



## PENGADILAN NEGERI BANTUL

Jl. Prof. Dr. SOEPOMO, S.H. No. 4 BANTUL – DIY 55711

Telp/Fax: 0274 – 367348, Website: [www.pn-bantul.go.id](http://www.pn-bantul.go.id)

Email: [pn\\_bantul@yahoo.co.id](mailto:pn_bantul@yahoo.co.id)

### KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL NOMOR : W13.U5/ 36 /SK.KPN/PB.00/VIII/2019

#### TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS I B

##### KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan., perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Bantul.
2. Bahwa Tim yang dibentuk dipadang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survei dimaksud, yaitu yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu :
1. Persyaratan
  2. Prosedur
  3. Waktu pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Kompetensi Pelaksana
  7. Perilaku Pelaksana
  8. Maklumat Pelayanan
  9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Mengingat : 1. Bahwa tujuan diadakannya Survei adalah untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap penggunaan pengadilan ;
2. Bahwa sasaran diadakannya survei adalah:
- a. Mendorong partisipasi pengguna Pengadilan sebagai pengguna layanan pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan ;
  - b. Mendorong penyelenggara pelayanan Pengadilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ;
  - c. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Pengadilan ;
- Memperhatikan : 1. Undang-Undang Nomor : 3 tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI.
2. Undang - Undang Nomor : 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
3. Undang - Undang Nomor : 49 Tahun 2009 tentang perubahan ke dua atas Undang –Undang Nomor : 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
5. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik ;

7. Surat Edaran Mahkamah Agung R.I. Nomor 3 tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu ;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I. Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan ;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I. Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan di Pengadilan ;
10. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung R.I. Bidang Non Yudisial, Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009, tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung R.I. ;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik ;
12. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 1586/DJU/SK/PS01/9/2015, tanggal 22 September 2015, tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan ;

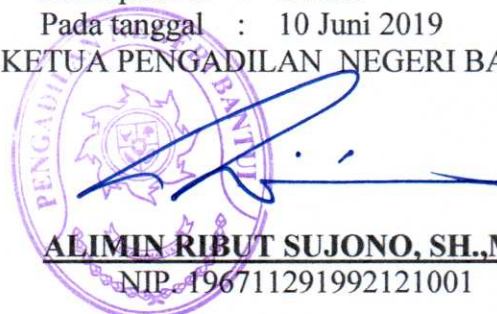
**MEMUTUSKAN**

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Mengangkat Pejabat yang namanya disebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Bantul kelas I B ;
- Kedua : Tim Survei mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam Keputusan ini ;
- Ketiga : Tim survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik ;
- Keempat : Tim Survei segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua, mulai tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan tahap penyajian hasil survei ;
- Kelima : Dalam menjalankan tugasnya, Tim Survei dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup survei yang ditentukan ;
- Keenam : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya ;

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : 10 Juni 2019

**KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL**



**ALIMIN RIBUT SUJONO, SH.,MH.**

NIP. 196711291992121001

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Bantul Kelas I B  
Nomor : W13.U5/ 36 /SK.KPN/PB.00/VIII/2019  
Tanggal : 10 Juni 2019  
Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas I B

SUSUNAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS I B

Ketua : RUDI SAFARI, SH. MH.  
Koordinator : EKA SURYA SETIAWAN, SH.  
Anggota : 1. SUHARNO, SH. MH.  
2. VERONICA SRI YULIATI, SH. MH.  
3. LAELA KIRFAH, SH.

Ruang Lingkup Survei :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
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, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

ALIMIN RIBUT SUJONO, SH.,MH.

NIP. 196711291992121001