PENGADILAN AGAMA NEGARA

MAKLUMAT PELAYANAN

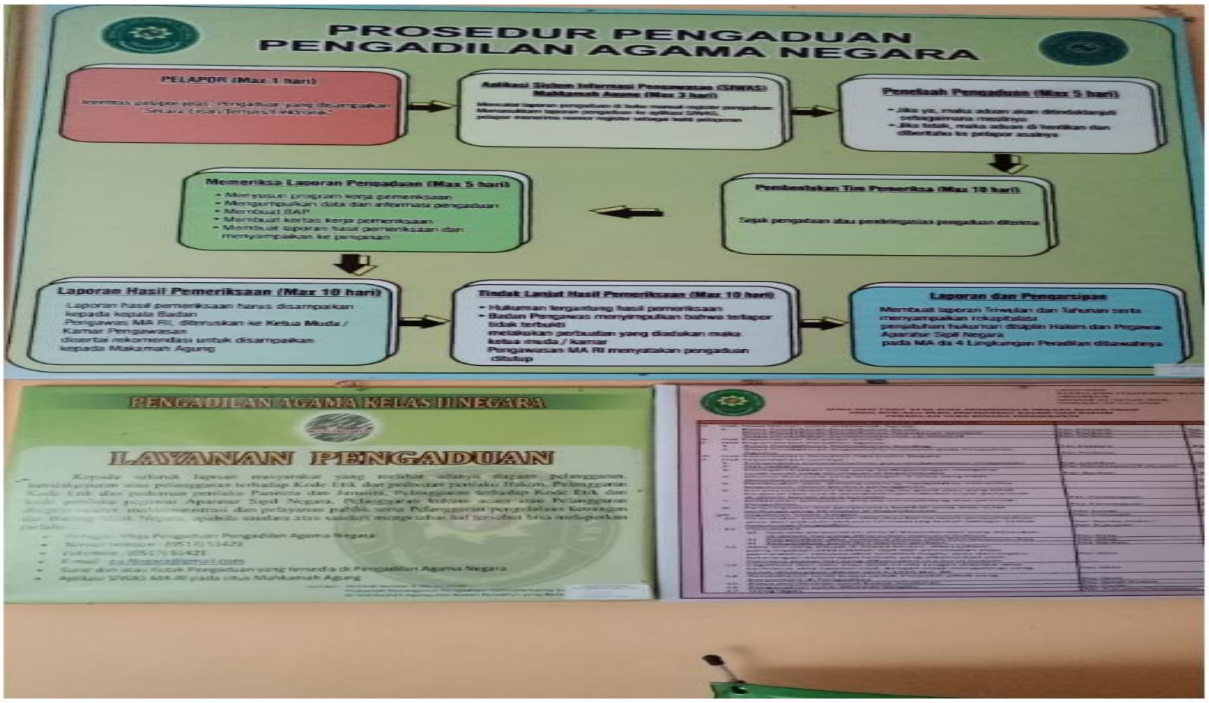
Nomor :W15-A11/024a/HM.00/I/2018

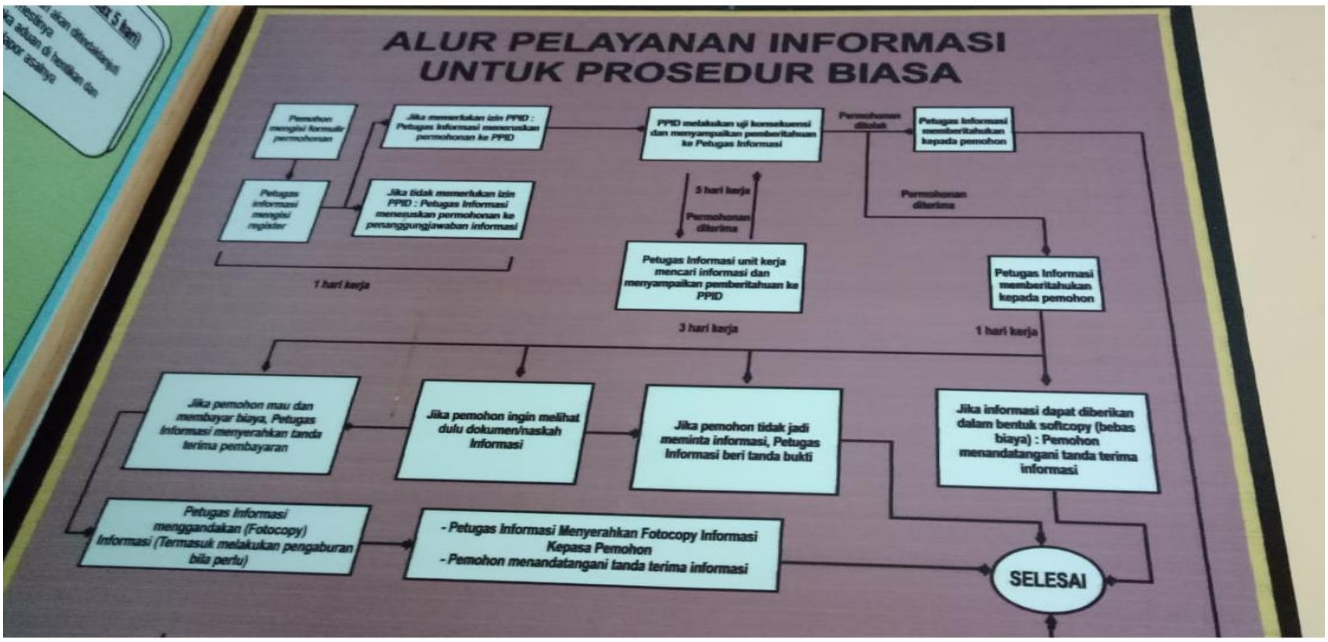
DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU

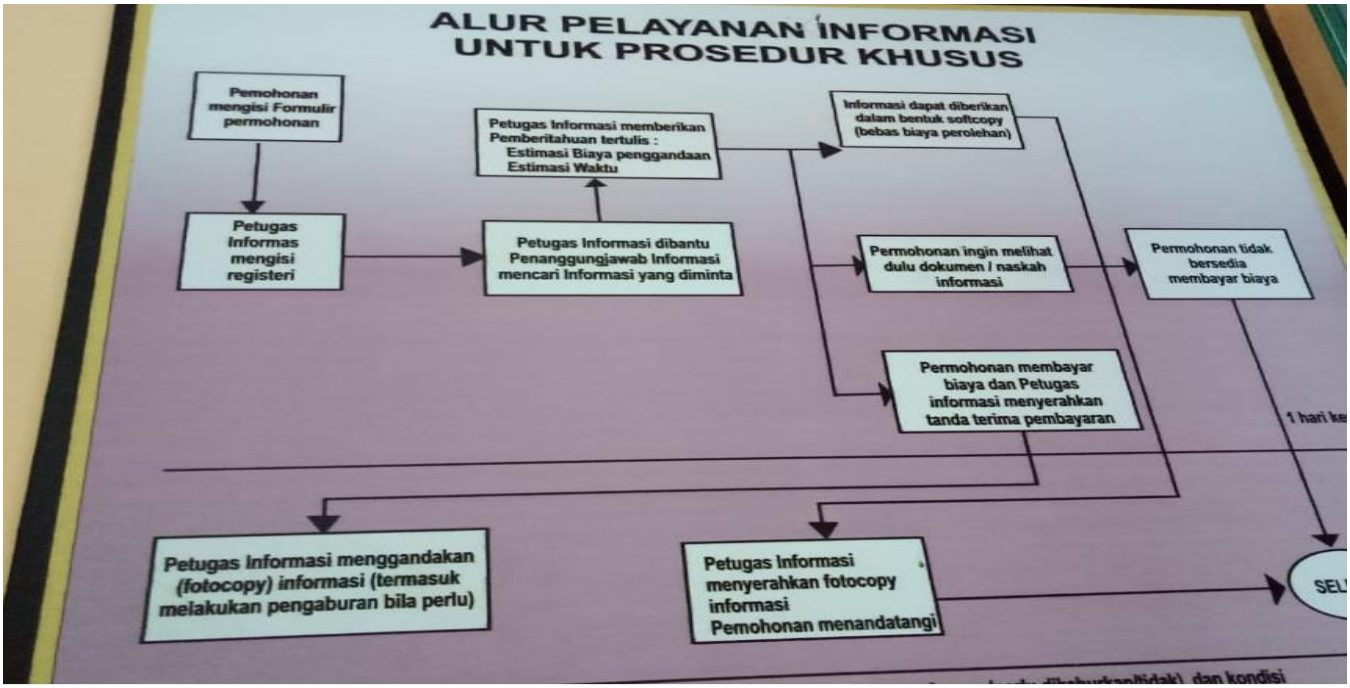
Negara, 2 Januari 2019
Ketua Pengadilan Agama Negara

ttd

Hj. NURUL HIKMAH, S.Ag., M.H.



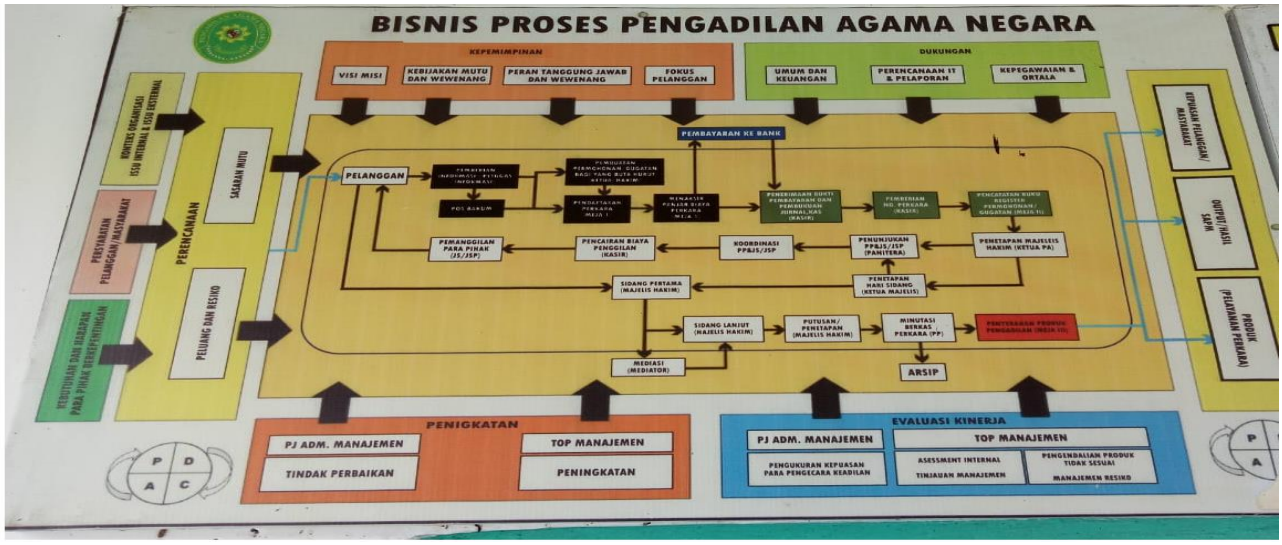

ALUR PELAYANAN INFORMASI
UNTUK PROSEDUR BIASA
Pemohon mengisi formulir permohonan
Petugas informasi mengisi register
Jika memerlukan izin PPID : Petugas Informasi menyusukan permohonan ke PPID
Jika tidak memerlukan izin PPID : Petugas Informasi menyusukan permohonan ke penanggungjawaban informasi
1 hari kerja
PPID melakukan uji konsekuensi dan menyampaikan pemberitahuan ke Petugas Informasi
Permohonan ditolak
Petugas Informasi memberitahukan kepada pemohon
5 hari kerja
Permohonan diterima
Permohonan diterima
Petugas Informasi unit kerja mencari informasi dan menyampaikan pemberitahuan ke PPID
3 hari kerja
Petugas Informasi memberitahukan kepada pemohon
1 hari kerja
Jika pemohon mau dan membayar biaya, Petugas Informasi menyerahkan tanda terima pembayaran
Jika pemohon ingin melihat dulu dokumen/naskah Informasi
Jika pemohon tidak jadi meminta informasi, Petugas Informasi beri tanda bukti
Jika informasi dapat diberikan dalam bentuk softcopy (bebas biaya) : Pemohon menandatangani tanda terima informasi
Petugas Informasi menggandakan (Fotocopy) Informasi (Termasuk melakukan pengaburan bila perlu)
- Petugas Informasi Menyerahkan Fotocopy Informasi Kepasa Pemohon
- Pemohon menandatangani tanda terima informasi
SELESAI


ALUR PELAYANAN INFORMASI
UNTUK PROSEDUR KHUSUS
Pemohonan mengisi Formulir permohonan
Petugas Informas mengisi registeri
Petugas Informasi memberikan Pemberitahuan tertulis :
Estimasi Biaya penggandaan
Estimasi Waktu
Petugas Informasi dibantu Penanggungjawab Informasi mencari Informasi yang diminta
Informasi dapat diberikan dalam bentuk softcopy (bebas biaya perolehan)
Permohonan ingin melihat dulu dokumen / naskah informasi
Permohonan tidak bersedia membayar biaya
Permohonan membayar biaya dan Petugas informasi menyerahkan tanda terima pembayaran
Petugas Informasi menggandakan (fotocopy) informasi (termasuk melakukan pengaburan bila perlu)
Petugas Informasi menyerahkan fotocopy informasi
Pemohonan menandatangi

BISNIS PROSES KESEKRETARIATAN
KESEKRETARIATAN
PERENCANAAN, IT DAN PELAPORAN
UMUM DAN KEUANGAN
KEPEGAWAIAN, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

BISNIS PROSES ADMINISTRASI KEPANITERAAN
Pelanggan
Pembarian informasi (Meja Informasi)
Pembuatan Permohonan/gug Atau Yang Bagi Buta Huruf (Ketua Hakim)
Pes Bantuan Hukum
Pendaftaraan Permohonan/gug Atau (Meja 1)
Pembayaran Ke Bank (Pelanggan)
Penerimaan Pembayaran Dan Pembukuan Jurnal Kas (Kasir)
Penomoran Berkas Perkara (Kasir)
Register Permohonan/ Gugatan (Meja 2)
Register Permohonan/ Gugatan (Meja 2)
penunjukan majelis hakim (ketua pa)
Penunjukan Panitera Pengganti Jurusita/JPS (Panitera)
penentuan hari sidang (ketua majelis)
Pencairan Dana Penggilan Ke Kasir (Jurusita/JPS)
Pemanggilan Para Pihak (Jurusita/JPS)
Sidang (Majelis Hakim)
Penyerahan Produk Layanan (Meja 3)
mediasi (majelis hakim)

BISNIS PROSES ADMINISTRASI MANAJEMEN
PERSYARATAN PELANGGAN
KEBUTUHAN DAN HARAPAN STAKEHOLDERS
ISSU INTERNAL & EKSTERNAL
KLS 4
VISI MISI
KEBIJAKAN MUTU MAKLUMAT FAKTA INTEGRITAS
KLS 5
PERENCANAAN
RISK MANAJEMEN
KESEHATAN KESELAMATAN KERJA
KLS 6
PENGELOLAAN SUMBER DAYA
OPERASIONAL
PENGELOLAAN LINGKUNGAN
KLS 7
NALISIS DAN EVALUASI
EVALUASI KEPUASAN
ASSESMENT INTERNAL
TINJAUAN MANAJEMEN
KLS 8
TINDAKAN PERBAIKAN
PENINGKATAN
KLS 9


BISNIS PROSES PENGADILAN AGAMA NEGARA
KEPEMIMPINAN
VISI MISI
KEBIJAKAN MUTU DAN WEWENANG
PERAN TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG
FOKUS PELANGGAN
DUKUNGAN
UMUM DAN KEUANGAN
PERENCANAAN IT & PELAPORAN
KEPEGAWAIAN & ORTALA
KONTEKS ORGANISASI ISSU INTERNAL & ISSU EKSTERNAL
PERSYARATAN PELANGGAN/ MASYARAKAT
KEBUTUHAN DAN HARAPAN PARA PIHAK BERKEPENTINGAN
PERENCANAAN
SASARAN MUTU
PELUANG DAN RESIKO
PELANGGAN
PEMBAYARAN KE BANK
PEMANGGILAN PARA PIHAK (JS/JSP)
PENCAIRAN BIAYA PENGGILAN (KASIR)
KOORDINASI PP&JS/JSP
PENUNJUKAN PP&JS/JSP (PANITERA)
PENETAPAN MAJELIS HAKIM (KETUA PA)
PENETAPAN HARI SIDANG (KETUA MAJELIS)
SIDANG PERTAMA (MAJELIS HAKIM)
SIDANG LANJUT (MAJELIS HAKIM)
PUTUSAN/ PENETAPAN (MAJELIS HAKIM)
MINUTASI BERKAS PERKARA (PP)
MEDIASI (MEDIATOR)
ARSIP
KEPUASAN PELANGGAN/ MASYARAKAT
OUTPUT/HASIL SAPM
PRODUK (PELAYANAN PERKARA)
PENIGKATAN
PJ ADM. MANAJEMEN
TOP MANAJEMEN
TINDAK PERBAIKAN
PENINGKATAN
EVALUASI KINERJA
PJ ADM. MANAJEMEN
TOP MANAJEMEN
PENGUKURAN KEPUASAN PARA PENGECARA KEADILAN
ASSESMENT INTERNAL
TINJAUAN MANAJEMEN
PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI
MANAJEMEN RESIKO
P
D
C
A