

LAPORAN HASIL INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN IV
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 kehadiran 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, 31 Desember 2021

Ketua Tim Survey



LILIK SUGIHARTONO, SH
NIP. 19710723 199603 1 001



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 diklum pertama bertugas :
- a. Menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuisisioner;
 - b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuisisioner 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



**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

UNDANGAN

NOMOR 01 / HK / 11 / 2021

Serang, 4 November 2021

LAMPIRAN -

Kepada Yth:

BPK / IBU	1. Seluruh Staf Kepaniteraan Hukum
BAGIAN	Kepaniteraan Hukum

PERSONAL

Dengan Hormat,

Mengharapkan kedatangan Bapak untuk menghadiri Rapat Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat IKM dan IPK yang akan diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 4 November 2021
Tempat : Ruang Kepaniteraan Hukum
Waktu : 09 : 00 wib

Mengingat pentingnya Rapat tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat menyiapkan Agenda yang menjadi Tanggung Jawabnya dan dapat hadir tepat pada waktunya.

Agenda:

- Rapat Monitoring dan Evaluasi IKM dan IPK

Demikian pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Dibuat oleh,

**ANTON PRAHARTA, SH
PANMUD HUKUM**



**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/2/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

FORM – DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

TANGGAL : 4 November 2021
TEMPAT : Ruang Kepaniteraan Hukum
AGENDA : Monitoring dan Evaluari Survey Harian

NO.	NAMA	BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	Anton Prasanta	Panitera Hukum	
2.	A. Leo T.	Pm. TPK	
3.	Ratri KDAA	PHI	
4.	Haedar	Staf Hukum	
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

HARI / TANGGAL RAPAT	4 November 2021	KETERANGAN LAMPIRAN
LOKASI RAPAT	Ruang Kepaniteraan Hukum	√ DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU RAPAT	09.00 WIB	SELESAI 10.30 WIB
POKOK BAHASAN RAPAT	1 • Rapat	INTERNAL MEMO
PIMPINAN RAPAT	2 ANTON PRAHARTA, SH	Beri Tanda berikut
NOTULEN	3 HAIDAR MUBAROK, S.H.I	√

BAHASAN MATERI RAPAT

Rapat dimulai pukul 09.00

CATATAN	KESIMPULAN
Rapat Survey Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi	Sehubungan dengan Survey Kepuasan Masyarakat IKM dan IPK Elektronik, agar setiap bagian di PTSP untuk memberikan informasi mengisi di web PN serang yaitu SISUPER untuk setiap pengguna pengadilan, dan petugas harus melayani sesuai dengan 3 S (senyum, sapa, salam) dan tetap menggunakan prokes kesehatan.

Rapat ditutup pukul 10.00 WIB



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

DOKUMENTASI



DIBUAT NOTULEN
NAMA LENGKAP & TTD
HAIDAR MUBAROK, S.H.I

TANDA TANGAN
DIPERIKSA
NAMA LENGKAP & TTD
ANTON PRAHARTA

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 aparatur 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 Oktober sampai dengan Minggu keempat bulan Desember 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 Juli 2021
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	4 Oktober 2021
3	Pengolahan Data	31 Desember 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 Januari 2022

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 aparatur penyelenggara pelayanan publik.

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 dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan) dalam satu tahun.

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 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:

– Ketua.

– 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)

$$Q = 0,5$$

$$d = 0,0 \text{ b.}$$

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

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

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

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \frac{0,1}{1}$$

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

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

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

SKM Unit Pelayanan X 25

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 diminan 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

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.

B. 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). 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: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times$

- $0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ 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 dilakukan 3 (tiga) bulan atau 4 (empat) kali dalam satu tahun.

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

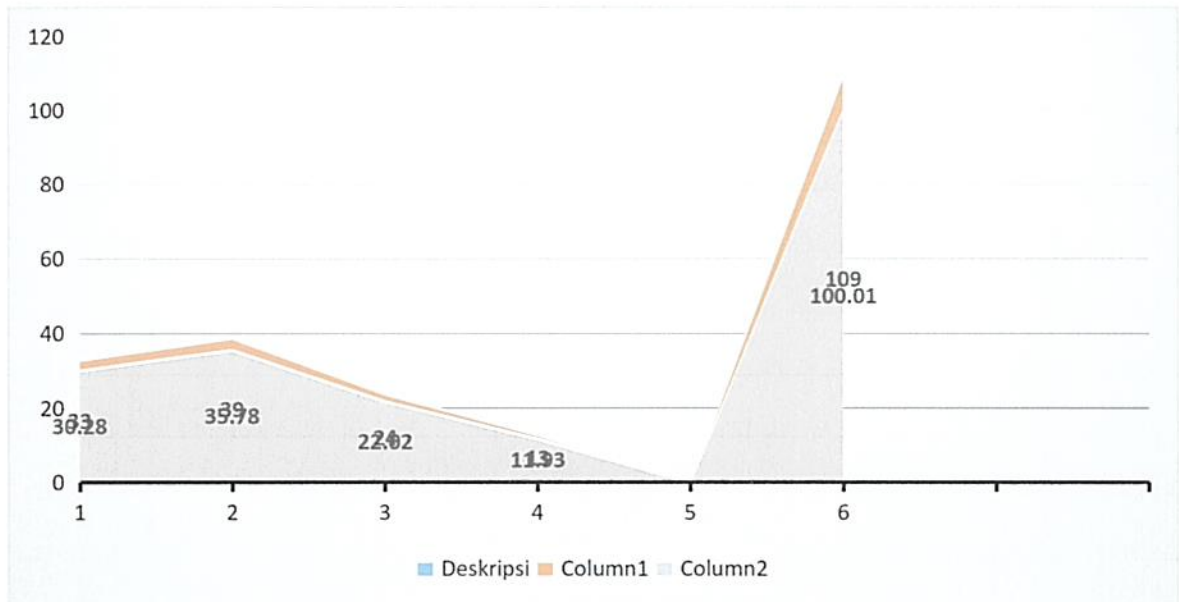
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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.

1. Tabel Data Umur Responden

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Persen%
1	18 - 28 Thn	33	30.28
2	29 - 39 Thn	39	35.78
3	40 - 49 Thn	24	22.02
4	50 - 59 Thn	13	11.93
5	60 - 69 Thn	0	0.00
6	Total	109	100.01

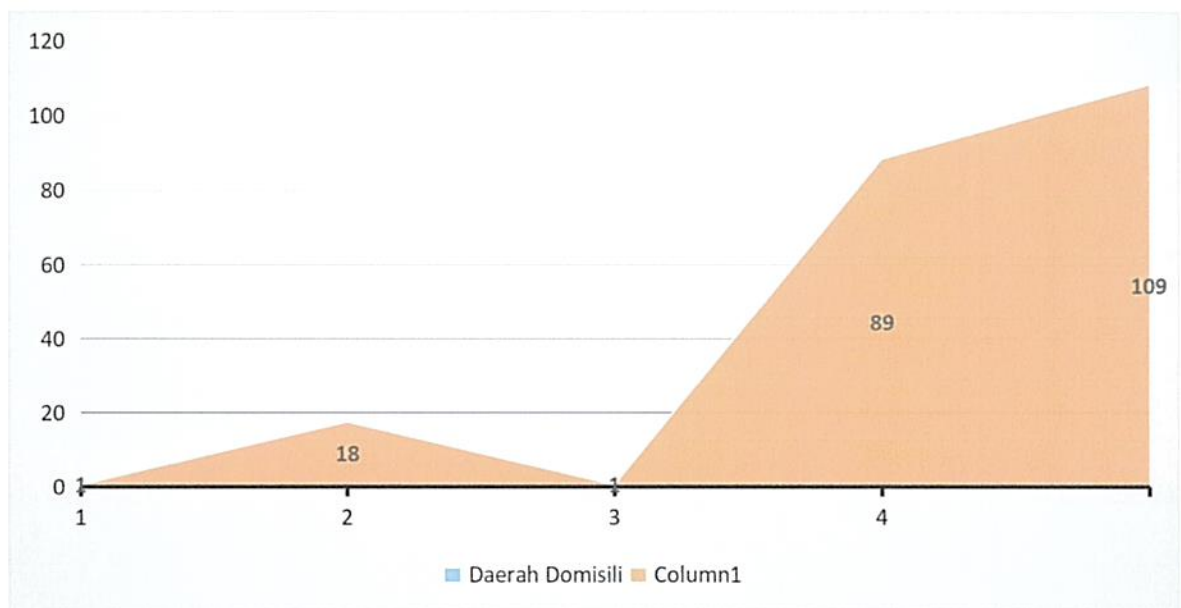
Grafik 1. Profil Responden Data Umur Responden



● **Tabel Data Domisili Responden**

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	Sumatra Utara	1
2	DKI Jakarta	18
3	Jawa Barat	1
4	Banten	89
	Total	109

Grafik 2. Profil Data Domisili Responden



● **Tabel Data Layanan**

No	Data Layanan	Jumlah Orang
1	Layanan Pidana	11
2	Layanan Perdata	24
3	Layanan Hukum/INformasi	49
4	Layanan Administrasi Umum	5
5	Layanan PHI	13
6	Layanan Tipikor	7
	Total	109

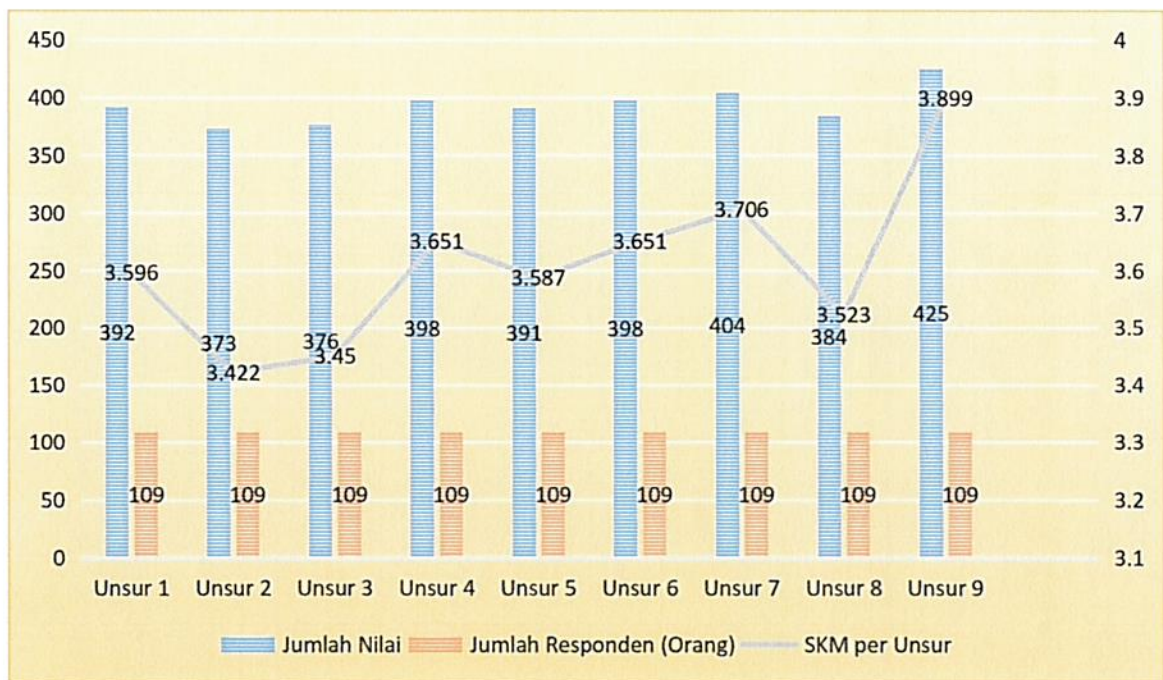
Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang terendah yaitu;

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

Artinya dari 109 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 1 A secara keseluruhan Bulan Desember tahun 2021 dengan nilai total dari skala 0- 4 adalah **3,61** dengan nilai IKM sebesar **90,24%** dan artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian Nilai IKM Bulan Desember tahun 2021 mengalami kenaikan dari hasil survey periode triwulan III tahun 2021 dengan Nilai IKM = **88,66%**. Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang adalah sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat	3,61/90,24%
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 425
(unsur sarana dan prasarana)
 2. Unsur 7 mendapatkan Nilai 404
(Unsur Perilaku pelaksana)
 3. Unsur 6 mendapatkan Nilai 398
(Unsur kompetensi pelaksana)
3. Berdasarkan urutan besarnya SKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat tiga unsur yang terendah yaitu;

1. Unsur 2 mendapatkan Nilai 373
(Unsur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur)
2. Unsur 3 mendapatkan Nilai 376
(Unsur mengenai waktu penyelesaian)
3. Unsur 8 mendapatkan Nilai 384
(Unsur mengenai Penanganan pengaduan saran dan masukan)

B. Rekomendasi

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

1. Untuk sistem mekanisme dan prosedur agar dilakukan perbaikan atas mekanisme dengan melakukan review terhadap kebijakan yang dirasakan masih berbelit-belit.
2. 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
3. Untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan agar dioptimalkan dengan cara menghimbau kepada para pengguna layanan untuk mengisi form saran, kritik, pendapat pada form kuesioner/ survey yang telah disediakan.

DOKUMENTASI PELAKSANAAN

SURVEY IKM PENGADILAN NEGERI PHI/TIPIKOR SERANG KELAS 1 A



FORM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Nama : (boleh kosong sebagai anonim)
Usia :
Nomor HP :
Pekerjaan :
Domisili :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?
 - a. Tidak setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak dapat diakses
 - c. Kurang maksimal
 - d. Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kesan dan Pesan :

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pe U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1 Muhammad Saefulah Rahman	BANTEN	35 Tahun	S1POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	4 30 Desember 2021
2 Denis	BANTEN	29 Tahun	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4 30 Desember 2021
3 DENIS	BANTEN	29 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4 29 Desember 2021
4 M. Arief Syahdiar	BANTEN	24 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4 29 Desember 2021
5 Anonim	BANTEN	35 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	2	3	3	3	4 29 Desember 2021
6 Danis, SH., MH	BANTEN	53 Tahun	S2LAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	4 29 Desember 2021
7 Saragih	SUMATERA UTARA	29 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	3 27 Desember 2021
8 Febri	BANTEN	32 Tahun	S1SWASTA	3	2	3	3	3	3	3	3	3 27 Desember 2021
9 Alokzen Manik	DKI JAKARTA	54 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3 27 Desember 2021
10 Sinta Romaida, SH., MH	DKI JAKARTA	32 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4 27 Desember 2021
11 B	BANTEN	34 Tahun	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 27 Desember 2021
12 Annisa Dwi Aulia	BANTEN	22 Tahun	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4 27 Desember 2021
13 Anonim	DKI JAKARTA	48 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	2	2	4 27 Desember 2021
14 Feerdi	DKI JAKARTA	43 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 27 Desember 2021
15 IB	BANTEN	46 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4 24 Desember 2021
16 Moch Ojat Sudrajat, SH	BANTEN	46 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 24 Desember 2021
17 Yudhi Pratama	BANTEN	34 Tahun	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4 24 Desember 2021
18 Amirudin	BANTEN	43 Tahun	SMUPOLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4 24 Desember 2021
19 Dewi Rayati	BANTEN	43 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 24 Desember 2021
20 Subardi, SH., MH	BANTEN	53 Tahun	S2PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4 23 Desember 2021
21 Ratu Sumiyati, SH	BANTEN	51 Tahun	S1PNS	3	3	3	1	3	3	3	3	2 23 Desember 2021
22 Ridho Radiansyah	BANTEN	25 Tahun	SMUPOLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4 23 Desember 2021
23 Robi Anugrah Marpaung	DKI JAKARTA	42 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 23 Desember 2021
24 David Permama	BANTEN	27 Tahun	SMUPOLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4 23 Desember 2021
25 Heri Maryanto	BANTEN	44 Tahun	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	2	2	4 23 Desember 2021
26 Ridwan	BANTEN	20 Tahun	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4 23 Desember 2021
27 Irwanto Usman	BANTEN	45 Tahun	S1LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	3	4 23 Desember 2021
28 Neni Hayati	BANTEN	35 Tahun	S1SWASTA	4	4	3	3	3	3	3	3	4 23 Desember 2021
29 Kurais	BANTEN	43 Tahun	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4 23 Desember 2021
30 Aep Saepulloh Esa, SH	JAWA BARAT	46 Tahun	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4 23 Desember 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

UNDANGAN

NOMOR 1 / HK / I / 2022

Serang, 3 Januari 2021

LAMPIRAN -

Kepada Yth:

BPK / IBU	1. Ketua Tim Survey
	2. Panitera
	3. Sekretaris
	4. Panitera Muda Hukum
	5. Panitera Muda Perdata
	6. Panitera Muda Pidana
	7. Panitera Muda Tipikor
	8. Panitera Muda PHI
	9. Anggota Tim Survey

Dengan Hormat,

Mengharapkan kedatangan Bapak untuk menghadiri Rapat Monev atau tindak lanjut 3 nilai unsur terendah Survey IPK dan IKM triwulan IV tahun 2021, yang akan diselenggarakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : **4 Januari 2022**
Tempat : Ruang Panitera
Waktu : 11 : 00 wib

Mengingat pentingnya Rapat tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat menyiapkan Agenda yang menjadi Tanggung Jawabnya dan dapat hadir tepat pada waktunya.

Agenda:

- Rapat Tindak Lanjut Mengenai 3 nilai unsur terendah Survey IPK dan IKM triwulan IV tahun 2021

Dibuat oleh,

Anton Praharta, SH
Document Control Sub Bagian
kepaniteaan hukum



**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/2/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

FORM – DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

TANGGAL : 4 Januari 2022
TEMPAT : Ruang Panitera
AGENDA : Tindak Lanjut dan Money IKM dan IPK triwulan IV tahun 2021

NO.	NAMA	BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	Lilik Sugihartono	Hakim	
2.	Susi Kanto	Panitera	
3.	Ria W	PM Pde.	
4.	Anto Prhartono	AM. Hukum	
5.	Rafel Konna	Plt. PM PHI	
6.	Desi Irawan	PM. Perdana	
7.			
8.			
9.	Haidar Mukarrot	APP Hukum	
10.	A. Leo .T	PM. TPK	
11.			



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
TanggalPembuatan	1 September 2016
TanggalRevisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01Oktober 2016
DisahkanOleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

HARI / TANGGAL RAPAT	Selasa ,4 Januari 2022	KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	Ruang Panitera	√ DAFTAR HADIR	
MULAI WAKTU RAPAT	10.00 WIB	SELESAI 12.00 WIB	INTERNAL MEMO
POKOK BAHASAN RAPAT	1 Tindak Lanjut 3 poin terendah dan monev IKM dan IPK periode IV tahun 2021	BeriTanda berikut	√
PIMPINAN RAPAT	2 Lilik Sugihartono, SH dan Panitera		
NOTULEN	3 Haidar Mubarak, S.H.I		

BAHASAN MATERI RAPAT CATATAN

A. Rapat dibuka pada Pukul 10.00 WIB

B. Monev Panitera selaku Pengelola PTSP kepada petugas PTSP

- Berdasarkan surat Keputusan Dirjen No. 77 tahun 2018, dan Sk Dirjen No. 3239/2019 Petugas harus benar benar memahi jenis jenis layanan pada setiap unit2 nya masing masing ;
- Petugas dalam melayani pengguna harus mengacu kepada SOP dan Standard Pelayanan yang sudah ditetapkan pimpinan, dimana supaya diperhatikan ada 3 poin terendah :
 - nilai IKM, yaitu :
 - Unsur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur
 - Unsur mengenai waktu penyelesaian
 - Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - nilai IPK, yaitu:
 - Unsur mengenai Indikator Informasi Transaksi Biaya
 - Unsur mengenai indikator hadiah
 - Unsur mengenai indikator biaya tambahan



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

3. Dalam pelayanan, Petugas PTSP selain menerapkan 3S juga wajib memahami dan melaksanakan etika pelayanan, seperti disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah/simpatik, adil/tdk diskriminatif, terbuka dan jujur, loyal, sabar, kepatuhan, teladan, komunikatif, kreatif, bertanggung jawab, dan obyektif ;
4. Diminta kepada petugas PTSP harus memiliki integritas, untuk itu diharapkan tidak menerima tips apalagi meminta imbalan dari setiap pengguna ;
5. Security/ keamanan dalam (Sdr. Ibnu) harus stand by berada diruangan PTSP untuk membantu petugas PTSP, dengan cara mengarahkan masyarakat/ pengguna sejak dari awal yaitu dalam layanan no antrian sampai akhir layanan yaitu dengan mengarahkan pengguna untuk mengisi IKM/survey kepuasan masyarakat, dan IPK serta memosisikan diri sebagai petugas keamanan pada saat jam layanan PTSP, termasuk menerapkan prokes yang ketat terhadap pengunjung yang datang ;
6. Supaya petugas PTSP dan sekuriti dapat menerapkan 3S sebagaimana pelatihan singkat yg telah diberikan oleh pihak BANK BTN ;
7. Apa hambatan/permasalahan dalam pelaksanaan PTSP ? dan upaya tindak lanjut mengatasi hambatan/permasalahn tersebut ?

C. Rapat ditutup pukul 12.00 WIB



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

DOKUMENTASI



TANDA TANGAN

DIBUAT NOTULEN
NAMA LENGKAP & TTD
HAIDAR MUBAROK, S.H.I

DIPERIKSA (QMR)
NAMA LENGKAP & TTD
Dr. ERWANTONI., S.H., MH.

DISAHKAN (TOP MANAGEMENT)
NAMA LENGKAP
MARLIYUS MS, S.H., M.H.

TANDA
TANGAN



**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

UNDANGAN

NOMOR	1 / HK / 1 / 2022
LAMPIRAN	-

Serang, 4 Januari 2022

Kepada Yth:

BPK / IBU	1. Hakim Pengawas PTSP
	2. Seluruh Petugas PTSP
	PTSP Pengadilan Negeri Serang

PERSONAL

Dengan Hormat,

Mengharapkan kedatangan Bapak untuk menghadiri Rapat Monitoring dan Evaluasi kinerja Posbakum yang akan diselenggarakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : **4 Januari 2021**
Tempat : PTSP Pengadilan Negeri Serang
Waktu : 09:00 wib


Mengingat pentingnya Rapat tersebut, dimohon agar Bapak/Ibu dapat menyiapkan Agenda yang menjadi Tanggung Jawabnya dan dapat hadir tepat pada waktunya.

Agenda:

- Rapat Pembinaan Tindak lanjut triwulan 4 pada tahun 2021 untuk nilai 3 terendah

Demikian pemberitahuan ini disampaikan,atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Dibuat oleh,



ULI PURNAMA, S.H., M.H.
Hakim Pengawas PTSP



**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/2/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

FORM – DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

TANGGAL : 4 Januari 2022

TEMPAT : PTSP Pengadilan Negeri Serang

**AGENDA : Rapat Pembinaan Tindak lanjut triwulan 4 pada tahun 2021 untuk nilai
3 terendah**

NO.	NAMA	BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	Uei Purnama	Hukum	
2.	So Cidsonle	Panitia	
3.	Haider M	Hukum	
4.	Rudiyanta	Tipi kor	
5.	Fathullah	PHU	
5.	Tuli Aulia	Umum	
6.	MUHAMAD PADH P.D.I	Perdata	
7.	Nuriyah	Pidana	
8.			
9.			
10.			



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

HARI / TANGGAL RAPAT	Selasa, 04 Januari 2022	KETERANGAN LAMPIRAN	
LOKASI RAPAT	PTSP Pengadilan Negeri/PHI/Tipikor Serang	<input checked="" type="checkbox"/>	DAFTAR HADIR
MULAI WAKTU RAPAT	08.00 WIB	SELESAI	09.00 WIB
POKOK BAHASAN RAPAT	1 Monitoring dan Evaluasi Petugas PTSP	<input type="checkbox"/>	INTERNAL MEMO
PIMPINAN RAPAT	2 Panitera Pengadilan Negeri Serang	Beri Tanda berikut <input checked="" type="checkbox"/>	
NOTULEN	3 Muhamad Padly Pradana Daeng Leo, S.E.		

BAHASAN MATERI RAPAT

CATATAN

- Rapat dibuka pada pukul 08.00 WIB
- Pembinaan Panitera Pengadilan Negeri Serang :
 1. Petugas harus benar-benar memahi tupoksi layanan pada setiap bagian masing masing;
 2. Petugas diharapkan dapat menerapkan 5R dan 3S;
 3. Petugas dalam melayani pengguna pengadilan harus mengacu kepada ketentuan SOP dan Standard Pelayanan yang sudah ditetapkan pimpinan;
 4. Diminta kepada Petugas PTSP harus memiliki integritas, agar tidak menerima tips dan meminta imbalan dari setiap pengguna pengadilan;
 5. Security atau keamanan (Sdr. Ibnu) harus stand by berada diruangan PTSP untuk membantu petugas PTSP dengan cara mengarahkan masyarakat atau pengguna sejak dari awal yaitu dalam layanan nomor antrian sampai akhir layanan yaitu dengan mengarahkan pengguna untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (IKM), IPK dan SPAK serta memosisikan diri sebagai petugas keamanan pada saat jam layanan PTSP, termasuk menerapkan prokes yang ketat terhadap pengunjung yang datang;
 6. Diharapkan petugas harus mematuhi jam layanan, tanpa adanya istirahat dengan sistem



**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.U1/3/PM-FORM/QMR.5/2016
Tanggal Pembuatan	1 September 2016
Tanggal Revisi	1 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
Disahkan Oleh	KETUA PN. SERANG

FORM RAPAT

bergantian petugas;

7. Dalam rangka pencegahan penyebaran wabah Covid-19 seluruh petugas PTSP tetap menjaga protokol Kesehatan secara disiplin dalam melaksanakan tugasnya;

- Rapat ditutup pada Pukul 09.00 WIB

DOKUMENTASI



TANDA TANGAN

DIBUAT NOTULEN

NAMA LENGKAP & TTD

Muhamad Padly Pradana Daeng
Leo, S.E.

DIPERIKSA (PIMPINAN RAPAT)

NAMA LENGKAP & TTD

SUGIHARTO, S.H., M.H.

DISAHKAN (TOP MANAGEMENT)

NAMA
LENGKAP

MARLIYUS MS, S.H., M.H.

TANDA
TANGAN



**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
TanggalPembuatan	01 September 2016
TanggalRevisi	01 September 2016
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	01Oktober 2016
DisahkanOleh	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 Periode Triwulan IV dilaksanakan pada bulan Oktober s/d Desember 2021**

**Bahwa berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Pada
Periode Triwulan IV pada bulan Oktober s/d Desember 2021 diperoleh 90,24 dari
Skala 0 - 4 adalah 3,61 dengan nilai terendah sebagai berikut:**

1. Unsur 2 mendapatkan Nilai 373
(Unsur mengenai sistem, mekanisme dan prosedur)
2. Unsur 3 mendapatkan Nilai 376
(Unsur mengenai waktu penyelesaian)
3. Unsur 8 mendapatkan Nilai 384
(Unsur mengenai Penanganan pengaduan saran dan masukan)

**Tindak Lanjut Hasil Analisis Data Survey IKM 3 (Tiga) Terendah pada Pengguna
Pengadilan Negeri/PHI/Tipikor Serang kelas 1 A**

1. Telah dilaksanakan Rapat tindak lanjut mengenai tiga nilai terendah terhadap hasil dari IKM dan IPK triwulan IV tahun 2021.
2. Sudah dilakukan pembinaan tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai SOP PTSP
3. Sudah dilakukan pembinaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Sudah dilakukan pembinaan tentang kemudahan prosedur pelayanan disetiap unit

Serang, 5 Januari 2022

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

**MARLIYUS MS, S.H., M.H.
NIP19670325 199603 1 00 3**



SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA
NOMOR : W29.U1 / 201 / SK.KPN / KOT.11.01 / 11 / 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

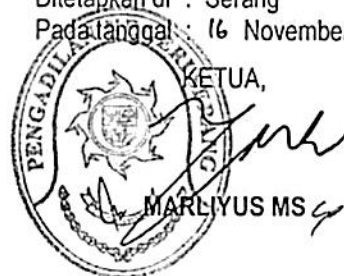
- Menimbang** :
- a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
 - b. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA kepada masyarakat, perlu 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 / 149 / SK.KPN / KOT.11.01 / 7 / 2021 tanggal 6 Juli 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 kuisisioner;
 - b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuisisioner 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 : 16 November 2021



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/
TIPIKOR SERANG KELAS IA TENTANG PEMBENTUKAN
TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
NOMOR : W29.U1/20V SK.KPN/KOT.11.01/11/2021
TANGGAL : 16 NOVEMBER 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>LILIK SUGIHARTONO, S.H., M.H.</u> NIP. 19710723 199603 1 001	Hakim	Ketua
2.	<u>YULIANA, S.H., M.H.</u> NIP. 19750703 200012 2 001	Hakim	Anggota
3.	<u>SUGIHARTO, S.H., M.H.</u> NIP. 19640905 198502 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	Sekretaris
7.	<u>DEDI IRAWAN, S.H.</u> NIP. 19710819 199303 1 002	Panitera Muda Pidana	Anggota
8.	<u>ACHMAD LEO TOLSTOY, S.H.</u> NIP. 19720818 200604 1 002	Panitera Muda Tipikor	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 : 16 November 2021

