



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

Jalan Prof. Moh. Yamin, SH Nomor 52 Palu 94121

SULAWESI TENGAH

Telp. (0451) 483385, 458 527 Fax. (0451) 483385

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU
NOMOR : W4-TUN5/212/ KP.04.5/VI/2020

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Tata Usaha Negara serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu ;
 - b. Bahwa sehubungan dengan adanya promosi dan mutasi pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu, maka perlu memperbarui susunan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Palu;
 - c. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang berkompeten dan bertanggung jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu :
 1. Persyaratan;
 2. Prosedur;
 3. Waktu Pelayanan;
 4. Biaya/Tarif;
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
 6. Kompetensi;
 7. Perilaku Pelaksana;
 8. Maklumat Pelayanan;
 9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukkan.
- Mengingat** :
1. Bahwa Tujuan diadakannya survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna Pengadilan.
 2. Bahwa sasaran diadakannya survei adalah :
 - a. Mendorong partisipasi pengguna Pengadilan sebagai pengguna layanan Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
 - b. Mendorong penyelenggara pelayanan Pengadilan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.
 - c. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Pengadilan.
- Memperhatikan** :
1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI;

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2004 dan Undang-Undang No 51 Tahun 2009;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor: 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144 Tahun 2007, tanggal 27 Agustus 2007, tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
12. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011, tanggal 5 Januari 2011, tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012, tanggal 9 Februari 2012, tentang Standar Pelayanan Peradilan;
14. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2014, tanggal 29 November 2019 tentang Penanganan Gratifikasi di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan di Bawahnya.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU.

Pertama

Mencabut dan menyatakan tidak berlaku Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palu Nomor : W4-TUN5/68/OT.01.3/I/2019 tanggal 29 Januari 2019 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu;

- Kedua** Membentuk kembali susunan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tata Usaha Negara Palu yang namanya disebut dalam Lampiran I Keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palu.
- Ketiga** Tim Survei mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam Lampiran II Keputusan ini.
- Keempat** 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.
- Kelima** Tim Survei agar segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan tahap penyajian hasil survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Keenam** Dalam menjalankan tugasnya, Tim Survei dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup survei yang ditentukan.
- Ketujuh** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- SALINAN:** Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 17 Juni 2020



Lampiran Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palu
Nomor : W4-TUN5/212 /KP.04.5/VI/2020
Tanggal : 17 Juni 2020
Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha
Negara Palu

**SUSUNAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU**

Ketua : Hj. Aminah, SH
Sekretaris merangkap Anggota : Nur Ramadhan, A.Md.MI
Winda, SE
Anggota : 1. Femianti, S.KOM
2. Moh. Fachri Darmawan, SH

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal : 17 Juni 2020

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU
KETUA

NUR AKLI, SH
NIP. 19631005 198903 2 003

Lampiran II Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palu
Nomor : W4-TUN5/2020/KP.04.5/VI/2020
Tanggal : 17 Juni 2020
Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha
Negara Palu

RUANG LINGKUP SURVEI

(Lampiran Bab-1, Pendahuluan, Huruf D, Permanen & Reformasi Nomor 16 Tahun 2004, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

1. **PERSYARATAN**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
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 memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang dibesarkan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**
6. **KOMPETENSI**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **PERILAKU PELAYANAN**
Perilaku Pelayanan 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, sarana dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : 17 Juni 2020

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALU

KETUA

NUR AKTI, SH

NIP. 19631005 198903 2 003