

DAFTAR ISI DOKUMEN ZI

PEMENUHAN

AREA VI :

Standar Pelayanan

3. c. Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan

- Laporan tindaklanjut hasil survei IKM
- * Dokumen Rapat Reviu Standar Pelayanan



LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI TRIWULAN IV TAHUN 2022

Pengadilan Agama Sengeti
Oktober s.d Desember 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan **Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Sengeti Triwulan IV Tahun 2022** sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Pengadilan Agama Sengeti dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi persidangan, Pelayanan Bantuan Hukum, Pelayanan Pengaduan dan Pelayanan Permohonan Informasi.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi persidangan, pelayanan Bantuan Hukum, pelayanan Pengaduan dan pelayanan Permohonan Informasi terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Sengeti. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Pengadilan Agama Sengeti maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Sengeti, 24 Februari 2023

Ketua Pengadilan Agama Sengeti



Saifullah Anshari, S.Ag, M.Ag

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Instansi Pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TINDAK LANJUT

Pada periode pengukuran Triwulan IV bulan Oktober s.d Desember 2022 telah dilaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 80 responden.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tersebut terdapat beberapa saran yang perlu ditindaklanjuti berupa :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - U8 : Sarana dan Prasarana

Menindaklanjuti hasil penilaian masyarakat atas Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Sengeti telah melaksanakan perbaikan sarana dan prasarana serta menambah fasilitas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh pencari keadilan.

Beberapa tindaklanjut yang telah dilakukan Pengadilan Agama Sengeti adalah sebagai berikut :

1. Perluasan Ruang Pelayanan Terpadu (PTSP)
2. Perbaikan Air Conditioner
3. Penambahan TV Media
4. Perbaikan CCTV di ruang PTSP

DOKUMEN FOTO



Foto 1 : Penambahan TV Media



Foto 2 : Pegawai PA Sengeti melaksanakan gotong royong di Ruang PTSP



Foto 3 : Perbaikan CCTV di Ruang PTSP



Foto 3 : Perbaikan AC di Ruang PTSP

Selain itu pimpinan PA Sengeti secara rutin juga selalu melaksanakan pengawasan dan melakukan evaluasi kinerja terhadap Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan.

2. Berdasarkan saran dan rekomendasi koresponden dari hasil survei PA Sengeti telah menindaklanjuti terhadap fasilitas publik sebagai berikut :

a) Perluasan Tempat parkir

Pengadilan Agama Sengeti telah mengajukan usulan kepada Badan Urusan Administrasi Mahkamah Agung RI untuk rehab gedung dan telah disurvei oleh Biro Perlengkapan Mahkamah Agung RI.



Foto 4 : Kunjungan Biro Perlengkapan MA RI ke PA Sengeti



Foto 5 : Tim Survei Biro Perlengkapan MA RI melaksanakan pengukuran lahan di PA Sengeti

b) Perbaiki ruang tunggu



Foto 6 : Ruang Tunggu Sidang sebelum diperbaiki



Foto 7 : Ruang Tunggu Sidang setelah diperbaiki

c) Penambahan Alat Permainan Anak



Foto 8 : Penambahan alat bermain anak



PENGADILAN AGAMA SENGETI KELAS IB

Jl. Lintas Timur Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Pemkab Muaro Jambi

Telp./Fax (0741) 590061 PO BOX 77 Jambi 36001

Website: pa-sengeti.go.id / E-mail : info@pa-sengeti.go.id

9 Februari 2023

Nomor : W5-A10/308.a/KP.01/II/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan Reviu Standar Pelayanan

Yth. Para Hakim, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional
dan Karyawan-karyawati Pengadilan Agama Sengeti
di –
tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu dalam rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Senin / 13 Februari 2023

Jam : 15.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Pengadilan Agama Sengeti

Demikian undangan ini disampaikan, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
Ketua



Saifullah Anshari, S. Ag., M.Ag
NIP. 197507112005021001



PENGADILAN AGAMA SENGETI KELAS IB

Jl. Lintas Timur Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Pemkab Muaro Jambi

Telp./Fax (0741) 590061 PO BOX 77 Jambi 36001

SENGETI MUARO JAMBI








Homepage: www.pa-sengeti.go.id / E-mail : info@pa-sengeti.go.id

DAFTAR HADIR

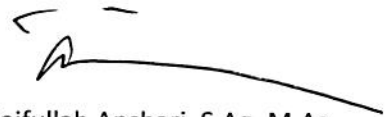
Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AM/04/02	02/01/2018	02/1/20	02/01/20

Jenis Kegiatan : Rapat
Nama Kegiatan : Reviu Standar Pelayanan
Hari, Tgl. : Senin, 13 Februari 2023
Waktu : 15.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang

No	Nama / NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Saifulah Anshur	Ucha / Pembun 21	
2.	AP19 MHAM	Waka / Iptka 21	
3.	Ismarole	Atase V / Hakim	
4.	Hj. Hasnani	Hakim	
5.	Sulistianingtyas W	Hakim	
6.	Mirfat	Kasubbag Kepegawaian	
7.	Herlin & S	Kasubbag PMP	
8.	Adityawarman	Panmestakutan	
9.	M. Halibillah	PMP	
10.	Umarradh B	PMG	
11.	Ibnu Soheru	CPNS	
12.	Sir Aziz	Pt	
13.	Elin	Jsp	
14.	Eni suryati	CPNS	
15.	Rosa. mō	PP	

16.	Navita Sri W	CPNS	
17.	Roby A	PPNPA	
18.	M-AMIN	PPNPN	
19.	ARSIL	Jurusita	
20.	IM RAN, SH	JS	
21.	Syafnanti	Sele	
22.	Ghozi	Panitia	
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			

Ketua PA Sengeti



Saifullah Anshari, S.Ag.,M.Ag.

NIP. 197507122005021001



PENGADILAN AGAMA SENGETI KELAS IB

Jl. Lintas Timur Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang Pemkab Muaro Jambi

Telp./Fax (0741) 590061 PO BOX 77 Jambi 36001

SENGETI MUARO JAMBI

Homepage: www.pa-sengeti.go.id / E-mail : info@pa-sengeti.go.id

Notulen Rapat

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AM/04/01	02/01/2018	00	02/01/2018

Hari/Tanggal/Jam	Senin, 13 Februari 2023 / 15.00 s.d Selesai
Tempat	Ruang Sidang Pengadilan Agama Sengeti
Pimpinan Rapat	Ketua Pengadilan Agama Sengeti
Peserta Rapat	Daftar Hadir Terlampir
Agenda Rapat : Reviu Standar Pelayanan	

Pimpinan Rapat menyampaikan sebagai berikut :

- Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022.
- Agar dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengadilan Agama Sengeti untuk mengetahui kesesuaian SOP dengan tugas fungsi dalam organisasi dan mengetahui sejauhmana efektifitas pelaksanaan SOP Pelayanan dilingkungan PA Sengeti.
- Agar dibuat matriks SOP eksisting dan dibahas didalam rapat terkait kondisi saat ini berupa efisiensi waktu pelaksanaan, pelaksana tugas, syarat, mutu baku, dan lain-lain.
- Pimpinan rapat mengingatkan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Mengetahui,
Ketua


Saifullah Anshari, S. Ag., M. Ag
NIP. 197507112005021001

Sengeti, 13 Februari 2023
Notulen,



Mirfat, S.T., M.H
NIP. 198106052006042004

FOTO KEGIATAN REVIU STANDAR LAYANAN

