

Buku Pedoman

Alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Bagi Penyandang Disabilitas
Di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar



1.

Satpam menghampiri kendaraan pengguna layanan dan menanyakan apakah akan menggunakan pelayanan prioritas. Jika ya, kemudian membantu mengarahkan pengguna layanan untuk parkir pada parkiran khusus.





2.

Satpam menghampiri pengguna layanan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dan membantu untuk memasuki area meja piket.

(Dilaksanakan dengan mengikuti Protokol Kesehatan selama Pandemi Covid-19 berlangsung)

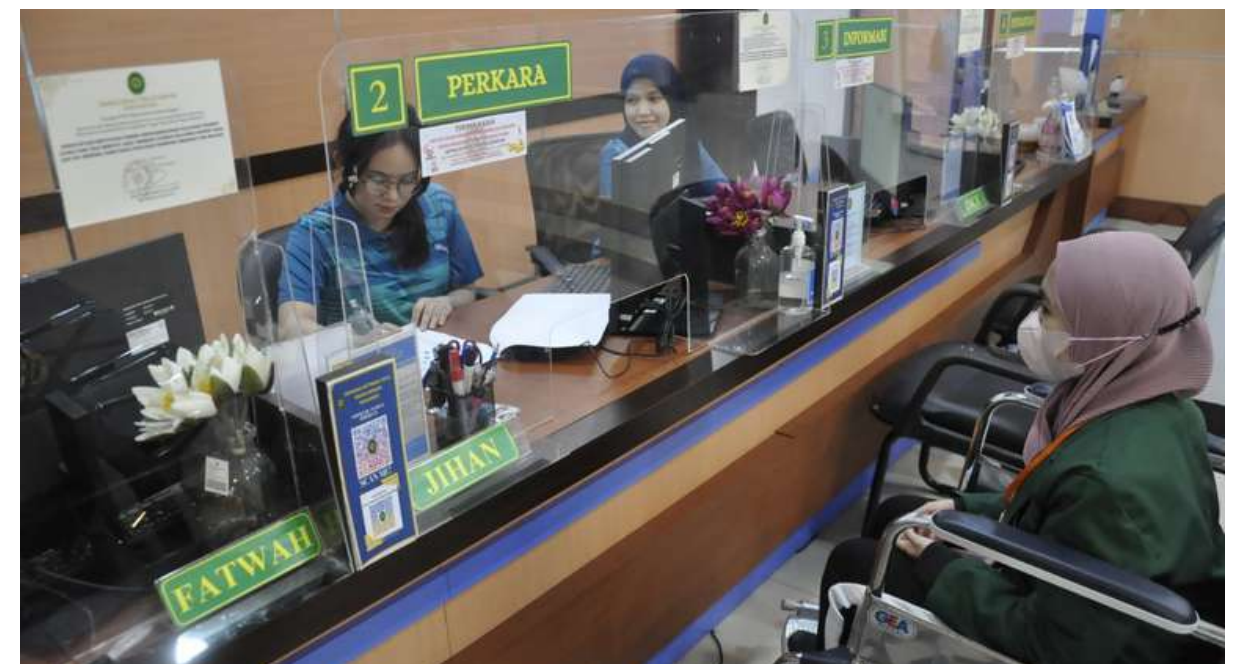


3.

Petugas Piket menanyakan layanan yang dibutuhkan, kemudian memandu mengisi buku tamu prioritas, mengambilkan nomor antrian prioritas, memberikan/mengalungkan Kartu Tamu Prioritas serta mengantarkan pengguna layanan prioritas ke kursi tunggu prioritas lalu menyerahkan berkas pengguna layanan prioritas ke meja PTSP. Bagi pengunjung sidang, maka langsung diantarkan ke Ruang Sidang.

4.

Petugas PTSP memanggil pengguna layanan prioritas sesuai dengan nomor antrian prioritas, menerima permohonan layanan dari pengguna layanan prioritas, melakukan pengisian Form Penilaian Personal dan memeriksa kelengkapan persyaratan/ceklist.



5.

Petugas *Back Office* melakukan proses terhadap permohonan dan diproses sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.



6.

Penanggung Jawab memeriksa dan menandatangani *draft* dokumen.



7.

Petugas *Back Office* menerima hasil layanan dan menyerahkan kepada petugas PTSP.



8.

Petugas PTSP menerima hasil layanan dan memanggil pengguna layanan prioritas. Kemudian, meminta pengguna layanan prioritas mengisi Formulir Survey Kepuasan Masyarakat Khusus Pengunjung Disabilitas dan membantu pengisian formulir.

Setelahnya, menyimpan dokumen hasil layanan ke dalam arsip.



9.

Petugas PTSP memanggil Petugas Piket untuk mengantarkan kembali pengguna layanan prioritas.



10.

Petugas Piket mengantarkan pengguna layanan prioritas ke area meja piket atau parkir khusus.

