



PENGADILAN NEGERI SITUBONDO
KELAS IB
Jl. PB. Sudirman No. 97 Situbondo
Telp/Fax: (0338) 671397,671545,672700,
Web : www.pn-situbondo.go.id
Email : itpsitubondo@gmail.com

NOMOR SOP	: W14.U8/PMPN/SOP/HK/2020
NOMOR REVISI	: -
TGL REVISI	: 06 Januari 2020
TGL EFEKTIF	: 06 Januari 2020

DISAHKAN OLEH	KETUA PENGADILAN NEGERI SITUBONDO
---------------	--------------------------------------

NAMA SOP	: SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
----------	--

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kehakiman
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI
3. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional PROSEDUR Administrasi Pemerintahan
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 TENTANG PEDOMAN Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. S2
2. S1-Hukum
3. D3
4. SMU Sederajat

KETERKAITAN :

1. SOP Kepaniteraan Muda Hukum
2. SOP Layanan Pendukung

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Alat Tulis Kantor (ATK)
2. Komputer
3. Printer

PERINGATAN/CATATAN :


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
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Panitera	WKPN	KPN	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun rencana program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)						- Proposal Survey IKM - Data pendukung yang diperlukan untuk melakukan survey	60 menit	Jadwal pelaksanaan survey IKM dan biaya	Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan minimal 6(enam) bulan sekali
2	Memeriksa rencana program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan memberikan paraf		Ya				- Rencana program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ATK	120 menit	Rencana proram Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah di paraf	
3	Memberikan persetujuan pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat						- Proposal Survey IKM - Data pendukung yang diperlukan untuk melakukan survey ATK	30 menit	Persetujuan Survey IKM	
4	Memper - siapkan sarana dan prasarana pelaksanaan survey						- SK Tim Survey - Proposal Survey IKM - Quesioner - Menentukan Responden	60 menit	Form Kuisioner IKM - Penetapan responden dan jumlahnya	
5	Mendistribusi kan Questioner kepada responden yang telah ditetapkan						- Form questioner - Atk	7 hari	Questioner sudah terbagi	
6	Mengum - pulkan questioner yang telah diisi oleh responden						- Form questioner sudah terisi - Atk	7 hari	Questioner telah terkumpul	
7	Mengolah dan menganalisa form questioner yang telah terisi dam membuat laporan						Konsep hasil analisa data survey kosep laporan	3 hari	IKM	
8	Menerima laporan Hasil Analisa						- Laporan hasil analisa - Data pendukung	20 Menit	Laporan hasil analisa IKM	
9	Membuat konsep surat pengantar laporan hasil survey ke Badilum dan MENPAN dan RB						- Konsep surat pengantar Hasil Analisa Survey - ATK	60 Menit	Surat Pengantar lporan hasil survey	

NO	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Panitera	WKPN	KPN	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
10	Menandatangani surat pengantar laporan hasil survey						Surat pengantar Hasil analisa survey - ATK	30 Menit	Surat pengantar hasil survey sudah ditandatangani	
11	Mengirimkan hasil survey ke Dirjen Badilum dan RB						Surat Pengantar Hasil urvey dan analisisnya - Data Pendukung - ATK	30 Menit	Data Survey telah terkirim	
12	Mengarsipkan hasil Survey						Arsip data survey	10 Menit	Data survey sudah terarsipkan	

<p>Disiapkan,</p>  <p>ARIF BAKHTIAR, S.H NIP. 19640715 199403 1 003</p>	<p>Diperiksa,</p>  <p>YUNTO SAFARILLO H.T, S.H., M.H. NIP. 19720317 199603 1 003</p>	<p>Disahkan,</p>   <p>I KETUT SUARTA, S.H., M.H. NIP. 19651006 199212 1 001</p>
---	--	---