



MAHKAMAH AGUNG R.I.
Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass,
Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NOMOR SOP	: 1270/DJU/OT.01.3/12/2018
TGL. PEMBUATAN	: 12 Desember 2018
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 03 Januari 2019
DISAHKAN OLEH	:  Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum
NAMA SOP	:  HERRI SWANTORO SOP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan 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 Peradilan4. 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 Pemerintahan6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	<ol style="list-style-type: none">1. S22. S1-Hukum3. D34. SMU Sederajat
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Kepaniteraan Muda Hukum2. SOP Layanan Pendukung	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor (ATK)2. Komputer3. Printer
PERINGATAN/CATATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka indeks kepuasan masyarakat tidak dapat diukur	Questioner survey Kepuasan Masyarakat dan survey harian

NO	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			KET
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Panitera	Wakil Ketua Pengadilan Negeri	Ketua Pengadilan Negeri	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 program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diparaf	
3	Memberikan persetujuan pelaksanaan survey Kepuasan masyarakat						- Proposal Survey IKM - Data pendukung yang diperlukan untuk melakukan survey - ATK	30 menit	Persetujuan pelaksanaan survey IKM	
4	Mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan survey						- SK Tim Survey - Proposal Survey IKM - Questioner - Menentukan Responden	60 menit	- Form Questioner IKM - Penetapan responden dan jumlahnya	
5	Mendistribusikan questioner kepada responden yang telah ditetapkan						Form questioner ATK	7 hari	Questioner sudah terbagi	
6	Mengumpulkan 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 dan membuat laporan						Konsep hasil analisa data survey Konsep 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 laporan hasil survey	
10	Menandatangani surat pengantar laporan hasil survey						- Surat pengantar - Hasil analisa survey - ATK	30 menit	Surat pengantar hasil survey sudah ditandatangani	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Panitera	Wakil Ketua Pengadilan Negeri	Ketua Pengadilan Negeri	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
11	Mengirimkan hasil survey ke Ditjen Badilum dan MENPAN dan RB						<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar - Hasil survey dan analisisnya - Data pendukung - ATK 	30 menit	Data Survey telah terkirim	
12	Mengarsipkan hasil survey						<ul style="list-style-type: none"> - Arsip data survey 	10 menit	Data survey sudah tersiapkan	