili Responden**

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	DKI Jakarta	6
2	Banten	93

● **Tabel Data Layanan**

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	Layanan Pidana	3
2	Layanan Perdata	10
3	Layanan Hukum/INformasi	78
4	Layanan Administrasi Umum	4
5	Layanan PHI	4

● **Tabel Data Layanan**

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	Layanan Pidana	3
2	Layanan Perdata	10
3	Layanan Hukum/INformasi	78
4	Layanan Administrasi Umum	4
5	Layanan PHI	4

● **Tabel Nilai Per Unsur**

DESKRIPSI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH	348	332	329	343	354	361	367	336	390
NILAI RATA - RATA	3,515	3,354	3,323	3,465	3,576	3,646	3,707	3,364	3,939
NRR TERTIMBANG	0,391	0,373	0,369	0,385	0,397	0,405	0,412	0,377	0,438

Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang tertinggi yaitu;

No	Unsur Pertanyaan
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengguna pelayanan?
2.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?
3.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

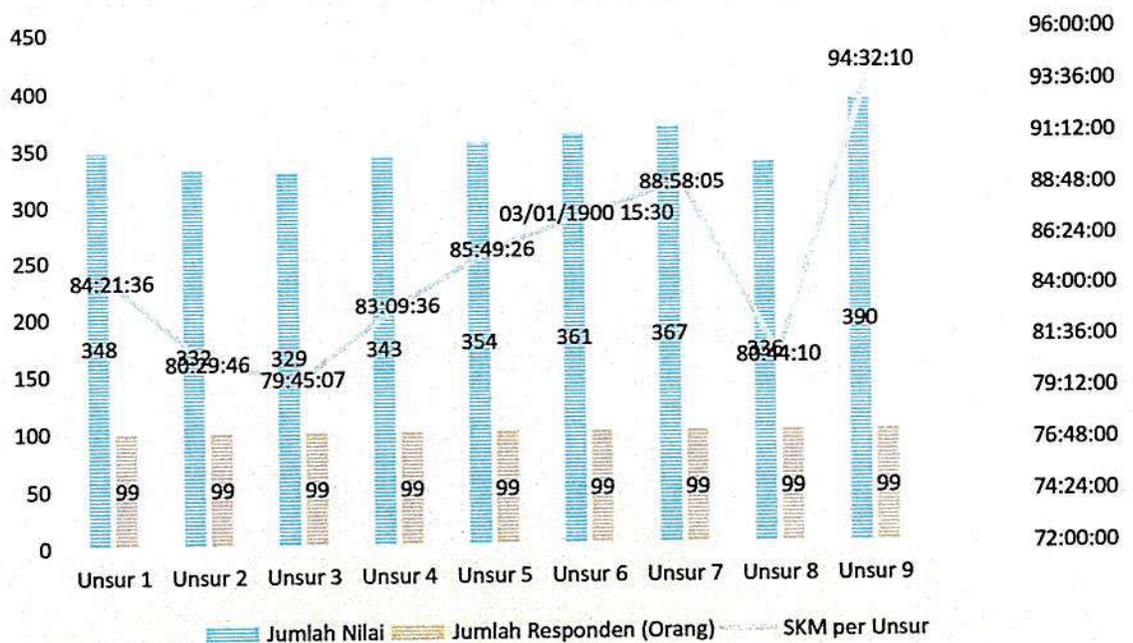
Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang terendah yaitu;

No	Unsur Pertanyaan
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
2.	Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
3.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?

Artinya dari 99 responden responden menilai bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan .

Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

Grafik 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Analisa Per Unsur



BAB VIII

SIMPULAN dan REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A secara keseluruhan periode Triwulan III tahun 2021 dengan nilai total dari skala 0- 4 adalah **3,55** dengan nilai IKM sebesar **88,66%** dan artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian Nilai IKM periode triwulan III tahun 2021 mengalami kenaikan dari hasil survey sebelumnya dengan Nilai IKM = **86,62%**. Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang adalah sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat	3,55/88,66
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

2. Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang tertinggi yaitu;
 1. Unsur 9 mendapatkan Nilai 3,939
(Unsur laman pengaduan)
 2. Unsur 7 mendapatkan Nilai 3,707
(Unsur Perilaku pelaksana)
 3. Unsur 6 mendapatkan Nilai 3,646
(Unsur Kompetensi petugas)
3. Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang terendah yaitu;

1. Unsur 3 mendapatkan Nilai 3,323
(Unsur mengenai kecepatan waktu pelayanan)
2. Unsur 2 mendapatkan Nilai 3,354
(Unsur mengenai Sistem mekanisme dan prosedur)
3. Unsur 8 mendapatkan Nilai 3,364
(Unsur mengenai sarana prasarana)

B. Rekomendasi

Berdasarkan nilai terendah hasil survey IKM tersebut direkomendasikan tindak lanjut untuk menindaklanjuti nilai unsur layanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk waktu pelayanan agar dilakukan pembinaan kepada petugas PTSP dan sub-bagian atau Kepaniteraan terkait agar memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan dan meningkatkan pemberian reward bagi pengguna layanan.
2. Untuk sistem mekanisme dan prosedur agar dilakukan perbaikan atas mekanisme dengan melakukan review terhadap kebijakan yang dirasakan masih berbelit-belit.
3. Untuk unsur sarana prasarana agar dilengkapi sarana prasarana yang sekiranya diperlukan oleh pengguna pelayanan.

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN
SURVEY IKM PENGADILAN NEGERI PHI/TIPIKOR
SERANG KELAS 1 A**



LIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
 EKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Periode Triwulian 2021 Tampilkan Data

Periode Triwulian 2021 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONSI

Q Preview Publikasi

Indeks Total : Data Keagenan Responden : Data Layanan Responden : Data Lokasi Responden : Data Waktu Responden :

SURVEY KEFUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI SERANG

3,55 / 88,66 %
 Periode 1 Juli 2021 sampai 30 September 2021

Indeks	Jumlah	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
SD RESPONDE	76 ORANG			
LARI-LAKI	23 ORANG			
PEREMPUAN	Tidak Belum Selesai			
SD	0 ORG			
SMP	1 ORG			
SMU	15 ORG			
Diploma 1	0 ORG			
Diploma 2	0 ORG			
Diploma 3	0 ORG			
S1	74 ORG			
S2	0 ORG			
S3	0 ORG			
SUASTA	15 ORG			
UMRUSAHA	10 ORG			
TERJAGA/KONTRAK	2 ORG			
LAHIR	1 ORG			
POLRI	2 ORG			
LAINNYA	53 ORG			

YANAN ELEKTRONIK PERADILAN UMUM

1.0000000000000000

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

[Q Preview Publikasi](#)

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	348	332	329	343	354	361	367	336	390	
NRR Fer RL	3.515	3.354	3.323	3.465	3.576	3.646	3.707	3.394	3.939	31.919
NRR Tertimbang	0.391	0.373	0.369	0.396	0.397	0.405	0.412	0.377	0.438	3.517
IKM Unit Pelayanan										88.86

EVALUASI NILAI UNSUR

No.	Unsur	Rilaf
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengacuan pengguna pelayanan ?	390
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	367
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	361

SIYANAN ELEKTRONIK PERADILAN UMUM

© 2021 Direktorat

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Deskripsi	Nilai Per Usah										Ketertarikan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
Jumlah	348	332	329	343	354	361	367	336	390		
IJRR Per RL	3.515	3.364	3.223	3.465	3.576	3.646	3.707	3.394	3.939		31.515
IJRR Terimbang	0.391	0.373	0.359	0.385	0.397	0.405	0.412	0.377	0.438		3.547
IKM Unit Pelayanan											88.66

EVALUASI NILAI UNSUR

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	329
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	332
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	336

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
55	Abdul Hapit Z R-097560-IKM-DE0EAFBB9D PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus dan bisa dipermudah untuk informasinya di website	Selasa, 24 Agustus 2021 15:08:26 WIB
17	Abdul Muhi R-097560-IKM-2AD7814DCD PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik	Selasa, 28 September 2021 11:57:34 WIB
42	Abdul Rohim R-097560-IKM-2CAD80ECD9 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus, dipertahankan pelayanannya dan kalau bisa ditambah area smoking	Kamis, 9 September 2021 12:00:56 WIB
88	Ade Fauji R-097560-IKM-D998A11C31 PENGADILAN NEGERI SERANG	pelayanannya memuaskan	Kamis, 5 Agustus 2021 10:19:15 WIB
63	Agus Wulanto R-097560-IKM-9758CDFDC8 PENGADILAN NEGERI SERANG	baik, terima kasih	Rabu, 18 Agustus 2021 13:50:58 WIB
16	Akbar Koto, SH R-097560-IKM-F1B3DF9341 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah lebih baik dan maju dari sebelumnya	Selasa, 28 September 2021 14:53:52 WIB
60	Anonim R-097560-IKM-00ED1D04C1 PENGADILAN NEGERI SERANG	Semangat terus	Kamis, 19 Agustus 2021 11:09:47 WIB
8	Anonim R-097560-IKM-267615CA1F PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan cepat	Kamis, 30 September 2021 11:30:42 WIB
44	Anonim R-097560-IKM-2EE879E994 PENGADILAN NEGERI SERANG	Memuaskan	Senin, 6 September 2021 14:16:24 WIB
26	Anonim R-097560-IKM-3588945B24 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sangat Baik	Senin, 27 September 2021 10:00:24 WIB
18	Anonim R-097560-IKM-3B7F0F5C7D PENGADILAN NEGERI SERANG	Sangat Baik	Selasa, 28 September 2021 11:09:10 WIB
21	Anonim R-097560-IKM-4F3F53F4B2 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanan ramah, ruang tunggu nyaman,	Selasa, 28 September 2021 09:46:39 WIB
7	Anonim R-097560-IKM-4F78FBDC1A1 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanannya sudah baik namun untuk antrian sidang bisa lebih tertib atau tidak secara acak	Kamis, 30 September 2021 11:42:46 WIB
28	Anonim R-097560-IKM-542C34E1BC PENGADILAN NEGERI SERANG	cukup memuaskan	Senin, 27 September 2021 09:07:08 WIB
79	Anonim R-097560-IKM-653600AA27 PENGADILAN NEGERI SERANG	Mayan	Senin, 9 Agustus 2021 15:00:58 WIB
31	Anonim R-097560-IKM-67762FE98E PENGADILAN NEGERI SERANG	tingkatkan	Kamis, 23 September 2021 15:20:53 WIB
29	Anonim R-097560-IKM-7C9487FB1A PENGADILAN NEGERI SERANG	Baik	Kamis, 23 September 2021 16:08:37 WIB
12	Anonim R-097560-IKM-A7AFC479CC PENGADILAN NEGERI SERANG	Baik dan Memuaskan	Kamis, 30 September 2021 08:07:59 WIB
27	Anonim R-097560-IKM-C5B098DE1B PENGADILAN NEGERI SERANG	Memuaskan	Senin, 27 September 2021 09:54:55 WIB
40	Anonim R-097560-IKM-C8E5EFEB1A1 PENGADILAN NEGERI SERANG	Keseluruhan pelayanan sudah baik namun beberapa ada yg kurang, fasilitas sudah baik	Selasa, 14 September 2021 14:47:50 WIB
10	Anonim R-097560-IKM-D2A43786C6 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan ada peningkatan	Kamis, 30 September 2021 09:46:26 WIB

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
23	Anonim R-097560-IKM-E843A214CE PENGADILAN NEGERI SERANG	Mengurus surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana di PN Serang, mendapatkan pelayanan yang baik, petugas yang ramah, dan memberikan saran saat ada kendala, tempat tunggu nyaman, ada tempat cas HP, mantap...	Selasa, 28 September 2021 08:25:14 WIB
61	Anwar, SH R-097560-IKM- 3FD91CD6D7 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus dan representatif	Kamis, 19 Agustus 2021 10:30:23 WIB
94	Arifin R-097560-IKM-48A3CACEA7 PENGADILAN NEGERI SERANG	selalu menjadi baik dan memberikan informasi yang terbaik	Rabu, 4 Agustus 2021 08:38:27 WIB
30	Bilal Bimantara, SH R-097560-IKM- 0F87D86B1C PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah berjalan dengan baik	Kamis, 23 September 2021 15:26:13 WIB
54	Billy R-097560-IKM-89349EB21A PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi	Rabu, 25 Agustus 2021 10:58:52 WIB
96	Billy R-097560-IKM-DD01CD7746 PENGADILAN NEGERI SERANG	pertahankan	Selasa, 3 Agustus 2021 11:05:03 WIB
84	Budiman Muhammad, SH., MH R- 097560-IKM-68BE1E5FB2 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus dan bisa ditingkatkan lagi	Senin, 9 Agustus 2021 11:08:29 WIB
32	Debora Lumbanraja R-097560-IKM- C171EA5335 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus dan semangat	Kamis, 23 September 2021 15:10:26 WIB
87	Deni Wisnu, SHI., MH R-097560-IKM- 4CF61C32AA PENGADILAN NEGERI SERANG	mantap	Kamis, 5 Agustus 2021 11:28:39 WIB
98	Desy R-097560-IKM-F9936E6A5B PENGADILAN NEGERI SERANG	Baik	Senin, 2 Agustus 2021 11:44:17 WIB
81	Dian Samuel, SH R-097560-IKM- DD8355977D PENGADILAN NEGERI SERANG	Bagus, Rapi dan bisa ditingkatkan lagi	Senin, 9 Agustus 2021 13:21:06 WIB
33	Dini Wulandari R-097560-IKM- B223C6F694 PENGADILAN NEGERI SERANG	lebih ditingkatkan lagi	Selasa, 21 September 2021 15:13:55 WIB
39	Efri Donal Silaen R-097560-IKM- D563CA4588 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanannya baik, mudah, tidak dipersulit	Rabu, 15 September 2021 15:18:13 WIB
49	Eka Surya Putra R-097560-IKM- C3017DD7E6 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus terutama sipp nya	Senin, 30 Agustus 2021 14:31:04 WIB
6	Ferdinandus Andreas R-097560-IKM- C8CA828EA4 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus, untuk pendingin ruangan masih kurang	Kamis, 30 September 2021 13:45:13 WIB
100	Gempa R-097560-IKM-0667DD288C PENGADILAN NEGERI SERANG	-	Selasa, 6 April 2021 08:48:12 WIB
48	GP R-097560-IKM-FE46C04696 PENGADILAN NEGERI SERANG	Cukup cepat	Selasa, 31 Agustus 2021 14:08:10 WIB
20	H R-097560-IKM-A63CF6A51E PENGADILAN NEGERI SERANG	lebih dekat dengan mahasiswa dan masyarakat	Selasa, 28 September 2021 10:53:39 WIB
74	Hamzah, SH R-097560-IKM- AB61B05F52 PENGADILAN NEGERI SERANG	Ramah, cepat, tanggap	Kamis, 12 Agustus 2021 13:51:18 WIB
51	Hasuri R-097560-IKM-7AB973EE43 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pertahankan	Jumat, 27 Agustus 2021 07:54:23 WIB
62	Hendi Effendi, SH R-097560-IKM- 58B57DC3FD PENGADILAN NEGERI SERANG	bagus dan tidak dipersulit	Rabu, 18 Agustus 2021 14:11:42 WIB
73	Heryani, SH R-097560-IKM- F135932CD6 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus	Kamis, 12 Agustus 2021 14:28:01 WIB
19	I R-097560-IKM-F367BF3F43 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanan baik	Selasa, 28 September 2021 10:54:46 WIB

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
3	Ila Sulailah R-097560-IKM-90E6A48FFB PENGADILAN NEGERI SERANG	Selalu memberikan pelayanan yang baik	Kamis, 30 September 2021 15:06:38 WIB
45	Imam Purna R-097560-IKM-67F8D9F4FB PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah ada perkembangan lebih baik dari sebelumnya	Senin, 6 September 2021 13:25:45 WIB
5	Indra Gunawan R-097560-IKM-7717750F49 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik semua	Kamis, 30 September 2021 14:46:31 WIB
43	Irwanto Usman R-097560-IKM-73E4E6C333 PENGADILAN NEGERI SERANG	Kecepatan layanan bisa ditingkatkan	Rabu, 8 September 2021 15:13:49 WIB
46	Ismail Soleh R-097560-IKM-964B7FA12B PENGADILAN NEGERI SERANG	Memuaskan	Kamis, 2 September 2021 12:49:10 WIB
4	Jelita Hutasoit R-097560-IKM-E4222020A2 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanannya sudah baik dan membantu	Kamis, 30 September 2021 14:55:18 WIB
52	Job Sutana Baru R-097560-IKM-EC79E7E929 PENGADILAN NEGERI SERANG	Cu	Kamis, 26 Agustus 2021 13:32:53 WIB
1	Jumali R-097560-IKM-7D6B0F1098 PENGADILAN NEGERI SERANG	Terima kasih sudah dibantu	Kamis, 30 September 2021 15:38:20 WIB
50	Karyoto R-097560-IKM-9149D529E6 PENGADILAN NEGERI SERANG	Bagus dan terima kasih	Senin, 30 Agustus 2021 14:02:30 WIB
41	Khasuri R-097560-IKM-BF27080268 PENGADILAN NEGERI SERANG	Untuk pengajuan surat eraterang bisa lebih mudah lagi	Selasa, 14 September 2021 08:10:09 WIB
76	Khomsin Adib Amrullah, Sh. Mh R-097560-IKM-43B1EFF587 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik, tetapi prosedur surat kuasa bisa lebih cepat lagi	Selasa, 10 Agustus 2021 11:59:23 WIB
34	KUSNI, SH R-097560-IKM-31311B4A74 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah baik	Selasa, 21 September 2021 15:02:55 WIB
78	Lamtiur Pumamasari R-097560-IKM-7B3D0E36DA PENGADILAN NEGERI SERANG	Cukup cepat, mudah, tetapi kalau bisa aplikasi eraterang lebih disederhanakan lagi	Selasa, 10 Agustus 2021 08:24:57 WIB
89	Lodwyk Fredrik Wangker R-097560-IKM-9F48F44422 PENGADILAN NEGERI SERANG	nihil	Rabu, 4 Agustus 2021 11:49:36 WIB
24	Malau, SH R-097560-IKM-2D474D92BD PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanannya sudah bagus dan best	Senin, 27 September 2021 11:20:15 WIB
64	Marsel R-097560-IKM-F1BEB79BDB PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi	Rabu, 18 Agustus 2021 13:47:01 WIB
11	Medi Subandi R-097560-IKM-790ECD1A42 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan ada peningkatan	Kamis, 30 September 2021 09:00:03 WIB
65	Merdiansyah R-097560-IKM-6F710CA9E6 PENGADILAN NEGERI SERANG	untuk pelayanan surat kuasa prosesnya lumayan cepat, terima kasih	Rabu, 18 Agustus 2021 11:58:42 WIB
36	Miseri Kardis Domini Hia, SH R-097560-IKM-68A850CBD3 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sampai saat ini sudah bagus	Senin, 20 September 2021 15:12:13 WIB
35	MOHAMAD YUSUF, SH R-097560-IKM-2A05F65213 PENGADILAN NEGERI SERANG	LEBIH DITINGKATKAN LAGI	Selasa, 21 September 2021 14:58:29 WIB
38	Mudiar, SH R-097560-IKM-1376B992B8 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan mudah	Senin, 20 September 2021 13:18:32 WIB
80	Mudiar, SH R-097560-IKM-EFBCA71ED5 PENGADILAN NEGERI SERANG	cukup memuaskan	Senin, 9 Agustus 2021 13:29:03 WIB
70	Muhamad Miskal, SH R-097560-IKM-DE835783F2 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah cukup bagus dan bisa ditingkatkan lagi	Senin, 16 Agustus 2021 11:53:22 WIB

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
91	Muhammad Encep R-097560-IKM-7672AD3F77 PENGADILAN NEGERI SERANG	tidak ada	Rabu, 4 Agustus 2021 10:05:17 WIB
66	Neneng Farida R-097560-IKM-BB32A8E413 PENGADILAN NEGERI SERANG	meskipun meminta salinan putusan di tahun lama, tapi bisa didapatkan dengan cepat	Senin, 16 Agustus 2021 14:08:04 WIB
25	Nurhasanah R-097560-IKM-BE50A59909 PENGADILAN NEGERI SERANG	agar ditingkatkan	Senin, 27 September 2021 10:39:45 WIB
67	Pulung Haryono, SH R-097560-IKM-2019482A79 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah baik dan cukup membantu	Senin, 16 Agustus 2021 12:05:40 WIB
56	Rakhmat Darmawan R-097560-IKM-5658525241 PENGADILAN NEGERI SERANG	Memberikan pelayanan yang optimal	Selasa, 24 Agustus 2021 12:32:23 WIB
90	Ratu Sumiyati R-097560-IKM-8D065692BE PENGADILAN NEGERI SERANG	baik	Rabu, 4 Agustus 2021 10:09:40 WIB
69	Rianto R-097560-IKM-2E5DFCF3B1 PENGADILAN NEGERI SERANG	cukup baik	Senin, 16 Agustus 2021 11:57:42 WIB
37	Ribka Azizah R-097560-IKM-EB687322A4 PENGADILAN NEGERI SERANG	Prosedurnya mudah dan terstruktur	Senin, 20 September 2021 15:08:16 WIB
99	Ridho R-097560-IKM-857FDB48FA PENGADILAN NEGERI SERANG	Ditingkatkan untuk profesionalitas	Senin, 2 Agustus 2021 11:16:06 WIB
85	Ridi R-097560-IKM-D1F997C598 PENGADILAN NEGERI SERANG	baik	Senin, 9 Agustus 2021 09:03:41 WIB
14	Riki Ariansyah R-097560-IKM-A2A59DF3BF PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanannya fleksibel dan cukup membantu	Rabu, 29 September 2021 13:34:50 WIB
71	Rizky P.P. Karo Karo R-097560-IKM-9C23999DE9 PENGADILAN NEGERI SERANG	Semoga sehat selalu	Senin, 16 Agustus 2021 11:51:34 WIB
47	Roni Sanjaya R-097560-IKM-126921E715 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pertahankan	Rabu, 1 September 2021 13:20:42 WIB
77	Runi Yulyanti R-097560-IKM-B24BC2B0C1 PENGADILAN NEGERI SERANG	Cukup baik	Selasa, 10 Agustus 2021 11:47:05 WIB
97	Rusdi Holid R-097560-IKM-662928D066 PENGADILAN NEGERI SERANG	Yang ada dipertahankan	Senin, 2 Agustus 2021 14:07:15 WIB
9	Sabihu R-097560-IKM-039F3914FF PENGADILAN NEGERI SERANG	Bisa ditingkatkan lagi	Kamis, 30 September 2021 10:05:30 WIB
95	Samsul Bahri R-097560-IKM-A0AD28815D PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah baik	Selasa, 3 Agustus 2021 11:13:36 WIB
93	Satria Dwi Kama R-097560-IKM-5E9122127B PENGADILAN NEGERI SERANG	lanjutkan	Rabu, 4 Agustus 2021 09:49:43 WIB
92	Sawaludin R-097560-IKM-0F4F82BD37 PENGADILAN NEGERI SERANG	sarana bisa ditingkatkan	Rabu, 4 Agustus 2021 10:02:17 WIB
75	Sigitjuli Adi, SH, MH R-097560-IKM-C137CA24E4 PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah cukup baik	Kamis, 12 Agustus 2021 13:45:46 WIB
13	Sri Depi Noviyani R-097560-IKM-B4572A172F PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik dan pertahankan	Rabu, 29 September 2021 15:02:07 WIB
68	Sugiarto, SH R-097560-IKM-3493C40ACA PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus dan terima kasih atas pelayanannya	Senin, 16 Agustus 2021 12:01:59 WIB
53	Sukriya R-097560-IKM-1E6B8042A5 PENGADILAN NEGERI SERANG	Terima kasih sudah dibantu	Rabu, 25 Agustus 2021 11:13:29 WIB

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
59	Suwadi, SH., MH R-097560-IKM-6B7A2A3AC2 PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanan di PTSP bisa lebih ditingkatkan dan untuk antrian sidang bisa lebih tertib lagi	Senin, 23 Agustus 2021 09:18:51 WIB
58	Syafi Subakti Kumiawan R-097560-IKM-65B016672E PENGADILAN NEGERI SERANG	Cukup memuaskan dan kompeten	Selasa, 24 Agustus 2021 11:07:47 WIB
22	Syeh R-097560-IKM-EAE850A22A PENGADILAN NEGERI SERANG	Lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan informasinya	Selasa, 28 September 2021 09:41:02 WIB
72	Tamara R-097560-IKM-5A7EA54D1E PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah bagus pelayanan nya. Terima kasih	Senin, 16 Agustus 2021 11:48:28 WIB
82	Tanti Sufianti R-097560-IKM-92142FB7F4 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus	Senin, 9 Agustus 2021 11:58:45 WIB
86	Tengku Fitra Yupina R-097560-IKM-EF90D79064 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus	Jumat, 6 Agustus 2021 14:54:34 WIB
57	Tintus Arianto R-097560-IKM-AD59ED6B08 PENGADILAN NEGERI SERANG	Untuk proses agar lebih cepat, tapi sudah cukup bagus dengan menerima keluhan	Selasa, 24 Agustus 2021 11:32:23 WIB
15	Tomi Istiadi R-097560-IKM-CA8F0F1AFA PENGADILAN NEGERI SERANG	Sudah baik, dan untuk permohonan surat keterangan eraterang bisa dipermudah lagi prosedurnya	Selasa, 28 September 2021 15:10:55 WIB
2	TP R-097560-IKM-173B385C9F PENGADILAN NEGERI SERANG	Pelayanan dan fasilitas oke	Kamis, 30 September 2021 15:33:45 WIB
83	Wahid Fatellah R-097560-IKM-65F29AB6C6 PENGADILAN NEGERI SERANG	sudah bagus dan bisa ditingkatkan kecepatan prosesnya	Senin, 9 Agustus 2021 11:26:05 WIB

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Jumali R-097560-IKM-7D6B0F1098	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30 September 2021
2	TP R-097560-IKM-173B385C9F	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	30 September 2021
3	Ila Sulailah R-097560-IKM-90E6A48FFB	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2021
4	Jelita Hutascit R-097560-IKM-E4222020A2	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2021
5	Indra Gunawan R-097560-IKM-7717750F49	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	30 September 2021
6	Ferdinandus Andreas R-097560-IKM-C8CA828EA4	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	4	4	4	4	4	30 September 2021
7	Anonim R-097560-IKM-4F78FBDCA1	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2021
8	Anonim R-097560-IKM-267615CA1F	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	30 September 2021
9	Sabihu R-097560-IKM-039F3914FF	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	3	4	3	3	3	2	4	30 September 2021
10	Anonim R-097560-IKM-D2A43786C6	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 September 2021
11	Medi Subandi R-097560-IKM-790ECD1A42	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	4	4	30 September 2021
12	Anonim R-097560-IKM-A7AFC479CC	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30 September 2021
13	Sri Depi Noviyani R-097560-IKM-B4572A172F	BANTEN	24 Tahun Perempuan	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2021
14	Riki Ariansyah R-097560-IKM-A2A59DF3BF	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1TNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2021
15	Tomri Istiadi R-097560-IKM-CA8F0F1AFA	BANTEN	43 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	2	3	3	4	4	4	4	4	28 September 2021
16	Akbar Koto, SH R-097560-IKM-F1B3DF9341	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2021
17	Abdul Muhi R-097560-IKM-2AD7814DCD	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	4	4	4	4	4	28 September 2021
18	Anonim R-097560-IKM-3B7F0F5C7D	BANTEN	47 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	28 September 2021
19	I R-097560-IKM-F367BF3F43	BANTEN	28 Tahun Perempuan	S1TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2021
20	H R-097560-IKM-A63CF6A51E	BANTEN	21 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 September 2021
21	Anonim R-097560-IKM-4F3F53F4B2	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	28 September 2021
22	Syeh R-097560-IKM-EAE850A22A	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28 September 2021
23	Anonim R-097560-IKM-E843A214CE	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28 September 2021
24	Malau, SH R-097560-IKM-2D474D92BD	DKI JAKARTA	63 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	27 September 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
25	Nurhasanah R-097560-IKM-BE50A59909	BANTEN	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2021
26	Anonim R-097560-IKM-3588945B24	BANTEN	22 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27 September 2021
27	Anonim R-097560-IKM-C5B098DE1B	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	27 September 2021
28	Anonim R-097560-IKM-542C34E1BC	BANTEN	32 Tahun Perempuan	S1WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 September 2021
29	Anonim R-097560-IKM-7C9487FB1A	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	23 September 2021
30	Bilal Bimantara, SH R-097560-IKM-0F87D86B1C	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2021
31	Anonim R-097560-IKM-67762FE98E	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	23 September 2021
32	Debora Lumbanraja R-097560-IKM-C171EA5335	BANTEN	34 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	23 September 2021
33	Dini Wulandari R-097560-IKM-B223C6F694	BANTEN	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2021
34	KUSNI, SH R-097560-IKM-31311B4A74	BANTEN	42 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	3	4	3	3	3	3	21 September 2021
35	MOHAMAD YUSUF, SH R-097560-IKM-2A05F65213	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2021
36	Miseri Kardis Domini Hia, SH R-097560-IKM-68A850CBD3	DKI JAKARTA	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	2	4	20 September 2021
37	Ribka Azizah R-097560-IKM-EB687322A4	BANTEN	23 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	3	4	4	4	3	4	20 September 2021
38	Mudiar, SH R-097560-IKM-1376B992B8	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2021
39	Efri Donal Silaen R-097560-IKM-D563CA4588	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	4	4	4	3	4	15 September 2021
40	Anonim R-097560-IKM-C8E5EFEB1	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	14 September 2021
41	Khasuri R-097560-IKM-BF27080268	BANTEN	56 Tahun Laki-laki	SMPWIRUSAHA	3	2	3	4	3	3	4	3	4	14 September 2021
42	Abdul Rohim R-097560-IKM-2CAD80ECD9	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	4	4	9 September 2021
43	Irwanto Usman R-097560-IKM-73E4E6C333	BANTEN	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	2	4	4	4	4	4	4	8 September 2021
44	Anonim R-097560-IKM-2EE879E994	BANTEN	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	6 September 2021
45	Imam Purna R-097560-IKM-67F8D9F4FB	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	2	3	4	3	4	6 September 2021
46	Ismail Soleh R-097560-IKM-964B7FA12B	BANTEN	27 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2021
47	Roni Sanjaya R-097560-IKM-126921E715	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 September 2021
48	GP R-097560-IKM-FE46C04696	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31 Agustus 2021
49	Eka Surya Putra R-097560-IKM-C3017DD7E6	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Agustus 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
50	Karyoto R-097560-IKM-9149D529E6	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	3	3	3	4	4	4	3	4	30 Agustus 2021
51	Hasuri R-097560-IKM-7AB973EE43	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	27 Agustus 2021
52	Job Sutana Barus R-097560-IKM-EC79E7E929	DKI JAKARTA	47 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2021
53	Sukriya R-097560-IKM-1E6B8042A5	BANTEN	48 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	3	4	4	3	4	4	4	4	4	25 Agustus 2021
54	Billy R-097560-IKM-89349EB21A	DKI JAKARTA	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4	25 Agustus 2021
55	Abdul Hapit Z R-097560-IKM-DE0EAFBB9D	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	24 Agustus 2021
56	Rakhmat Darmawan R-097560-IKM-5658525241	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24 Agustus 2021
57	Tintus Arianto R-097560-IKM-AD59ED6B08	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	2	3	3	4	4	3	4	24 Agustus 2021
58	Syafi Subakti Kurniawan R-097560-IKM-65B016672E	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	2	3	4	3	3	3	2	3	24 Agustus 2021
59	Suwadi, SH., MH R-097560-IKM-6B7A2A3AC2	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	23 Agustus 2021
60	Anonim R-097560-IKM-00ED1D04C1	DKI JAKARTA	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	19 Agustus 2021
61	Anwar, SH R-097560-IKM-3FD91CD6D7	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
62	Hendi Effendi, SH R-097560-IKM-58B57DC3FD	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2021
63	Agus Wulanto R-097560-IKM-9758CDFDC8	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	3	4	4	3	4	4	3	4	18 Agustus 2021
64	Marsel R-097560-IKM-F1BEB79BDB	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	2	3	3	3	3	3	2	4	18 Agustus 2021
65	Merdiansyah R-097560-IKM-6F710CA9E6	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	4	3	3	4	3	3	4	18 Agustus 2021
66	Noneng Farida R-097560-IKM-BB32A8E413	BANTEN	31 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
67	Pulung Haryono, SH R-097560-IKM-2019482A79	BANTEN	55 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	16 Agustus 2021
68	Sugiarto, SH R-097560-IKM-3493C40ACA	BANTEN	51 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	16 Agustus 2021
69	Rianlo R-097560-IKM-2E5DFCF3B1	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	16 Agustus 2021
70	Muhamad Miskal, SH R-097560-IKM-DE835783F2	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	2	3	3	3	4	3	3	4	16 Agustus 2021
71	Rizky P.P. Karo Karo R-097560-IKM-9C23999DE9	DKI JAKARTA	29 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	2	4	4	4	4	4	3	16 Agustus 2021
72	Tamara R-097560-IKM-5A7EA54D1E	BANTEN	24 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
73	Heryani, SH R-097560-IKM-F135932CD6	BANTEN	52 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	3	4	4	4	2	4	12 Agustus 2021
74	Hamzah, SH R-097560-IKM-AB61B05F52	BANTEN	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	12 Agustus 2021

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
75 Sigitjuli Adi, SH, MH R-097560-IKM-C137CA24E4	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	2	3	3	2	3	3	2	4	12 Agustus 2021
76 Khomsin Adib Amrullah, Sh. Mh R-097560-IKM-43B1EFF587	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	2	3	3	3	4	2	4	10 Agustus 2021
77 Runi Yulyanti R-097560-IKM-B24BC2B0C1	BANTEN	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	10 Agustus 2021
78 Lamtiur Purnamasari R-097560-IKM-7B3D0E36DA	BANTEN	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	10 Agustus 2021
79 Anonim R-097560-IKM-653600AA27	BANTEN	22 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	2	3	3	3	3	2	3	9 Agustus 2021
80 Mudiar, SH R-097560-IKM-EFBCA71ED5	BANTEN	58 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2021
81 Dian Samuel, SH R-097560-IKM-DD8355977D	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2021
82 Tanti Sufianti R-097560-IKM-92142FB7F4	BANTEN	45 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2021
83 Wahid Fatellah R-097560-IKM-65F29AB6C6	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	9 Agustus 2021
84 Budiman Muhammad, SH., MH R-097560-IKM-68BE1E5FB2	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	9 Agustus 2021
85 Ridi R-097560-IKM-D1F997C598	BANTEN	22 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2021
86 Tengku Fitra Yupina R-097560-IKM-EF90D79064	BANTEN	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	3	3	4	4	4	3	4	6 Agustus 2021
87 Deni Wisnu, SHL., MH R-097560-IKM-4CF61C32AA	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5 Agustus 2021
88 Ade Fauji R-097560-IKM-D998A11C31	BANTEN	44 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5 Agustus 2021
89 Lodwyk Fredrik Wangker R-097560-IKM-9F48F44422	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4 Agustus 2021
90 Ratu Sumiyati R-097560-IKM-8D0656928E	BANTEN	41 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4 Agustus 2021
91 Muhammad Encep R-097560-IKM-7672AD3F77	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 Agustus 2021
92 Sawaludin R-097560-IKM-0F4F82BD37	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4 Agustus 2021
93 Satria Dwi Karma R-097560-IKM-5E9122127B	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4 Agustus 2021
94 Arifin R-097560-IKM-48A3CACEA7	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4 Agustus 2021
95 Samsul Bahri R-097560-IKM-A0AD28815D	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Agustus 2021
96 Billy R-097560-IKM-DD01CD7746	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3 Agustus 2021
97 Rusdi Holid R-097560-IKM-662928D066	BANTEN	41 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2 Agustus 2021
98 Desy R-097560-IKM-F9936E6A5B	BANTEN	33 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2 Agustus 2021
99 Ridho R-097560-IKM-857FDB48FA	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2 Agustus 2021



**PENGADILAN NEGERI PHI /
TIPIKOR SERANG KELAS 1A**

Jl. Raya Serang – Pandeglang KM. 06
Telp.: (0254) 7914504
Fax : (0254) 7914503
Email : pnserang12@gmail.com
Website : www.pn-serang.go.id

Nomor Dokumen	W29.U/1/PMPN-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	01 September 2016
Tanggal Revisi	01 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

**Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak lanjut Hasil Analisis Data Survey IKM dari Nilai
3 (Tiga) Terendah Pengguna Pengadilan Negeri/PHI/Tipikor Serang kelas 1 A
Pada Bulan September 2021**

**Bahwa berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan bulan Juli 2021
sampai dengan bulan September 2021 diperoleh dari Skala 0 - 4 adalah 3,55 dengan nilai
terendah sebagai berikut:**

1. Unsur 3 mendapatkan Nilai 3,323
(Unsur mengenai kecepatan waktu pelayanan)
2. Unsur 2 mendapatkan Nilai 3,354
(Unsur mengenai Sistem mekanisme dan prosedur)
3. Unsur 8 mendapatkan Nilai 3,364
(Unsur mengenai sarana prasarana)

Tindak Lanjut Pengadilan Negeri/PHI/Tipikor Serang kelas 1 A atas Nilai 3 Terendah

1. Telah dibuatkan Surat Edaran Ketua Pengadilan tertanggal 1 Oktober 2021
Nomor:W29.U/1/3969/KOT.11.01/10/2021 tentang intruksi atau pembinaan kepada petugas
Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) terkait 3 poin terendah terhadap nilai IKM dan IPK
2. Sudah dilakukan pembinaan tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis
pelayanan sesuai SOP PTSP
3. Sudah dilakukan pembinaan tentang kemudahan prosedur pelayanan disetiap unit
4. Sudah dilakukan pembinaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

**KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/ TIPIKOR
SERANG KELAS IA**

**BARITA SINAGA, SH., MH.
NIP : 19581111 199212 1 001**



PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL / TINDAK PIDANA KORUPSI SERANG KELAS 1A

JALAN RAYA PANDEGLANG KM. 6 SERANG – BANTEN

Telp. (0254) 7914504 Fax : (0254) 7914503

E-mail : pnserang1a@gmail.com Web : www.pn-serang.go.id

INSTRUKSI

Nomor : W29.U1 / 3969 / KOT.11.01 / 10 / 2021

Dasar :

1. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA Nomor W29.U1/52/SK.KPN/KOT.11.01/2/2021 tanggal 8 Februari 2021 tentang Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;
2. Sebagai tindak lanjut hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA.

Diinstruksikan Kepada Yth. :

1. Panitera Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA
2. Sekretaris Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA

Untuk melakukan pembinaan kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) didampingi dengan seluruh Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan terkait 3 poin terendah nilai IKM, yaitu :

1. Unsur Waktu Pelayanan
2. Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

sebagaimana hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA, dan pelaksanaannya harus diserahkan kepada Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA paling lambat tanggal 8 Oktober 2021.

Demikian instruksi ini dibuat untuk dilaksanakan dan dipedomani.

Serang, 1 Oktober 2021
Ketua,

Barita Sinaga, S.H., M.H.

Tembusan :

1. Arsip.