



**PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGGARA**

TIPE B

Jalan Mayjend. D.I. Panjaitan No. 165 Kendari 93117
SULAWESI TENGGARA

Telp : (0401) 3192097
Fax : (0401) 3192097
Email : ptkendari@yahoo.co.id
Website : www.pt-sultra.go.id

Nomor Dokumen	W23.U/7/APM-SOP-HKM/6/2017
Tanggal Pembuatan	02 Juni 2017
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	-
Tanggal Efektif	02 Juni 2017
Disahkan Oleh	KETUA TAPM PT SULTRA

SOP SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN

Dasar Hukum :					Kualifikasi Pelaksana :			
<ol style="list-style-type: none"> UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keputusan KMA RI No. 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. Keputusan KMA RI No. 076/KMA/SK/VI/2012 tentang Pelayanan Pengaduan. Keputusan KMA RI No. 026/KMA/SK/2012 tentang Pelayanan Peradilan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 					<ol style="list-style-type: none"> S-1 Hukum D-3 Komputer SMA 			
Keterkaitan :					Peralatan/Perlengkapan :			
1. S.O.P Permohonan Informasi.					Peralatan Komputer, jaringan Internet, printer, ATK dan form survey.			
Peringatan :					Pencatatan dan pendataan :			
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka penyelesaian survey kepuasan pengguna pengadilan tidak akan terlaksana.					Dokumen survey pelayanan kepuasan pengguna pengadilan.			
Prosedur:								
<ol style="list-style-type: none"> Menyusun survey instrumen. Menentukan teknik penarikan sampel. Menentukan responden. Persetujuan dari pimpinan atas Instrumen survey, besaran, teknik penarikan sampel dan responden. Melaksanakan survey. Mengolah hasil survey. Menyajikan dan melaporkan hasil survey. Meneliti laporan hasil survey. Persetujuan pimpinan atas hasil survey. Pengiriman dan pengarsipan hasil survey. 								
No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Staf Hukum	Panmud Hukum	Panitera	KPT / WKPT	Persyaratan/ perlengkapan	Waktu	Output
1.	Menyusun survey instrument.					Formulir survey.	2 (dua) jam.	Formulir survey.
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.					Data pelaporan survey.	1 (satu) jam.	Data.
3.	Menentukan responden.					Data pelaporan survey.	1 (satu) hari kerja.	Data.
4.	Persetujuan dari pimpinan. Instrumen survey, besaran, teknik penarikan sampel dan responden.					Data pelaporan survey.	2 (dua) hari kerja.	Data.
5.	Melaksanakan survey.					Formulir survey	30 (tiga puluh) hari kerja.	Survey yang telah diisi oleh responden.
6.	Mengolah hasil survey.					Data survey.	10 (sepuluh) hari kerja.	Data.
7.	Menyajikan dan melaporkan hasil survey.					Buku register peminjaman.	10 (sepuluh) hari kerja.	Data.



**PENGADILAN TINGGI
SULAWESI TENGGARA**

TIPE B

Jalan Mayjend. D.I. Panjaitan No. 165 Kendari 93117
SULAWESI TENGGARA

Telp : (0401) 3192097
Fax : (0401) 3192097
Email : ptkendari@yahoo.co.id
Website : www.pt-sultra.go.id

Nomor Dokumen	W23.U/7/APM-SOP-HKM/6/2017
Tanggal Pembuatan	02 Juni 2017
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	-
Tanggal Efektif	02 Juni 2017
Disahkan Oleh	KETUA TAPM PT SULTRA

SOP SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Staf Hukum	Panmud Hukum	Panitera	KPT / WKPT	Persyaratan/ perlengkapan	Waktu	Output
8.	Meneliti laporan hasil survey.						14 (empat belas) hari kerja.	Data.
9.	Persetujuan dari pimpinan.						3 (tiga) hari kerja.	Laporan hasil survey telah disetujui.
10.	Pengiriman dan pengarsipan hasil survey.					Laporan hasil survey	1 (satu) hari kerja.	Data diarsipkan.