




**PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR  
SERANG KELAS 1 A**

Jl. Raya Serang Pandeglang Km.6 Serang  
42126

Telp. (0254) 7914504 – 7914503 Fax.  
(0254) 7914503

Website: [www.pn-serang.go.id](http://www.pn-serang.go.id) Email:  
pnserang12@gmail.com

NOMOR SOP	W29.U1/12/SOP/HK/I/2019
TGL. PEMBUATAN	22 Januari 2019
TGL. REVISI	11 Agustus 2022
TGL. EFEKTIF	11 Agustus 2022
DISAHKAN OLEH	 Ketua Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A
NAMA SOP	<b>TOTOK SAPTO INDRATO, S.H., M.H</b> <b>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b> <b>DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI</b> <b>(SPAK) PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN</b> <b>NEGERI</b>

**DASAR HUKUM :**

1. Undang Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum
2. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
8. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Jo. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

**KETERKAITAN :**

SOP Kepaniteraan Hukum

**PERINGATAN/CATATAN :**

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka indeks kepuasan masyarakat tidak dapat diukur

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

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

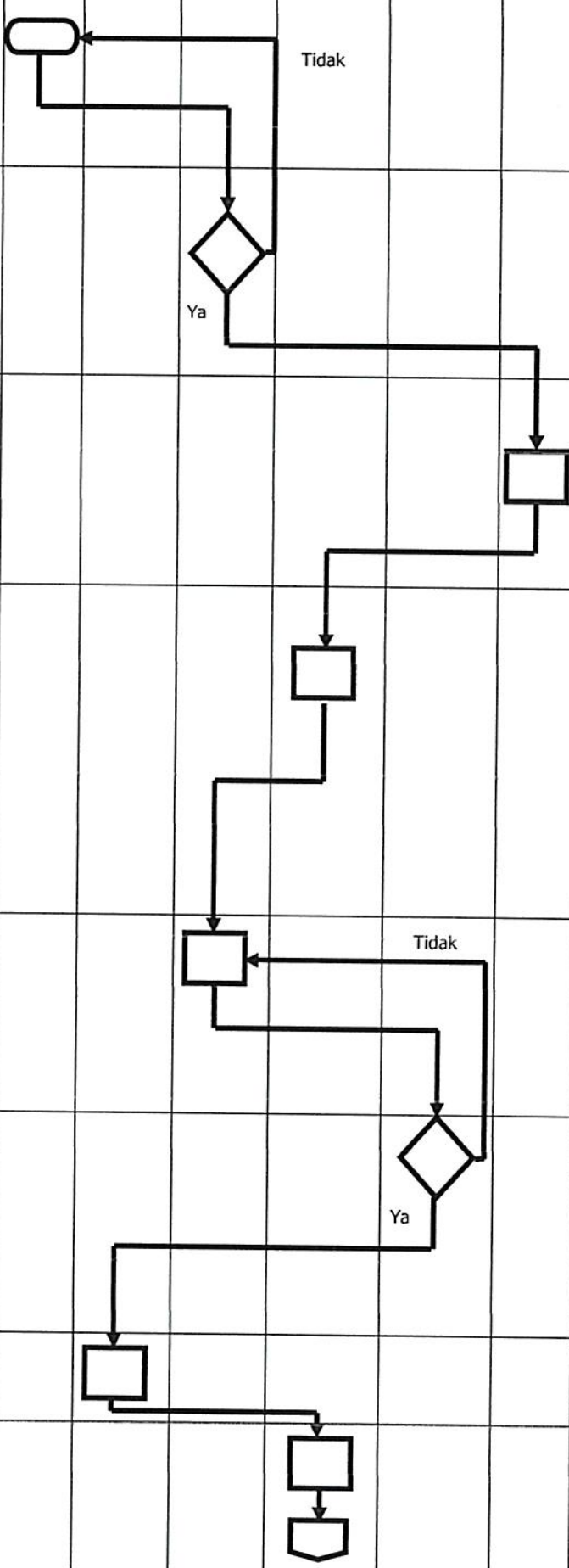
**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**







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

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

Questioner Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Harian

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Panmud Hukum	Sekretaris	Panitera	Tim Survey Kepuasan Masyarakat	WKPN	KPN	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu		Output
1	Menyusun konsep Tim Survey							- ATK	1 Jam	Konsep Tim Survey	
2	Meneliti dan memberikan paraf pada konsep tim survey							- Konsep Tim Survey - ATK	1 Jam	Konsep Tim Survey sudah di paraf	
3	Penandatanganan SK Tim Survey							- Konsep Tim Survey yang sudah di paraf - ATK	1 Jam	SK Tim Survey	
4	Menyusun rencana program Pelaksanaan SKM dan SPAK							- SK Tim Survey - Aplikasi SISUPER - Proposal Survey - Data pendukung Hasil survey sebelumnya - Konsep jadwal pelaksanaan - Customer Base - ATK	1 Hari	Jadwal Pelaksanaan Survey dan biaya	*1
5	Memeriksa rencana program pengukuran SKM dan SPAK serta memberikan paraf							- Aplikasi SISUPER - Rencana program pengukuran SKM dan SPAK - ATK	1 jam	Rencana program pengukuran SKM dan SPAK yang telah diparaf	
6	Memberikan persetujuan pelaksanaan SKM dan SPAK							- Aplikasi SISUPER - Data pendukung yang diperlukan untuk melakukan survey - ATK	1 jam	Persetujuan pelaksanaan SKM dan SPAK	
7	Mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan survey							- Aplikasi SISUPER - Layar monitor - ATK	2 Jam	Tersedianya aplikasi beserta layar monitor	
8	Mendistribusikan dan mengkomunikasikan link aplikasi SISUPER kepada responden							- Link aplikasi SISUPER - ATK	3 Bulan	Link aplikasi sudah terdistribusi	



No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Panmud Hukum	Sekretaris	Panitera	Tim Survey Kepuasan Masyarakat	WKPN	KPN	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu		Output
9	Mengumpulkan hasil pelaksanaan survey dan menetapkan IKM dan IPAK							Link aplikasi sudah terisi ATK	5 Hari	laporan	
10	Menyusun laporan pelaksanaan hasil survey							Aplikasi SISUPER Link aplikasi SISUPER Data Hasil survey	1 Bulan	Laporan	
11	Menerima laporan pelaksanaan survey							Laporan pelaksanaan hasil survey	1 Jam	Laporan sudah diterima dan ditandatangani	
12	Mempublikasikan hasil survey dan menindaklanjuti 3 unsur terendah dari hasil survey							Laporan hasil survey Website dan media pengadilan Data pendukung	1 Jam	Laporan Hasil Analisa IKM dan IPAK sudah terpublikasi dan ditindaklanjuti	
13	Mengirimkan hasil survey ke Ditjen Badilum melalui aplikasi SISUPER							Surat pengantar Hasil survey dan analisisnya Data pendukung Checklist data survey ATK	1 Jam	Tanda Pengiriman dan publikasi hasil survey	
14	Mengarsipkan hasil IKM dan IPAK							Surat pengantar Laporan hasil pelaksanaan survey ATK	1 Jam	Laporan survey tersimpan dalam arsip	

Penjelasan pada kolom keterangan :

\*1 ukuran Kepuasan Pelanggan dilakukan minimal 3 (tiga) bulan sekali