SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG
REPUBLIK INDONESIA
JL. MEDAN MERDEKA UTARA NO. 9-13, JAKARTA 10110 - TROMOL POS NO. 1020
Telepon : (021) 3843348, 3810350, 3454546 / Fax : (021) 3453553, 3454546

Nomor :132 -1/SEK/KU.01/6/2016 Jakarta, 29 Juni 2016
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Evaluasi Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Yth,: 1. Para Pejabat Eselon I Mahkamah Agung RI
2. Para Ketua Pengadilan Tingkat Banding dan Tingkat Pertama pada 4 (empat) Lingkungan Peradilan

di -
Seluruh Indonesia

Sehubungan dengan dilakukannya Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) bidang peningkatan kualitas pelayanan publik pada seluruh Satuan Kerja dan Pengadilan selama Tahun 2015 diminta kepada seluruh Satuan Kerja dan Pengadilan di lingkungan Mahkamah Agung RI agar mengisi Daftar Isian (terlampir) dan mengirimkan kepada kami berikut *soft file* data dukungnya.

Daftar isian yang sudah lengkap dan data dukungnya tersebut dikirimkan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas selaku Koordinator Area VIII PMPRB c.q. Kepala Bagian Pengembangan Sistem Informatika selaku Sekretaris Area VIII PMPRB dengan alamat email : *darwis@mahkamahagung.go.id* dan paling lama tanggal 20 Juli 2016.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG RI
Selaku
Penanggung Jawab
Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung RI

NURHADI
NIP 19570619 198703 1 001

Tembusan:
1. Ketua Mahkamah Agung RI
2. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI
3. Ketua Tim Sekretariat PMPRB
4. Ketua Area VIII PMPRB

TIM SEKRETARIAT DAN TIM KELOMPOK KERJA
ASESSOR REFORMASI BIROKRASI MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

DAFTAR ISIAN
REFORMASI BIROKRASI UNTUK AREA 8 ("Pelayanan Publik")

No	Kegiatan Peningkatan Pelayanan Publik	Kondisi saat ini di Satker Saudara		Jangka Waktu Komitmen Perbaikan
		Sudah	Belum	
1	Terdapat kebijakan standar pelayanan (Standar pelayanan masing-masing satker dan pengadilan mengacu pada SK KMA No. 026 Tahun 2012			
2	Standar pelayanan telah dimaklumatkan (untuk semua jenis pelayanan)			
3	Terdapat SOP bagi Pelaksanaan standar pelayanan			
4	Dilakukan reviu dan perbaikan atas SOP (Hasil Reviu dan Perbaikan atas standar pelayanan)			
5	Dilakukan reviu dan perbaikan atas SOP (Hasil Reviu dan Perbaikan SOP Semua jenis pelayanan)			
6	Telah dilakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima)			
7	Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media			
8	Telah terdapat sistem *punishment* (sanksi)/*reward* bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar.			
9	Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi (Sarana dan Prasarana layanan terpadu / terintegritas			
10	Terdapat inovasi pelayanan (Adanya Inovasi Pelayanan yang dilakukan secara terus menerus			
11	Terdapat media pengaduan pelayanan (Adanya unit pengelola pengaduan pelayanan.			
12	Terdapat SOP pengaduan pelayanan			
13	Terdapat unit yang mengelola pengaduan pelayanan			
14	Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan			
15	Telah dilakukan Evaluasi atas penanganan keluhan/ masukan			
16	Dilakukan Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan			
17	Hasil Survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka			
18	Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat			
19	Telah memiliki rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan (perencanaan dan pelaksanaan penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan)			
20	Telah memiliki rencana penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan			
21	Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus			
22	Saran untuk peningkatan Pelayanan Publik :			

TIM SEKRETARIAT DAN KELOMPOK KERJA REFORMASI BIROKRASI
MAHKAMAH AGUNG RI