



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Jl. Cimuncang No.21 D Bandung 40125
Jawa Barat
Telp.: (022) 87832124, 87832126, 87832127
Fax : (022) 87832125
Email : info@pt-bandung.go.id
Website : www.pt-bandung.go.id

Nomor Dokumen	W11.U/1/SOP/HK/2019
Tanggal Pembuatan	31 Januari 2019
Tanggal Revisi	31 Januari 2019
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	06 Februari 2019
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Bandung

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Dasar Hukum : 1. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 5. Surat keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.	Kualifikasi Pelaksana : 1. S-2 2. S-1 3. D-3 4. SMU Sederajat
Keterkaitan : 1. SOP Kepaniteraan Hukum	Peralatan/Perlengkapan : 2. Alat Tulis Kantor (ATK) 3. Komputer 4. Printer
Peringatan : Jika SOP tidak dilaksanakan, maka indeks kepuasan masyarakat tidak dapat diukur	Pencatatan dan pendataan : Questioner Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Harian

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.	
		Panmud Hukum	Sekretaris	Panitera	Tim Survey Kepuasan Masyarakat	WKPT	KPT	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu		Output
1	Menyusun rencana program pelaksanaan survey kepuasan masyarakat	○						- Proposal survey - Data pendukung - Hasil survey sebelumnya - Form questioner - Konsep jadwal pelaksanaan	60 menit	Jadwal pelaksanaan survey dan biaya	Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan minimal 6 (enam) bulan sekali
2	Memeriksa rencana program pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan memberikan paraf			□				- Rencana program pengukuran indeks kepuasan masyarakat - ATK	30 menit	Rencana program pengukuran indeks kepuasan masyarakat telah diparaf	
3	Memberikan persetujuan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat				◇			- Proposal survey - Data pendukung yang diperlukan untuk melakukan survey - ATK	30 menit	Persetujuan pelaksanaan survey IKM	
4	Membuat SK tim survey kepuasan masyarakat					□		- Persetujuan pelaksanaan survey	30 menit	- SK Tim survey	
5	Mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan survey	□						- SK tim survey - Proposal survey - Questioner - Menentukan responden	60 menit	- Form questioner - Penetapan responden dan jumlahnya	
6	Mendistribusikan questioner				□			- Form questioner - ATK	20 hari	Questioner sudah terbagi	
7	Mengumpulkan hasil questioner, mengolah, menganalisis dan menetapkan IKM				□			- Form questioner sudah terisi - ATK	5 hari	Questioner telah terkumpul	



PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Jl. Cimuncang No.21 D Bandung 40125
Jawa Barat
Telp.: (022) 87832124, 87832126, 87832127
Fax : (022) 87832125
Email : info@pt-bandung.go.id
Website : www.pt-bandung.go.id

Nomor Dokumen	W11.U/1/SOP/HK/2019
Tanggal Pembuatan	31 Januari 2019
Tanggal Revisi	31 Januari 2019
Revisi Ke	00
Tanggal Efektif	06 Februari 2019
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Bandung

SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

8	Menetapkan hasil survey kepuasan masyarakat					<ul style="list-style-type: none"> - Laporan hasil analisa - Data pendukung 	60 menit	Laporan Hasil Analisa IKM	
9	Membuat konsep surat pengantar laporan hasil survey ke Badilum					<ul style="list-style-type: none"> - Konsep surat pengantar - Hasil analisa survey - ATK 	60 menit	Surat pengantar laporan hasil survey	
10	Menandatangani surat pengantar laporan hasil survey					<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar - Hasil analisa survey - ATK 	30 menit	Surat pengantar laporan hasil survey sudah ditanda tangani	
11	Mengirimkan hasil survey ke Ditjen Badilum dan Menpan RB					<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar - Hasil survey dan analisisnya - Data pendukung - Checklist data survey - ATK 	30 menit	Tanda pengiriman	
12	Mengarsipkan hasil survey kepuasan masyarakat					<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar - Hasil survey dan analisisnya - Data pendukung - Checklist data survey - ATK 		Data survey tersimpan dalam arsip	