**FORMULIR ISIAN PENGADILAN (Kelengkapan Evidence)**

**Area I.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi | Data Dukung |
| 1. | Sosialisasi RB | Belum seluruhnya melaksanakan sosialisasi RB | Dilakukan sosialisasi RB di seluruh 4 (empat) lingkungan peradilan | Kegiatan sosialisasi RB dan informasi RB di Website Mahkamah Agung |
| 2. | Tim RB di Pengadilan dan Renja RB | TIM RB baru ada di Mahkamah Agung | Masing-masing ketua pengadilan membentuk tim RB dan menyusun renja RB | SK Pembentukn TIM RB di 4 (empat) lingkungan peradilan |
| 3. | Sosialisasi Road Map | Sosialisasi Road map baru dilaksanakan dilingkungan Mahkamah Agung | Perlu dilakukan sosialisasi Road Map di 4 (empat) lingkungan peradilan | Kegiatan sosialisasi Road map dan Road Map yang di pubikasi di website Mahkamah Agung |
| 4. | Pemilihan Role Model | Role model masing-masing di 4 (empat) lingkungan peradilan | Membuat standarisasi pelaksanaan pemilihan role model sampai dengan evaluasi dan menginstruksikan setiap pengadilan membuat role model setiap tahunnya | * Standarisasi peksanaan role model * Role model di 4 (empat) lingkungan peradilan |
| 5. | Publikasi Kegiatan dan Pelaksanaan RB | Belum seluruhnya median peradilan yang memuat publikasi kegiatan Pelaksanaan RB | Menginformasikan pelaksanaan RB dimedia peradilan | Publikasi kegiatan RB di website peradilan/ majalah pengadilan/ media informasi lainnya |
| 6. | Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja | Belum seluruh pimpinan dilingkungan peradilan ikut terlibat aktif pelaksanan RB | Melibatkan pimpinan peradilan dalam pelaksanaan RB | * Absensi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan RB |
| 7. | Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan RB | Monitoring dan evaluasi RB dilakukan oleh pusat Mahkamah Agung | Telah dilakukan evaluasi RB setiap tahunnya melalui pelaksanan PMPRB | Dokumen PMPRB Mahkamah Agung |

**Area II.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Persiapan Materi** | **Kondisi** | **Solusi** | | **Data Dukung** |
|  |  |
| 1. | Sosialisasi peraturan perundang-undangan terbaru di MA secara periodik (minimal 2x setahun) contoh   1. PERMA No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan. 2. SEMA No. 6 Tahun 2014 tentang Penanganan Bantuan Panggilan/Pemberitahuan. 3. PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan. | Sampai saat ini peraturan- peraturan tersebut masih belum tersosialisasi dengan baik | Lakukan sosialisasi seluruh kebijakan baru Mahkamah Agung |  | Laporan kegiatan sosialisasi . |
| 2. | Evaluasi pelaksaan sistem pengendalian peraturan perundang-undangan | Belum dilakukan evaluasi secara periodik terhadap produk kebijakan Ketua Pengadilan | Segera lakukan evaluasi secara periodik terhadap produk kebijakan Ketua Pengadilan |  | Laporan kegiatan evaluasi. |
| 3. | Evaluasi SK Ketua Pengadilan terhadap kebijakan Mahkamah Agung terbaru dan Peraturan Daerah terkait hukum dan teknis judisial | kebijakan baru MA belum di tindaklanjuti melalui SK Ketua Pengadilan. | Segera menindaklanjuti seluruh kebijakan baru MA melalui SK Ketua Pengadilan |  | SK Ketua Pengadilan terkait dengan kebijakan baru MA. |
| 4. | Harmonisasi Penetapan SK radius di pengadilan terkait dengan biaya perkara | Saat ini ada perbedaan penentuan biaya perkara berdasarkan radius | Lakukan koordinasi antar pengadilan di wilayah yang sama terkait penetapan SK radius. |  | 1. SK Radius. 2. Sosialisasi melalui penyuluhan hukum bekerjasama dengan Kementerian Hukum dan HAM-RI. |
| 5. | Implementasi JDIH di Pengadilan | Banyak pengadilan yang belum memuat produk kebijakan pengadilan ke aplikasi JDIH | Segera mengisi seluruh produk kebijakan pengadilan kedalam aplikasi JDIH |  | Laporan Monitoring dan Evaluasi JDIH di Pengadilan |
| 6. | Tim Pengelola JDIH di Pengadilan | Pengadilan yang belum membentuk Tim Pengelola JDIH Pengadilan | Segera membentuk Tim Pengelola JDIH Pengadilan |  | SK Ketua Pengadilan tentang Tim Pengelola JDIH Pengadilan. |

**Area III.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi | | Data Dukung |
| 1 | Evaluasi Penguatan Organisasi berdasarkan Undang-Undang pengadilan 4 lingkungan dan Keputusan Menteri Kehakiman dan Menteri Agama serta Kepala Mabes TNI meliputi :   1. Evaluasi Untuk Menilai Ketepatan Fungsi Dan UkuranOrganisasi. 2. Evaluasi Yang Mengukur Jenjang Organisasi Kepada Seluruh Unit Organisasi. 3. Evaluasi Yang MenganalisisKemungkinanDupliasiFungsiKepadaSeluruh Unit Kerja. 4. Evaluasi Yang MenganalisisSatuanOrganisasi Yang BerbedaTujuanNamunDitempatkanDalamSatuKelompokKepadaSeluruh Unit Kerja 5. Evaluasi Yang MenganalisisKemungkinanAdanyaPejabat Yang MelaporKepadaLebih Dari SeorangAtasanPadaSeluruh UnitKerja. 6. Evaluasi Yang Menganalisis Kesesuaian Struktur Organisasi Dengan Kinerja Yang Akan Dihasilkan Kepada Seluruh Unit Kerja. 7. Evaluasi Atas Kesesuaian Struktur Organisasi Dengan Mandat Kepada Seluruh Unit Kerja. 8. Evaluasi Yang Menganalisis Kemungkinan Tumpang Tindih Dengan Instansi Lain.   Evaluasi Penguatan Organisasi Berdasarkan Perma 07 Tahun 2015 | Unsur pendukung organisasi:   1. Manusia (Man) 2. Kerjasama 3. Tujuan bersama 4. Peralatan (equipmen) 5. Lingkungan 6. Kekayaan alam 7. Kerangka/ konstruksi mental  * Apakah struktur jabatan yang ada telah terpenuhi dan setiap tingkatannya telah menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan keahliannya, sehingga semua unsure pekerja dapat melaksanakan pekrjaanya secara proforsional dan prefesional misal pada jabatan Panitera dan Sekretaris * Apakah hierarchy atau tingkatan organisasi sudah ideal yang didalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang * Apakah instruksi/perintah serta delegasi wewenang dalam pelaksanaan tugas sudah menurut jenjangnya. * Apakah kordinasi dan birokrasi yang berjalan sudah sangat pendek atau bahkan sangat panjang sehinga tidak mencapai prinsip efektif,efisien dan ekonomis * Apakah masih terdapat duplikasi fungsi dalam tugas dan jabatan contoh fungsi jabatan Panitera dan Sekretaris yang dilaksanakan oleh seorang dan jabatan lainnya yang diberifung situgas metangkap * Apakah dengan adanya pemisahan bidang tugas kepaniteraan dan kesekretariatan pada pengadilan telah bena rbenar efektif dilaksanakan, sehingga tidak terdapat penggabungan atau pencampur adukan dalam penempatan pegawai di kedua bidang tugas tersebut * Apakah didalam sistim terdapat kewajiban bahwa setiap pejabat wajib melapor kepada lebih dari satu orang atasan. * Apakah kinerja individu telah memberikan hasil yang ditetapkan oleh instansi * Apakah kinerja kelompok telah memberikan hasil yang ditetapkan oleh instansi * Apakah kinerja organisasi telah mengambarkan sampai seberapa jauh satu kelompok telah melaksanakan semua kegiatan sehingga mencapai viisi dan misi organisasi/instansi   **Catatan :**  Bahwa kinerja individu maupun kinerja kelompok mempunyai keterkaitan sehingga sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi   * Apakah struktur organisasi yang ada telah menjalankan fungsi sesuai dengan mandat yang yang diberikan oleh organisasi.   **Contoh :**  Berdasarkan UndangUndang 4 Lingkungan Pengadilan bahwa tugas pokok danfungsi pengadilan adalah menerima, memeriksa, dan memutus perkara, oleh karena itus eharusnya seluruh unsure dalam struktur organasi pengadila ndalam menjalankan fungsinya mengarah kepada target penyelesaian perkara |  |  | 1. **Bagan Struktur Organisasi Pra dan Pasca Perma 07 Tahun 2015** 2. Undangan Rapat 3. Daftar Hadir Rapat Evaluasi 4. Notulensi Rapat Evaluasi 5. Laporan Kertas Kerja Evaluasi seluruhnya 6. Rencana Tindak Lanjut 7. Laporan Monitoring Pelaksanaan Tindak Lanjut 8. Sosialisasi Perma Nomor 7 Tahun 2015 |

**Area IV.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Materi area iv** | **Kondisi saat ini** | **Solusi** | **Data dukung** |
| 1 | ***Peta proses bisnis***, yang menggambarkan visi, misi, strategi teknis cara meraihnya, serta *out put dan out come*  yang diharapkan. | Sudah ada, belum sempurna. | Disempurnakan oleh tim rb di satker yang bersangkutan. *Diberikan contoh konkret.* | Undangan rapat, daftar hadir, rumusan keputusan rapat. |
| 2 | ***Standard operating prosedure (sop),*** ketata laksanaan birokrasi yang terstandard, terukur dari segi waktu, tempat, dan penanggung jawab (sesuai dengan struktur organisasi baru perma 7 tahun 2015) | Bahwa pelaksanaan pelayanan belum sesuai dengan sop atau sebaliknya. | Sop direviu dan disesuaikan dengan kondisi saat ini. | Undangan rapat reviu sop, formulir evaluasi sop, daftar hadir, rumusan sop baru, anggaran. |
| 3 | ***Monitoring pelaksanaan sop*** dalam pelayanan dan ketata laksanaan. | Sudah ada, tetapi perlu ditingkakan kualitas dan kuantitasnya. | Perlu ada monitoring yang terencana dan terjadwal. | Undangan rapat persiapan, daftar  Hadir, keputusan rapat, surat tugas, laporan hasil monitoring. |
| 4 | ***E-government*** (pelayanan pemerintah kepada publik berbasis elektronik, dengan tujuan transparansi). (cetak biru ma 2010-2035 - arahan strategis pengembangan it di lingkungan ma) | Sudah ada aplikasi layanan, tapi perlu penyempurnaan (redesain). | Harus ada evaluasi dan inventarisasi aplikasi. |  |
| 5 | Keterbukaan informasi publik (sk kma 1-144) |  |  |  |

**Area V.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi | Data Dukung |
|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1 | Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi | Analisa Jabatan dan Analisa Kebutuhan Pegawai dalam proses penyempuranaan. | Analisa jabatan dan Analisa kebutuhan Pegawai disempurnakan dengan mengacu berdasarkan KMA 143/2007. | * SK Tim Penyusun * Surat Undangan * Daftar hadir rapat * Notulensi * Laporan hasil penyusunan Analisa jabatan dan Analisa Kebutuhan Pegawai * SK Analisa Jabatan dan Analisa beban Kerja (per 2015) |
| 2 | Pengembangan pegawai berbasis kompetensi | Telah dilakukan kegiatan pelatihan/pembinaan sesuai dengan kebutuhan jabatan |  | * SK Baperjakat * Surat-surat undangan * Daftar hadir * Notulensi * Berita Acara Rapat Baperjakat * Pelatihan/pembinaan /Bintek/DDTK * Surat Tugas |
| 3 | Penetapan kinerja individu | Kinerja individu diterapkan kepada seluruh pegawai |  | * Renstra * PKT * e-LLK * Evaluasi periodik * SKP (PP 46/2011, perka BKN no.1/2013) |
| 4 | Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai | Sudah ada kode etik sebagai pedoman bagi pegawai teknis dan non teknis tetapi belum dilaksanakan secara optimal | Sosialisasi kode etik, peraturan disiplin pegawai, pembinaan | * Daftar hadir pembinaan * Notulensi Rapat pembinaan * Evaluasi Daftar hadir * Penetapan *Role Model* * *Pakta Integritas* * *Reward and Punishment* |
| 5 | Sistem Informasi Kepegawaian | Data SIKEP masih belum update | *Updating* data dan *e-doc* pegawai | * Dokumen Pegawai * SK Penunjukkan Operator SIKEP * Jadwal Monev SIKEP |

**Area VI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi |  | Data Dukung |
| 1. | Pimpinan terlibat secara  langsung dalam hal : |  |  |  |  |
| * Penyusunan Renstra | * Renstra ada | Couching clinics ke eslon I dan tk banding | Belum ada data dukung ketrlibatan pimpinan berupa absensi maupun undangan rapat ,paraf dalam konsep, review sheet. | * Dokumen renstra Mahkamah |
| * Penyusunan Penetapan Kinerja | * Penetapan Kinerja ada | Pemantapan tentang pemahaman Penetapan Kinerja | Belum ada data dukung rapat-rapat asistensi dan pendalaman tentang penetapan kinerja berupa absensi maupun undangan rapat ,paraf dalam konsep, maupun review sheet. | * Dokumen Penetapan Kinerja |
| * Pemantauan Pencapaian kinerja; | * Kegiatan Laporan, bulanan, pertriwulan, semester, maupun tahunan untuk Pemantauan Pencapaian kinerja; * Masih adanya keterlambtan dalam pelaporan maupun belum membuat laporan. Ada pemberlakuan penundaan pembayaran Tunjangan Khusus Kinerja | Peningkatan kedisiplinan penyampaian laporan secara rutin dan tepat waktu | Surat pemberitahuan tentang kedisiplinan penyampaian laporan. | * SIIP dan e-LLK, dan Laporan Pertriwulan; * Pemanfaatan fasilitas e-Audit oleh BPK sesuai dengan MOU tentang e-Audit antara BPK dengan MA |
| 2. | Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja: |  |  |  |  |
| * Adanya upaya meningkatkan kapasitas SDM yang menangani Akuntabilitas Kinerja; | Asistensi dan Konsolidasi oleh tim pusat, maupun inisiatif Satker mengundang narasumber dari instansi terkait maupun pusat. | Couching clinics oleh masing2 eslon I dan tk banding pada masing2 jajaran unit di bawahnya. | Belum ada data dukung undangan Asistensi dan Konsolidasi oleh eslon I dan tk banding pada masing2 jajaran unit di bawahnya a.l : berupa absensi maupun undangan rapat ,paraf , dalam konsep, review sheet. | Laporan hasil kegiatan Asistensi dan konsolidasi ke daerah |
| * Telah tersusunnya Pedoman Akuntabilitas Kinerja ; | Buku Pedoman | Peningkatan dan komitmen membuat komponen sistem Akuntabilitas sesuai dengan sistem tersebut. | Pelaksanaan action plan untuk peningkatan kualitas penilaian akuntabilitas di Mahkamah Agung mencapai A (85 %) | Surat dari Sekretaris MA, dan Badan Urusan Adimintrasi untuk menyusun dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) |
| * Sistem Pengukuran Kinerja telah dirancang berbasis elektronik. | * Kewajiban untuk Pelaksanaan SIIP, e-LLK, maupun pemanfaatan Komdanas (Komunikasi Data Nasional) dalam pelaksanaan: Keuangan APBN dan Perkara, BMN, SDM) | komitmen untuk meningkatkan kualitas Teknologi Informasi (TI) dalam kelancaran pengukuran kinerja berbasis elektonik tersebut. | Pengalokasian anggaran yang belum maksimal untuk Teknologi Informasi | * Profil di Web site Simari (SIIP, e-LLK, RKK-L on line, Sistem Informasi Kepegawaian), * Profil di Web site Komdanas (Tunjangan Khusus Kinerja, PNBP On line,Laporan Hibah On-line, Laporan Kasus TGR On-line, Laporan Keuangan On-line, Simak BMN, SAIBA). * Pemanfaatan fasilitas e-Audit oleh BPK sesuai dengan MOU tentang e-Audit antara BPK dengan MA,). * Laporan Realisasi Kinerja Anggaran (Monev Kinerja Anggaran) * Kenaikan Pangkat e-dokumen   Badilag |
|  | * Sistem pengukuran kinerja dapat diakses oleh seluruh unit; | * SIIP dan e-LLK dapat diakses secara berjenjang dengan on line sesuai admin masing-masing. * Komdanas dapat diakses untu keperluan evaluasi dari kinerja terkait. | pembina tingkat pusat melakukan pemantauan dan mengevaluasi dari pelaksanaan pengukuran kinerja yang diakses oleh seluruh unit | Rapat –rapat koordinasi antar pembina tingkat pusat atas pelaksanaan pengukuran kinerja yang diakses oleh seluruh unit | * Profil di Web site Simari (SIIP, e-LLK, RKK-L on line, Sistem Informasi Kepegawaian), * Profil di Web site Komdanas (Tunjangan Khusus Kinerja, PNBP On line,Laporan Hibah On-line, Laporan Kasus TGR On-line, Laporan Keuangan On-line, Simak BMN, SAIBA). * Pemanfaatan fasilitas e-Audit oleh BPK sesuai dengan MOU tentang e-Audit antara BPK dengan MA,). * Laporan Realisasi Kinerja Anggaran (Monev Kinerja Anggaran) |
| * Pemutakhiran data kinerja dilakukan secara berkala | * SIIP dan e-LLK dilaksanakan setiap hari. * Komdanas di input sesuai jadwal | Meminimalisir hambatan dalam penggunaan TI | Pengalokasian anggaran yang belum maksimal untuk Teknologi Informasi serta Integritas SDM | * Pemanfaatan fasilitas e-Audit oleh BPK sesuai dengan MOU tentang e-Audit antara BPK dengan MA. * Profil di Web site Simari (SIIP, e-LLK, RKK-L on line, Sistem Informasi Kepegawaian), * Profil di Web site Komdanas (Tunjangan Khusus Kinerja, PNBP On line,Laporan Hibah On-line, Laporan Kasus TGR On-line, Laporan Keuangan On-line, Simak BMN, SAIBA). * Pemanfaatan fasilitas e-Audit oleh BPK sesuai dengan MOU tentang e-Audit antara BPK dengan MA. |

**Area VII.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi | | Data Dukung |
|  |  |
| 1. | Kebijakan penanganan gratifikasi dan sosialisasi |  |  |  | SK penanganan gratifikasi, website, banner dsb. Contoh PA Stabat. |
| 2. | Implementasi dan Evaluasi Penanganan Gratifikasi |  |  |  | Aplikasi penanganan  Gratifikasi |
| 3. | Peraturan Pimpinan organisasi tentang SPIP |  |  |  | SK |
| 4. | Telah dibangun lingkungan pengendalian |  |  |  | Peta risiko |
| 5. | SPI telah diinformasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pihak terkait |  |  |  |  |
| 6. | Telah disusun kebijakan pengaduan masyarakat |  |  |  | SK penanganan pengaduan masyarakat |
| 7. | Penanganan pengaduan masyrakat telah disosialisaikan dan diimplementasikan |  |  |  | Website, papan pengunguman, banner |
| 8. | Telah terdapat kebijakan Whistle Blowing System |  |  |  | SK Whistle Blowing System |
| 9. | Whistle Blowing System telah disosialisasikan |  |  |  | Website, papan pengunguman, banner |
| 10. | Whistle Blowing System telah dimplementasikan |  |  |  | Aplikasi Whistle Blowing System |
| 11. | Telah terdapat kebijakan Penanganan Benturan Kepentingan |  |  |  | SK Penanganan Benturan Kepentingan contoh PA Stabat. |
| 12. | Penanganan Benturan Kepentingan telah disosialisasikan |  |  |  |  |
| 13. | Hasil evaluasi atas Penanganan Benturan Kepentingan telah ditindaklanjuti |  |  |  |  |
| 14. | Telah dilakukan pencanangan zona integritas |  |  |  | Ada 7 Pengadilan, PN Jakarta barat, PN Mempawah, PN Bau-bau, PA Jakarta Pusat, PA Jakarta Selatan, PA Stabat dan PTUN Serang |

**Area VIII.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Persiapan Materi | Kondisi | Solusi | | Data Dukung |
|  |  |
| 1. | Adnya kebijakan standar pelayanan mengacu pada SK KMA No. 026 Tahun 2012 | Apakah Pengadilan sudah mengacu kepada SK KMA No. 026 Tahun 2012 ? |  |  | SK KMA No. 026 |
| 2. | Maklumat Standar pelayanan (untuk semua jenis pelayanan) | Apakah Pengadilan sudah tersosialisikan dan terpasang di Pengadilan-Pengadilan ? |  |  | Banner dan Spanduk |
| 3. | SOP bagi Pelaksanaan standar pelayanan | Apakah Pengadilan sudah memiliki SOP ? |  |  | SOP di Empat Lingkungan Pengadilan |
| 4. | Dilakukannya reviu dan perbaikan atas SOP | Apakah Pengadilan sudah melakukan revieu ? |  |  | Revieu SOP yang dikirim ke Ditjen masing-masing |
| 5. | Sosialisasi/pelatihan Budaya Pelayanan Prima (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima) | Apakah Pengadilan sudah melakukan sosialisasi budaya pelayanan prima ? |  |  | SK Sosialisasi dan Berita website |
| 6. | Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media | Apakah Pengadilan sudah menginformasikan ke publik ? |  |  | Papan Pengumuman, Website, Spanduk, Banner |
| 7. | Terdapat sistem punishment(sanksi)/reward | Apakah Pengadilan sudah menjalankan reward and punishment ? |  |  | Papan Penghumuman dan website Pengawasan Mahkamah Agung |
| 8 | Sarana layanan terpadu/terintegrasi | Pengadilan sudah memiliki sarana layanan terpadu |  |  | SIPP, Sidang Keliling, Sidang Pelayanan Terpadu |
| 9 | Terdapat inovasi pelayanan | Apakah Pengadilan sudah memiliki inovasi pelayanan? |  |  | antrian sidang, penghitungan otomatis, ATR , mobil sidang keliling |
| 10 | Terdapat media pengaduan pelayanan | Apakah Pengadilan memiliki media pengaduan ? |  |  | website, telephone, kotak pengaduan |
| 11 | Terdapat SOP pengaduan pelayanan | Apakah Pengadilan memiliki SOP Pengaduan Pelayanan ? |  |  | SOP di masing-masing Pengadilan |
| 12 | Terdapat unit yang mengelola pengaduan pelayanan | Apakah Pengadilan memiliki unit mengelola Pengaduan Pelayanan ? |  |  | SK 1-144 dan SK di Pengadilan |
| 13 | Tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan | Apakah Ada tidak lanjut pengaduan pelayanan ? |  |  | website dan kotak pengaduan |
| 14 | Telah dilakukan Evaluasi atas penanganan keluhan | Apakah Ada evaluasi atas penanganan keluhan ? |  |  | wwbsite dan punishment |
| 15 | Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan | Apakah ada survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan |  |  | Hasil suvei |
| 16 | Publikasi Hasil Survey kepuasan masyarakat | Apakah hasil survey kepuasan masyarakat sudah dipublikasi ? |  |  | website |
| 17 | Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat | Apakah ada tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat ? |  |  | Rencana tindak lanjut hasil survei contoh PA Stabat |
| 18 | Rencana penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik | Adakah rencana penerapan TI dalam pelayanan publik ? |  |  | Master Plan Sistem Informasi |
| 19 | Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus | Apakah telah dilakukan perbaikan secara terus menerus ? |  |  | SIPP dan standarisasi website |

A.n Tim Reformasi Birokrasi :

1. Jeanny H. V Hutahuruk, SE., MM., Ak. CA
2. Lilik Srihartati, SH., MH
3. Partini, SH
4. Tukiran, SH., MH
5. Drs. Agus Zainal Mutaqien.