



PENGADILAN AGAMA JAKARTA PUSAT

JL. RAWASARI SELATAN NO. 51 CEMPAKA PUTIH

Telp. 021-42802193, 42802210 Fax.021-42802307 Website: www.pa-jakartapusat.go.id

JAKARTA PUSAT

Nomor : W9-A1/2408 /Kp.03/4/2019
Lamp :
Perihal : Undangan

Jakarta, 25 April 2019

Kepada Yth.
Seluruh Pegawai
Di
Jakarta

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan akan dilaksanakannya Sosialisasi Budaya Kerja & Standar Pelayanan Pengadilan, dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti sosialisasi tersebut yang akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at, 26 April 2019


Pukul : 09.00 WIB s/d selesai

Tempat : Ruang Sidang Utama Pengadilan Agama Jakarta
Pusat

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



W a s s a l a m,
Wakil Ketua,


Dra. Hj. Ernida Basry, MH
NIP. 196001031988032002



PENGADILAN AGAMA JAKARTA PUSAT

DAFTAR HADIR

Kode Dokumen FM/AM/04/01	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 00	Tgl. Efektif 01/03/2018
-----------------------------	------------------------------	-------------------	----------------------------

Jenis Kegiatan : Sosialisasi Budaya Kerja x Standar Pelayanan Pengadilan
 Nama Kegiatan : Sosialisasi Budaya Kerja X Standar Pelayanan Pengadilan
 Hari, Tgl. : 26 April 2019, Jumat
 Waktu : 09.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Sidang Utama Pengadilan Agama Jakarta Pusat.

NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
1.	ERNIDA Basyir	WK ketma	
2.	Pahorrozi	Panitera.	
3.	Rosal Mutajin	sekretaris	
4.	Wawa Ickandra	Hok	
5.	Ajwa Sutrijat	—	
6.	Ahmad Jamal	Stensi	
7.	Tamela	Hakim	
8.	M. Taufik	Pand. Pengh.	
9.	Yusuf	pel. Hl	
10.	Amayansi	PP	
11.	Luthi-5	PP	
12.	Risnawaty	PP	
13.	Magdalena H	PP	
14.	Zahiyah	PP	
15.	Mulyadifer	PP	
16.	Christina	PP	
17.	Rita Susanti	PP	
18.	Yunita	PTIP	
19.	Alsyam	PP	
20.	Jusriah	OSP	
21.	Bahri Sulaiman	SS	



PENGADILAN AGAMA JAKARTA PUSAT

DAFTAR HADIR

Kode Dokumen FM/AM/04/01	Tgl. Pembuatan 01/03/2018	Tgl. Revisi 00	Tgl. Efektif 01/03/2018
-----------------------------	------------------------------	-------------------	----------------------------

NO.	NAMA	JABATAN/BAGIAN	TANDA TANGAN
22.	Imam . S . C	JSP	
23.	Zulqa	JSP	
24.	Sih Jairoh	Umum	
25.	Reni Dea	CPNS	
26.	Astra	JSP	
27.	etik	PP	
28.	Rizwanu san	Kang Kerya	
29.	Solman	MP	
30.	Hiram SS	JSP	
31.	Mahdaniyah K	CPNS	
32.	Qodda	Honor	
33.	Efi	"	
34.	Lita	"	
35.	Salsa	"	
36.	Agus	"	
37.	Wron	"	
38.	Hawif	"	
39.	Aau	"	
40.	Sambuk	"	
41.	Yanta	"	
42.	Wlis	JSP	
43.	Hafisah	Hafisah	
44.	Mahmud	SSD	



PENGADILAN AGAMA JAKARTA PUSAT

NOTULEN RAPAT

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AM/04/02	01/03/2018	00	01/03/2018

Hari, Tanggal, Jam	Jum'at, 27 April 2019, 09.00 s/d selesai
Tempat	Ruang Sidang Utama Pengadilan Agama Jakarta Pusat
Agenda Rapat	Sosialisasi Budaya Kerja (5R dan 3S)
Peserta Rapat	Seluruh pegawai

Notulen Sosialisasi Budaya Kerja (5R dan 3S)

Kita perlu mempelajari dan memahami tentang konsep pelayanan prima. Konsep ini sangat penting terlebih jika kita adalah orang yang berhadapan dengan customer secara langsung atau disebut sebagai frontliner (petugas paling depan) seperti petugas keamanan, kasir, , customer service, operator, receptionist(petugas PTSP).

Pelayanan prima minimal harus ada tiga hal pokok: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Yang harus dilakukan dalam Pelayanan Prima:

- Pelayanan yang ramah
- Bersikap sopan dan penuh hormat
- Tampil yakin
- Memberikan kesan ceria
- Berpenampilan rapi
- Senang belajar dari orang orang lain
- Pandai menyenangkan orang lain

PRINSIP Manajemen dalam memberikan pelayanan (Budaya Kerja 5R dan 3S)

3 S (SENYUM SAPA SALAM)

Greeting perantara awal pertemuan kita dengan customer atau pelanggan, dan kita harus mampu menunjukkan kesan awal yang baik dan nyaman kepada customer

SENYUM

Dalam pelayanan prima tidak bisa terlepas dengan senyum karena senyum merupakan hal penting dalam mengawali sebuah layanan.

“Senyummu didepan saudaramu, adalah sedekah bagimu”

SALAM

Wajib Salam merupakan tanda penghormatan yang kita berikan kepada pelanggan

Assalammualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Sore

SAPA

Perkataan untuk menegur orang lain (berbincang dsb). Sapa dapat dilakukan dengan memperkenalkan diri atau menyebutkan ada yang bisa kami bantu.dll

- Dalam memberikan pelayanan prima kepada publik tidak sekedar memberikan pada satu waktu. Namun pelayanan ini bersifat berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk memberi kepuasan dan kenyamanan kepada publik.
- Senyum Sapa Salam bisa menjadi berat apabila kita tidak ikhlas dalam mengawalnya, setelah berhasil mengawali Senyum Sapa Salam lambat laun akan menjadi *habit* atau kebiasaan bahkan bisa menjadi budaya dalam suatu perusahaan atau instansi.

5 R (RINGKAS, RAPIH, RESIK, RAWAT, RAJIN)

5 R merupakan teknik manajemen yang wajib diterapkan untuk mencapai produktivitas dan keamanan kerja melalui:

1. Tempat kerja yang bersih,
2. Tertata, teratur dan rapih

Menjadi tempat kerja yang nyaman dan menyenangkan.

1. Ringkas = Pemilahan = Seiri
Memilahkan barang sesuai dengan kebutuhan
2. Rapih = Penataan = Seton
Penataan dengan rapih

3. Resik = Pembersihan = Seiso
Pembersihan sebersih mungkin
4. Rawat = Pemantapan = Seiketsu
Pemantapan keadaan bersih dengan konsisten
5. Rajin = Pembiasaan = Shitsuke
Komitmen kebiasaan menjaga kebersihan

Seluruh Pegawai Pengadilan Agama Jakarta Pusat agar menerapkan budaya kerja 5R dan 3 S agar kita dapat berkinerja tinggi dan dapat memberikan pelayanan prima kepada pencari keadilan.

Mengetahui,



Dra. Hj. Ernida Basry, MH

Notulen,



Riyanco Sari, S.Pd., MM



PENGADILAN AGAMA JAKARTA PUSAT

NOTULEN RAPAT

Kode Dokumen	Tgi. Pembuatan	Tgi. Revisi	Tgi. Efektif
FM/AM/04/02	01/03/2018	00	01/03/2018

Hari, Tanggal, Jam	Jum'at, 27 April 2019, 09.00 s/d selsai
Tempat	Ruang Sidang Utama Pengadilan Agama Jakarta Pusat
Agenda Rapat	Sosialisasi Standar Pelayanan Pengadilan
Peserta Rapat	Seluruh pegawai

Notulen Sosialisasi Standar Pelayanan Pengadilan

Standar Pelayanan Pengadilan dibuat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap badan peradilan, meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung RI dan badan-badan peradilan di bawahnya dengan sebaik-baiknya, dan untuk memenuhi amanat UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pada tanggal 9 Februari 2012 Ketua Mahkamah Agung RI telah mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 026/KMA/SK/III/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan sebagai dasar bagi setiap satuan kerja pada seluruh badan peradilan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Standar Pelayanan Pengadilan memiliki muatan standar pelayanan publik yang selaras dengan Pasal 21 Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Pasal tersebut mengamanatkan harus ada 14 poin yang terdapat dalam setiap standar pelayanan publik, yaitu diantaranya sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; fasilitas; evaluasi kinerja pelaksana.

Standar Pelayanan Pengadilan terdiri dari pelayanan perkara dan non-perkara. Standar pelayanan tersebut juga akan berlaku sebagai standar pelayanan pengadilan tingkat nasional dan per pengadilan, serta bagi satuan-satuan kerja. Standar pelayanan

pengadilan mengamanatkan pembentukan standar pelayanan kepada satuan kerja yang lebih kecil.

Pengadilan Agama Jakarta Pusat sudah memberikan pelayanan 1 pintu (PTSP) sesuai dengan kebijakan dirjen Badilag yang tujuannya memberikan kemudahan pelayanan pengadilan dan menghindari suap, kolusi dan korupsi. Agar petugas PTSP dapat memberikan pelayanan terbaik.

Pengadilan Agama Jakarta Pusat sebagai satuan kerja badan peradilan agama harus menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan asas-asas pelayanan publik sebagai pedoman atau acuan bagi segenap aparat peradilan pada PAJP dalam pelaksanaan pelayanan publik dan instrumen penilaian kualitas pelayanan publik yang prima kepada pencari keadilan dan masyarakat pada umumnya (*customer focus*) dalam kerangka penguatan akuntabilitas peradilan guna peningkatan kepercayaan publik.

Mengetahui,

Dra. Hj. Ernida Basry, MH

Notulen,


Riyanco Sari, S.Pd., MM