

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANTEN
DESEMBER TAHUN 2019**

I. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

II. TUJUAN

Menindaklanjuti rekomendasi atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Desember Tahun 2019 yang telah dilaksanakan

III. PELAKSANAAN

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Evaluasi Kepuasan Stakeholder pada Pengadilan Tinggi Agama Banten bahwa dari 9 unsur pelayanan sudah mendapatkan respon baik, tetapi terdapat 2 unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, yaitu:

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dilakukan perbaikan/peningkatan pelaksanaan pelayanan yang harus disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan
2. Kompetensi/Kemampuan Petugas, dilakukan perbaikan/peningkatan dengan pelatihan dan pembinaan untuk peningkatan kualitas petugas pelayanan.

IV. PENUTUP

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode II pada Desember Tahun 2019 tidak mengalami perubahan yang signifikan sehingga hal tersebut menggambarkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Banten dapat mempertahankan kinerja dalam pelayanan dengan baik. Tetapi diharapkan kepada seluruh Aparatur Pengadilan Tinggi Agama Banten terus berusaha meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi sehingga dapat terwujud pelayanan prima sesuai dengan harapan stakeholder.

Serang, 30 Desember 2019

Ketua



Dr. H. Muhammad Shaleh, S.H., M.Hum.

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANTEN
JUNI TAHUN 2020**

V. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

VI. TUJUAN

Menindaklanjuti rekomendasi atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juni Tahun 2020 yang telah dilaksanakan

VII. PELAKSANAAN

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Evaluasi Kepuasan Stakeholder pada Pengadilan Tinggi Agama Banten bahwa dari 9 unsur pelayanan sudah mendapatkan respon baik, tetapi terdapat 1 unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, yaitu tentang Kualitas sarana dan prasarana, terutama pada layanan di Pengadilan Tinggi Agama Banten dan ditindaklanjuti dengan memaksimalkan teknologi serta kualitas sarana dan prasarana yang saat ini ada dengan tetap melakukan pengusulan kelengkapan sarana dan prasana yang dapat menunjang pelayanan.

VIII. PENUTUP

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode I pada Juni Tahun 2020 mengalami perubahan yang cukup signifikan sehingga hal tersebut menggambarkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Banten tetap konsisten berupaya mempertahankan kinerja dalam pelayanan dengan baik. Tetapi diharapkan kepada seluruh Aparatur Pengadilan Tinggi Agama Banten tetap terus berusaha meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi sehingga dapat terwujud pelayanan prima sesuai dengan harapan stackholder.

Serang, 10 Juni 2020

Ketua,



Dr. H. A. Choiri, S.H., M.H.