



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ELEKTRONIK SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (E-SKM)

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/21
TGL. PEMBUATAN	:	10 Juli 2020
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	10 Juli 2020

Disahkan Oleh,

Dr. H. M. Syarif Mappiasse, S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta

DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI JAKARTA
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI JAKARTA*



MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA
SUB BAGIAN KEPANITERAAN
JL. RADIN INTEN II NO.3 TELP.(021) 86902313









JAKARTA

Nomor SOP	SOP/AP/21
Tanggal Pembuatan	10 Juli 2020
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	10 Juli 2020
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta

SOP ELEKTRONIK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (E-SKM)





DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.	Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.	1. S-2 Hukum 2. S-2 Manajemen 3. S-1 Komputer 4. Diploma 3 5. SLTA/Sederajat 6. Satpam
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 Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.	
4.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.	
5.	Berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor: 1 Tahun 2020. Tanggal 23 Maret 2020. Tentang "Pedoman Pelaksanaan Tugas Selama Masa Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan Berada di Bawahnya".	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGAPAN
1.	SOP Pelayanan Informasi	1. Peralatan Komputer (CPU/Pengolah Data) 2. Jaringan Internet 3. Alat Tulis Kantor 4. Tempat Cuci tangan dan Sabun 5. Gun laser Covid
2.	SOP Pelayanan Pengaduan	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP ini tidak dijalankan, maka indeks kepuasan masyarakat tidak dapat diukur		Questioner Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Harian

A. TAMU PTSP

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Visitor	Petugas PTSP	Pejabat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Satpam menerima Tamu dan menanyakan keperluan serta mengarahkan ketempat cuci tangan yang sudah tersedia.				- Tempat Cuci Tangan dan Sabun	1 menit	Tamu telah bersih dan Steril
2	Satpam melakukan Tes Suhu Covid 19 dengan Gun Laser				- Gun Laser	20 detik	Kondisi Suhu Tamu Normal
4	Satpam mengantar Tamu ke Petugas Reseptionis dan memberikan kartu visitor (ID Visitor) dari security				- kartu visitor (ID Visitor)	20 detik	Pertukaran kartu Visitor dengan KTP Tamu
5	Tamu melakukan scan barcode pada kartu tamu				- Komputer, - internet, - barcode scanner	1 menit	Foto wajah tamu
6	Petugas PTSP mengisi data tamu untuk keperluan yang berkaitan dengan perkara				- Komputer, internet - Meja PTSP - Tirai Tranparan Covid 19	5 menit	Data tamu terisi pada aplikasi
4	Petugas PTSP menjelaskan informasi yang berkaitan dengan Perkara kepada salah satu Pihak Yang berperkara pada meja PTSP				- Komputer, internet - Meja PTSP - Tirai Tranparan Covid 19	15 menit	Notifikasi pemberitahuan
5	Petugas PTSP menyiapkan data yang diinginkan oleh salah satu Pihak yang berperkara				- Komputer, internet - Meja PTSP - Tirai Tranparan Covid 19	5 menit	Persetujuan dari Pejabat
6	Tamu mengembalikan ID Visitor dan pergi meninggalkan kantor				- Komputer, internet - Meja PTSP - Tirai Tranparan Covid 19	1 menit	ID Visitor kembali tukar dengan KTP tamu PTSP

Waktu yang Diperlukan : 28 menit 40 detik

B. TAMU KELUAR

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Visitor	Petugas PTSP	Pejabat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Tamu keluar dari ruang pertemuan ke Petugas Reseptionis				ID Visitor, ruangan	2 menit	Informasi yang dibutuhkan tamu
2	Tamu mengembalikan ID Visitor kepada petugas Reseptionis				ID Visitor	30 detik	ID Visitor kembali
3	Petugas Reseptionis mengisi waktu selesai kunjungan				Komputer, internet	2 menit	Data tamu lengkap terisi
7	Tamu pergi meninggalkan kantor				Pintu keluar	1 menit	Merasa Puas

Waktu yang Diperlukan : 5 menit 30 detik

