

- I. Kedepan Survey akan dilakukan sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun dan minimal 3 kali dalam setahun, tentu sesuai dengan jumlah responden pada table morgan dan krecie maka respondennya adalah sebanyak 278 responden , maka sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 dan Sesuai denga Prosedur Mutu Evaluasi kepuasan Stakeholder dapat dilakukan pengolahan maka responden harus cukup sesuai dengan data yang dikumpulkan dan mencapai kevalidan data.



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

Jl. Negara KM. 11 Tanjung Pati Telp. (0752) 7750092 Fax. (0752) 7750369
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA 26271

Website : www.pa-tanjungpati.go.id Email : pengadilan_agama_tanjungpati@yahoo.com

Nomor : W3-A16/3088/OT.01/IX/2021 Tanjung Pati, 28 September 2021
Lamp : -
Perihal : Undangan Rapat Evaluasi Hasil
Survey Kepuasan Masyarakat

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wakil Ketua, Panitera, Sekretaris dan
Tim Survey Kepuasan Masyarakat
di
Tempat

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Salam silaturahmi kami sampaikan semoga Bapak/Ibu senantiasa dalam keadaan sehat dan sukses dalam menjalankan tugas kedinasan. Amin.

Melalui surat ini kami bermaksud mengundang Bapak/Ibu untuk menghadiri Rapat Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester II Tahun 2021 yang akan dilaksanakan pada:

Hari / Tgl. : **Selasa / 28 September 2021**
Waktu : 14.⁰⁰ WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Ketua
Agenda : Rapat Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Semester II Tahun 2021

Demikian undangan ini kami sampaikan. Diharapkan kehadiran tepat waktu. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.



Wassalam
Ketua,

ALFIZA, S.HI, MA
NIP. 19790815200704100



KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI
Nomor : W3-A16/2954/OT.00/IX/2021

TENTANG
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI TAHUN 2021

KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

- Menimbang : 1. Bahwa sebagai pelaksanaan Keputusan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan dalam rangka Pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama Tanjung Pati maka perlu memperbarui Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Bahwa Pejabat /Pegawai yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk ditunjuk menjadi Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Tanjung Pati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009;
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 dan Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi tahun 2010 – 2015 ;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ;
8. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan yang telah diubah dengan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2017
- Memperhatikan : Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor: 2081.b/DJA/OT.01.3/SK/10/2018 tanggal 6 Oktober 2018 tentang Pemberlakuan Pedoman Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI TAHUN 2021
- Kesatu : Menunjuk pegawai / pejabat yang tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Tanjung Pati Tahun 2021;

- Kedua : Tugas dan tanggung jawab tim adalah :
1. Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Agama Tanjung Pati secara berkala (1 x 6 bulan);
 2. Menganalisis data yang terkumpul dan mengolahnya;
 3. Menyajikan data hasil survei tersebut berupa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Ketiga : Dengan berlakunya surat keputusan ini, maka surat keputusan Ketua Pengadilan Agama Tanjung Pati Nomor W3-A16/46/OT.00/I/2021 tanggal 1 September 2020 dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi;
- Keempat : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Salinan surat keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan mestinya.



Ditetapkan di: Tanjung Pati
Pada tanggal : 2 September 2021
KETUA,

ALFIZA, S.H.I., M.A.
NIP. 197908152007041001

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI TAHUN 2021**

NO.	N A M A	TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
		JABATAN	PERAN
1.	Asep Nurdiansyah, S.H.	Wakil Ketua	Penanggungjawab
2.	Andria Miko, S.H.	Panmud Permohonan	Ketua Tim
3.	Sri Hani Fadhillah, S.H.I., M.A.	Panmud Hukum	Sekretaris
4.	Husna Hayati, S.H.	Panmud Gugatan	Surveyor
5.	Gina Lusiana, S.H.I.	Panitera Pengganti	Surveyor
6.	Handry Lesmana, S.H.	Jurusita	Surveyor
7.	Wilda Repelita	Jurusita	Surveyor
8.	Kemal Pasha, S.Kom.	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Surveyor
9.	Aulia Rahmi, S.E.	PPNPN	Surveyor
10.	Delfia Putri, S.H.I.	PPNPN	Surveyor
11.	Siti Aliatun Marzuqoh, A.Md.	PPNPN	Surveyor
12.	Ardi	PPNPN	Surveyor
13.	Hardi Guswanto	PPNPN	Surveyor

**PETUNJUK DAN TATA CARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 SERTA URAIAN TUGAS TIM SKM PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI**

Istilah yang digunakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat

1. **Pelanggan** adalah orang atau organisasi yang menerima produk.
2. **Kuisioner** adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan Pengadilan Agama, yang diisi dan dijawab oleh pelanggan untuk keperluan analisa kepuasan pelanggan.
3. **Responden** adalah orang yang disurvei atau dimintai pendapat mengenai pelayanan pada organisasi terkait.
4. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Ketentuan Umum

Data hasil survei kepuasan pelanggan dapat diolah apabila :

- Jumlah kuisioner yang terkumpul dari responden telah memenuhi jumlah yang ditentukan

- Jika dalam jadwal yang ditetapkan jumlah kuisioner belum mencapai jumlah yang ditetapkan, maka survei harus dilanjutkan sampai mencapai jumlah yang ditetapkan untuk mencapai kevalidan data.

Job Description Tim Survei Kepuasan Masyarakat

1. Kuisioner yang telah terisi, dikumpulkan oleh Sekretaris SAPM. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas atau sebaliknya. Penjelasanannya adalah sebagai berikut :
 - I. Perkenalan diri
 - II. Mengajukan pertanyaan apakah pengunjung telah dilayani dan bersedia untuk mengisi kuisioner/tidak. Apabila tidak bersedia – ucapkan terima kasih.
 - III. Berikan keyakinan kepada responden untuk berani mengungkapkan pendapat, karena survei ini untuk kepentingan masyarakat/instansi, dan data dijamin keamanannya untuk tidak dikonsumsi oleh petugas secara langsung.
 - IV. Pengisian jawaban atas pertanyaan dari no. 1 sampai no. 9 dengan cara melingkari jawaban
 - V. Penjelasan dan contoh untuk pertanyaan :
Maksud kedisiplinan adalah kedisiplinan waktu kerja dan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.
Contoh
Petugas melayani sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sudah ada saat buka, dan tidak istirahat/pulang sebelum jam pelayanan berakhir.
 - VI. Ajukan pertanyaan untuk diisi di kolom DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
 - a. Jenis pelayanan
 - b. Umur
 - c. Jenis Kelamin : Pria atau Wanita
 - d. Pendidikan terakhir : SD kebawah, SLTP, SLTA, D1, D3, D4, S-1 atau S-2 keatas
 - e. Pekerjaan utama : PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswata/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya
 - f. Suku Bangsa : Minang, Jawa, Batak, Sunda, dll
 - g. Tanggal survei
 - VII. Ucapkan terima kasih atas waktu dan jawaban yang telah diberikan oleh responden.
2. Jumlah minimal responden yang harus dipenuhi mengacu pada :

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

Ket :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

3. Pengolahan Data

- Masukkan data pada format komputer (excel) yang telah ditentukan.
- Hitung jumlah nilai dari masing-masing unsur yang ada.
- Hitung jumlah Nilai Rata-rata (NRR) dari masing-masing unsur.
- Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- Untuk mengetahui tingkatan nilai SKM yang didapatkan, dapat dilihat pada tabel di bawah:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

- Lakukan analisa data dengan menggunakan metode lain apabila masih dibutuhkan informasi dari hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

4. Tindak Lanjut

- Ambil tindakan perbaikan atau penyempurnaan yang diperlukan untuk menindaklanjuti hasil survei kepuasan pelanggan untuk menentukan :
 - Membahas hal-hal apa yang masih perlu dilakukan perbaikan/peningkatan (*What*)
 - Strategi/tindak lanjut yang harus dilakukan (*How*)
 - Dimana perbaikan dilakukan (*Where*)
 - Siapa yang bertanggung jawab dalam perbaikan (*Who*)
 - Kapan hal tersebut harus selesai dilakukan (*When*)

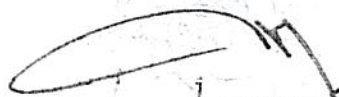
- b. Hasil pengolahan SKM dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan dalam melakukan proses belajar mengajar sehingga didapatkan hasil yang memuaskan baik bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNGJAWAB

Penanggung jawab terkait harus melakukan pemantauan secara terus menerus untuk memastikan perbaikan atau penyempurnaan telah dilakukan dengan efektif.

Ditetapkan di: Tanjung Pati
Pada tanggal : 2 September 2021
KETUA,



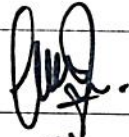
ALFIZA, S.H.I., M.A.
NIP. 197908152007041001



Jenis Kegiatan : Rapat
Nama Kegiatan : Rapat Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Hari, Tgl. : Rabu, 29 September 2021
Waktu : 13.³⁰ WIB – selesai
Tempat : Ruang Rapat

NO.	NAMA	JABATAN / BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	Alfiza, S.HI, MA	KPA	
2.	Asep Nurdiansyah, SH	Ketua APM	
3.	Rismal Riandi, SH	Sekretaris	
4.	Minda Hayati, SH	Panitera	
5.	Andria Miko, SH	Ketua Tim SKM	
6.	Sri Hani Fadhilah, S.H.I, MA	Sekretaris	
7.	Husna Hayati, SH	Surveyor	
8.	Gina Lusiana, S.H.I	Surveyor	
9.	Handry Lesmana, S.H	Surveyor	
10.	Wilda Repelita	Surveyor	
11.	Kemal Pasha. S.Kom	Surveyor	
12.	Aulia Rahmi, S.E	Surveyor	
13.	Delfia Putri, S.H.I	Surveyor	



NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
14.	Siti Aliatun Marzuqoh, A.Md	Surveyor	
15.	Ardi	Surveyor	
16.	Hardi Guswanto	Surveyor	
17.			
18.			



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal/Jam	Rabu, 29 September 2021 / 14.00 s.d selesai
Tempat	Ruang Media Center
Pimpinan Rapat	Ketua
Peserta Rapat	Tim Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) SKM Tahun 2021

Agenda Rapat/ Ekspose

- Pembukaan oleh Ketua APM Asep Nurdiansyah, SH
Penyampaian beberapa poin penting dari Bapak Ketua PA Tanjung Pati (Alfiza, S.H., M.A.) yaitu :
 1. SKM adalah bentuk evaluasi yang dilakukan secara berkala oleh Pengadilan Agama Tanjung Pati;
- 2. Dalam mewujudkan Peningkatan yang berkelanjutan maka diperlukan konsistensi kita dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan serta poin2 penting dalam kuisisioner;Penyampaian poin penting terkait APM oleh Bapak Wakil Ketua (Asep Nurdiansyah, S.H.) selaku Ketua APM yaitu sebagai berikut:
 1. Diharapkan kerja sama seluruh tim untuk serta penanggungjawab untuk segera menindaklanjuti hasil dari SKM;
- Penyampaian poin penting terkait SKM oleh Ketua Tim SKM (Andria Miko, S.H.) selaku Ketua APM yaitu sebagai berikut:
 1. Skala untuk Pelayanan Publik dengan nilai 95,93 dan dengan skala 4, didapatkan hasil 3,84;
- 2. Skala untuk Persepsi Korupsi dengan nilai 99,77 dan dengan skala 3,99
- Kemudian dilakukan tanya jawab seputar SKM serta tindak lanjut

Dibuat Oleh,


(ANDRIA MIKO, S.H.)

Tanjung Pati, 29 September 2021

Diketahui Oleh,


(ALFIZA, S.H.I., M.A.)
Pimpinan Rapat

Ket :

*) : coret yang tidak perlu



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

PEMBAHASAN :

No.	Uraian Pembahasan	Tindak Lanjut	Target Penyelesaian	Penanggung Jawab
1.	Unsur terendah dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah 5,255 dengan skala 6 yaitu Pelayanan Petugas yang Cepat Ramah dan Tanggap	Penanggung jawab PTSP melakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas PTSP dan melaksanakan Excellence Service secara berlanjut	7 Oktober 2021	Tim SKM/ Pimpinan

Dibuat Oleh,


(ANDRIA MIKO, S.H.)

Tanjung Pati, **29** September 2021
Diketahui Oleh,


(ALFIZA, S.H.I.L., M.A.)
Pimpinan Rapat



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

Jl. Negara KM 11 Tanjung Pati - 26271 Telp. (0752) 7750092/Fax. (0752) 7750369
Email : pengadilan_agama_tanjungpati@yahoo.com Website: www.pa-tanjungpati.go.id

CORRECTIVE PREVENTIVE ACTION REQUEST (CPAR)

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AM/09/01	04/09/2017	26/10/2018	01/11/2018

Jenis Ketidaksesuaian:

☐ Output Tidak Sesuai	☐ Sasaran Mutu	☐ Lain2 (sebutkan :Survey Kepuasan Masyarakat
☐ Keluhan Pelanggan	☐ Temuan Internal	
☐ Asessment Eksternal	☐ Dokumen SAPM	

Uraian ketidaksesuaian beserta bukti:

- Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan hasil Baik 95,93 dalam konversi 3,84, namun jika dilihat dari hasil survey per item maka nilai terendah adalah Pelayanan Petugas yang ramah dengan nilai 5,22 sehingga perlu dilakukan tindak lanjut

(diisi oleh yang menemukan ketidaksesuaian)

Dilaporkan oleh:

Andria Miko, SH
Tanggal: 29 September 2021

Diterima oleh:

(Asep Nurdiansyah, SH.)

Tanggal terima:

29 September 2021

Diterima oleh:
(pihak terkait)

(Minda Hayati, SH)

Tanggal rencana penyelesaian:

07 Oktober 2021

Koreksi yang dilakukan:

- Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan
- Peningkatan pengetahuan dan skill petugas PTSP dengan transfer knowledge excellence Service

Analisis penyebab ketidaksesuaian:

Usulan Tindakan korektif yang dilaksanakan:

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan monitoring serta evaluasi terhadap pelaksanaan excellence Service yang dilaksanakan oleh Panitera Muda Permohonan Andria Miko, SH

(diisi oleh pihak terkait)

(diisi oleh pihak terkait)

Diselesaikan oleh:

(Minda Hayati, SH)
Tanggal: 30 - September - 2021

Verifikasi tindakan korektif:

- ☐ V Efektif
☐ Tidak Efektif

Diverifikasi oleh:

(Asep Nurdiansyah, SH)
Tanggal: 30 - September - 2021

Verifikasi ulang (jika perlu):

- ☐ Efektif
☐ Perlu Rapat Tinjauan Manajemen

Diverifikasi oleh:

Asep Nurdiansyah, S.H.)
Tanggal:



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

DOKUMENTASI KEGIATAN





PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

Jl. Negara KM. 11 Tanjung Pati Telp. (0752) 7750092 Fax. (0752) 7750369

KABUPATEN LIMA PULUH KOTA 26271

Website : www.pa-tanjungpati.go.id Email : pengadilan_agama_tanjungpati@yahoo.com

1 Oktober 2021

Nomor : W3-A16/3112/OT.01/IX/2021
Lamp : -
Perihal : Undangan Rapat

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Wakil Ketua, Panitera, Sekretaris, Tim IT dan Petugas PTSP

PA Tanjung Pati

di

Tempat

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Salam silaturahmi kami sampaikan semoga Bapak/Ibu senantiasa dalam keadaan sehat dan sukses dalam menjalankan tugas kedinasan. Amin.

Melalui surat ini kami bermaksud mengundang Bapak/Ibu untuk menghadiri acara Rapat Monitoring dan Evaluasi Excellent Service yang Insya Allah akan dilaksanakan pada:

Hari / Tgl. : **Senin / 4 Oktober 2021**
Waktu : 08.¹⁵ WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Sidang Utama
Agenda : Rapat Monitoring dan Evaluasi Excellent Service

Demikian undangan ini kami sampaikan. Diharapkan kehadiran tepat waktu. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalam
Ketua,

ALFIZA



Jenis Kegiatan : Rapat
Nama Kegiatan : **Monitoring dan Evaluasi Excellent Service**
Hari, Tgl. : **Senin, 04 Oktober 2021**
Waktu : **08.¹⁵ WIB – selesai**
Tempat : **Ruang Sidang Utama**

NO.	NAMA	JABATAN / BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	ALFIZA .	Kepu	
2.	Asep Mardiansyah	Wakil	
3.	Devi Uswatun H	Hakim	
4.	Dina Hayati	Hakim	
5.	Fauziah Rahmah	Hakim	
6.	Minda Hayati	Panitera	
7.	Rismal Riandi	Sekretaris	
8.	Sri Hani Fadhlilah	Panward Hukum	
9.	Handry Laksana	JS	
10.	Rahmi Herawati	Kasubag Umum & Ku	
11.	Martena	Kasubag Prpp	
12.	Robi Gora Pshu	Stafs	
13.	Wilda Repelita	JS	



NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
14.	Atika Dewi	CPNS / Arsiparis	
15.	Asmalinda	PP	
16.	Gina Lusana	PP	
17.	Haryani	Kabang Unm & keu	
18.	Husna Hayati	PMC	
19.	Delfia Putri	PPNPN	
20.	Dema	PPNPN	
21.	Ledy	VP	
22.	Aemel	CPNS	
23.	Alicia Rahmi	PPNPN	
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal/Jam	Senin, 04 Oktober 2021 / 08.30 s.d selesai
Tempat	Ruang Sidang Utama
Pimpinan Rapat	Ketua
Peserta Rapat	

Agenda Rapat/ Ekspose

- Pembukaan oleh Bapak Alfiza, S.H.I., M.A.,
Sosialisasi tentang Money Excellence Service yang diisi oleh Bapak Andria Miko, S.H.
Beberapa poin penting yang disampaikan dalam sosialisasi ini sebagai berikut:
1. Membangun kesan pertama bagi para pencari keadilan dengan membuka sikap yang positif, mimik wajah yang ceria, tatapan mata, mengucapkan salam dengan ramah, badan condong kedepan.
 2. Merahi simpatik ada 3 cara yaitu simpatik alami, simpatik kebetulan, dan simpatik yang sengaja dirancang.
 3. Dalam melaksanakan tata kerja pelayanan:
 - a. Satpam
 - Menyeleksi bagi yang tidak patuh protokol kesehatan masker dilarang untuk masuk
 - Menanyakan Riwayat perjalanan
 - Menanyakan kepentingan
 - Memberi nomer antrian dan mempersilahkan duduk di ruang tunggu ptsp
 - b. Petugas PTSP
 - Memanggil nomer antrian sambil berdiri
 - Salam, senyum, dan sapa
 - Melayani pencari keadilan sesuai dengan SOP
 - Mengucapkan terima kasih
 - Memberikan quisoner
 - c. Resepsionis
 - Menerima tamu dengan Senyum, Salam, Sapa
 - Menanyakan keperluan/ janji bertemu
 - Mengkonfirmasi pada pegawai
 - Membawa ke ruang tunggu terbuka
 4. Hal penting dalam pelayanan prima yaitu permen, kebersihan ruangan, taat pada protocol Kesehatan, ruang steril.
 5. Dalam menangani komplain dilakukan dengan membedakan berdasarkan pendidikan, seperti untuk lulusan SD sd SMA memberikan penjelasan, sosialisasi dan solusi, dan untuk yang lulusan S1 dst memberitahukan atau memberi informasi mengenai prosedur dan solusi.
- Kemudian Bapak Ketua juga memimpin pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan publik terutama terkait excellent service

Dibuat Oleh

(RISMAL RIANDI, S.H.)



Tanjung Pati, 4 Oktober 2021

Diketahui Oleh,

(ALFIZA, S.H.I., M.A.)
Pimpinan Rapat



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

PEMBAHASAN :

No.	Uraian Pembahasan	Tindak Lanjut	Target Penyelesaian	Penanggung Jawab
1.	Sosialisasi terkait Penerapan Excellent Servis			Panitera
2.	Monitoring dan evaluasi pelayanan publik terutama terkait excellent servis			Panitera

Dibuat Oleh,


(RISMAL RIANDI, S.H.)

Tanjung Pati, 4 Oktober 2021

Diketahui Oleh,


(ALFIZA, S.H.I., M.A.)
Pimpinan Rapat





PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

TINDAKLANJUT HASIL SKM

No.	Uraian Pembahasan	Tindak Lanjut	Target Penyelesaian	Penanggung Jawab	STATUS
1.	Unsur terendah dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah 5,255 dengan skala 6 yaitu Pelayanan Petugas yang Cepat Ramah dan Tanggap	Penanggung jawab PTSP melakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas PTSP dan melaksanakan Excellence Service secara berlanjut	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
		Monitoring dan evaluasi kepada petugas PTSP untuk dapat memberikan informasi yang terstruktur kepada masyarakat pencari keadilan.	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
		Infografis yang menarik pada ruang tunggu tentang maklumat pelayanan, bisnis proses, dan tahap pelayanan.	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
		Pensosialisasian penghitungan biaya Panjar secara online	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
		Sarana dan prasarana ditingkatkan	7 Oktober 2021	Panitera/Sekretaris	



PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI

NOTULEN RAPAT

	Kerjasama dengan PT POS dan BRI cabang Payakumbuh untuk pelayanan	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
	Internalisasi pimpinan penekanan pada anti korupsi dan inovasi pada pelayanan	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
	Memperjelas informasi mengenai rincian PNBP	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021
	Pelaksanaan survey online dengan aplikasi	7 Oktober 2021	Panitera	CLOSED DILAKSANA KAN TANGGAL 30-09-2021

Diketahui Oleh,


(ALFIZA, S.H.I., M.A.)

Ketua APM


(ASEP NURDIANSYAH, SH.)

Tanjung Pati, 30 September 2021
Penanggung Jawab,


(MINDA HAYATI, S.H.)

FOTO KEGIATAN





DOKUMENTASI SARAN
UNTUK PENGIMPLEMENTASIAN SECARA CONTINUOUS IMPROVEMENT
SKM SEMESTER I TAHUN 2021

1. Monitoring dan evaluasi kepada petugas PTSP untuk dapat memberikan informasi yang terstruktur kepada masyarakat pencari keadilan.



- [illegible]

PENDAFTARAN PERKARA e-Filing

- 1** 
Memilih Pengadilan Tujuan Mendaftar Perkara
(Log in ke akun pengguna dan memilih pengadilan agama tujuan untuk mendaftar perkara)
- 2** 
Nomor Registrasi Online
(Pengguna mendapatkan nomor registrasi online, setelah menyetujui dan memahami syarat dan ketentuan, tekan tombol "daftar")
- 3** 
Upload Surat Kuasa
(Upload dokumen surat kuasa yang telah bermaterai khusus pengguna terdaftar (advokat))
- 4** 
Menginput Data Pihak
(Mengisi data para pihak (wajib mengisi nama, nomor telepon dan alamat))
- 5** 
Upload Berkas
(Upload berkas perkara gugatan dan bukti awal)
- 6** 
Selesai
(Selanjutnya perhitungan panjar secara online, dan pembayaran panjar secara elektronik)

PEMBAYARAN PANJAR e-Payment

1. Buka laman portal pembayaran BPPK online
2. Pengguna mendaftar / mengaktifkan akaun pengguna
3. Pengguna membuat akaun Virtual Account
4. Akaun ke bank untuk Pembayaran
5. Pengguna Terdaftar Mendapatkan Virtual Account Dari Bank Mitra
6. Pengguna Terdaftar Mengadakan Agama Tanjung Pati
7. Bayar Panjar Sekolah
8. Waktu Waktu Pembayaran 24 Jam

Jika Pengguna Melawat Batas Waktu 1x24 Jam Untuk Membayar Maka Virtual Account Tidak Dapat Digunakan Lagi.

E Payment

3. Pensosialisasian penghitungan biaya Panjar secara online



4. Foto ruang mediasi





Foto Ruang sidang

5. Kerjasama dengan PT POS dan BRI cabang Payakumbuh untuk pelayanan



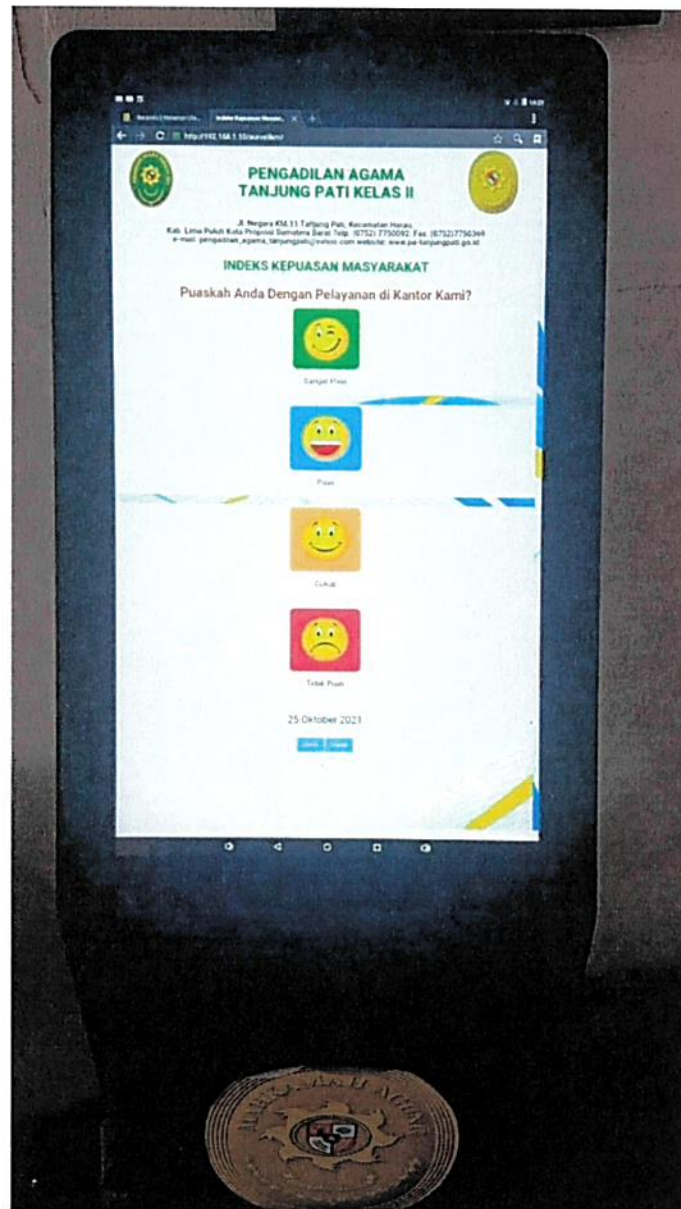
6. Internalisasi pimpinan penekanan pada anti korupsi dan inovasi pada pelayanan



7. Informasi mengenai rincian PNPB

[illegible]

8. Pelaksanaan survey online menggunakan aplikasi

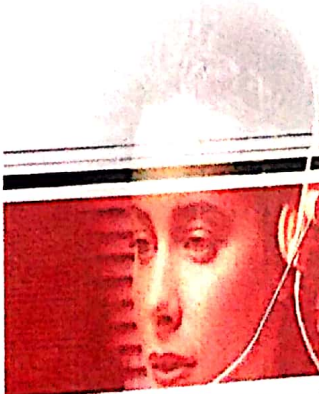


LAPORAN



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGADILAN AGAMA TANJUNG PATI PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

**PERIODE TAHUN 2021
SEMESTER II**



PENGADILAN AGAMA KAB. LIMA PULUH KOTA
Jl. Negara KM 11 Telp. (0752) 7750092/
Fax. (0752) 7750369

Website: www.pa-tanjungpati.go.id
Email: pengadilan_agama_tanjungpati@yahoo.com