



STANDAR PELAYANAN PERADILAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP BADAN PERADILAN UMUM

DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Dr. H. Herri Swantoro, SH.,M.H.



DASAR HUKUM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/M/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI.
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



PENDAHULUAN

- Penilaian ZI oleh Tim Penilai Nasional/TPN akan dimulai pada unit kerja mandatory mulai pertengahan Juli hingga akhir Agustus 2019
- Dari lingkungan peradilan umum telah diusulkan sebanyak 94 unit kerja oleh Tim Penilai Internal untuk dinilai oleh TPN., dengan rincian :

unit kerja mandatory	= 16 Pengadilan Negeri
-----------------------------	-------------------------------

unit kerja yang sudah diajukan	= 7 Pengadilan Negeri
--------------------------------	-----------------------

pada tahun 2018 dan diajukan kembali untuk dinilai TPN pada 2019

Pengadilan Tinggi	= 23 PT
--------------------------	----------------

Pengadilan Negeri	= 48 PN
-------------------	---------

- Perlu dilakukan upaya lebih intensif untuk mendapatkan penilaian yang optimal, yaitu dengan menindaklanjuti segera hasil-hasil penilaian TPI yang masih membutuhkan perbaikan dan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

- Dari seluruh total penilaian Lembar Kerja Evaluasi Zona Integritas: 60 % penilaian merupakan total nilai pengungkit yang terbagi atas 6 area dengan penilaian sebesar 10% untuk 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik' dan 40% total nilai hasil yang terbagi atas penilaian pemerintah yang bersih dan bebas KKN(dilihat dari nilai Indeks Persepsi Korupsi) 20 % dan Kualitas Pelayanan Prima (dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat) 20%.
- Dari uraian tersebut terlihat bahwa pemberian pelayanan pengadilan yang baik sangat mempengaruhi hasil akhir penilaian (10% pada pengungkit +20% pada hasil)
- Untuk mencapai pelayanan pengadilan yang prima perlu diperhatikan 3 hal, yaitu:
 1. Standar layanan pengadilan sebagai pedoman dasar pemberian layanan sesuai *care bisnis* pengadilan
 2. Prosedur Operasional / SOP
 3. Monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setidaknya per semester. Tidak kalah penting adalah adanya terobosan-terobosan/kebijakan unit untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



PELAYANAN PRIMA

- Pelayanan Prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan, dan dalam Pelayanan Publik pada Pengadilan adalah HAL UTAMA
- Meningkatkan layanan publik tanpa berbelit untuk memenuhi hak-hak masyarakat terkait dengan jenis-jenis layanan yang diberikan oleh pengadilan sebagaimana yang dituangkan dalam Standar Layanan Pengadilan masing-masing pengadilan, menunjukkan tingkat kemampuan pengadilan dalam mengolah Sumber Daya Manusia yang dimilikinya.
- Untuk mewujudkan Pelayanan Prima, setiap instansi pemerintah wajib menyusun suatu standar pelayanan yang bertujuan memberi standar kepastian baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan, sekaligus sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.
- Standar layanan inilah yang diperjanjikan dalam Maklumat Pelayanan untuk dilaksanakan dengan pernyataan kesediaan penyelenggara layanan untuk menerima sanksi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan pada pengadilan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut (Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014):

1. SEDERHANA Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. PARTISIPATIF. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. AKUNTABEL. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
4. BERKELANJUTAN Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
5. TRANSPARANSI. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
6. KEADILAN Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Sesuai SK Ketua Mahkamah Agung Nomor 026 Tahun 2012

Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan pengadilan yang harus disusun oleh satuan kerja harus memuat:

- a. Dasar hukum
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- c. Jangka Waktu
- d. Biaya atau Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Sarana Prasarana
- g. Kompetensi Pelaksana dan memuat standar pengelolaan pengaduan.

Jika dicermati, pengaturan dalam SK KMA Nomor 26 tahun 2012 ini sudah memenuhi pedoman standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Permenpan Nomor 15 Tahun 2014.

Jenis Pelayanan Pengadilan

Sesuai SKKMA026 Tahun 2012



01
Administrasi
Persidangan



02
Biaya Perkara



03
Pelayanan
Bantuan Hukum



04
Informasi dan
Pengaduan



ADMINISTRASI PERSIDANGAN

- Pengadilan wajib mengumumkan jadwal sidang kepada masyarakat pada papan pengumuman, situs resmi pengadilan dan media lainnya yang mudah dilihat Masyarakat.
- Sidang di pengadilan dimulai sesuai dengan jadwal yang ditentukan
- Pengadilan wajib menyediakan juru bahasa atau penterjemah
- Jika memungkinkan pemanggilan para pihak melalui petugas piket
- Pencari keadilan dan masyarakat berhak memperoleh informasi dari pengadilan mengenai perkembangan terakhir dari permohonan atau perkaranya melalui meja informasi, situs pengadilan atau media informasi lainnya.



BIAYA PERKARA

- Masyarakat tidak dikenai biaya untuk mendapatkan layanan pengadilan pada Perkara pidana
- Besarnya panjar biaya perkara pada tiap-tiap pengadilan ditetapkan melalui Surat Keputusan oleh Ketua Pengadilan dan wajib diumumkan kepada masyarakat melalui papan pengumuman atau media informasi lain yang mudah diketahui masyarakat.
- Pengadilan wajib memberitahu dan mengembalikan kelebihan biaya perkara yang tidak terpakai dalam proses berperkara. Bilamana biaya tersebut tidak diambil dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pihak yang bersangkutan diberitahu maka uang tersebut akan disetorkan ke Kas Negara dan tidak dapat diambil lagi oleh pihak berperkara (SEMAnb. 4/2008).
- Pengadilan dapat menyediakan mesin EDC di meja PTSP untuk memudahkan pencari keadilan dalam melaksanakan pembayaran panjar tanpa harus datang ke Bank



PELAYANAN BANTUAN HUKUM

- Pengadilan menyediakan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) yang mudah diakses oleh pencari keadilan.
- Pengadilan menyediakan Advokat Piket (bekerjasama dengan lembaga penyedia bantuan hukum) yang bertugas pada Posbakum dan memberikan layanan hukum sebagai berikut:
 - a. Bantuan pengisian formulir permohonan bantuan hukum
 - b. Bantuan pembuatan dokumen hukum
 - c. Advis, konsultasi hukum dan bantuan hukum lainnya baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata
 - d. Rujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk pembebasan pembayaran biaya perkara sesuai syarat yang berlaku.
- Pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim dilampiri keterangan syarat-syarat tidak mampu
- Sidang di luar gedung pengadilan
 - Zitting Plaats
 - Sidang Keliling



INFORMASI DAN PENGADUAN

- Pengadilan wajib menyediakan meja informasi dan pengaduan di PTSP
- Pengadilan menyediakan informasi antara lain mengenai:
 - a. hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan, antara lain hak mendapat bantuan hukum, hak atas perkara cuma-cuma, serta hak-hak pokok dalam proses persidangan;
 - b. tata cara pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan hakim dan pegawai;
 - c. hak-hak pelapor dugaan pelanggaran hakim dan pegawai;
 - d. tata cara memperoleh pelayanan informasi, dan;
 - e. informasi lain yang berdasarkan SK1-144 Tahun 2011 merupakan informasi publik.
- Penyampaian pengaduan dilaksanakan melalui aplikasi Siwas



SOP KEPANITERAAN TELAH DIKELUARKAN DITJEN BADILUM TERKAIT PELAYANAN PERADILAN

- Keputusan Direktur Jenderal Nomor 2012/DJU/SK/PS.01/12/2018 telah menetapkan Standar Operasional Prosedur kepaniteraan yang berlaku secara nasional pada pengadilan yang berada di bawah lingkungan peradilan umum
- Standar Operasional Prosedur ini akan dievaluasi dan ditindaklanjuti pada akhir 2019 berdasarkan monitoring yang dilakukan oleh Ditjen Badilum dan dengan memperhatikan masukan-masukan yang diberikan oleh pengadilan tinggi maupun pengadilan negeri.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PERADILAN

- Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan dilaksanakan dengan berpedoman pada Permenpan RB Nbmor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:
 - > Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan
 - > Meningkatkan kualitas pelayanan
 - > Mendorong inovasi pelayanan publik
 - > Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Ruang lingkup/unsur yang disurvei meliputi : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan , saran dan masukan, serta Sarana dan Prasarana



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PERADILAN

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, satker memprioritaskan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah (dalam akreditasi diwajibkan untuk membahas 3 unsur yang mendapat nilai survey terendah untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti)
- Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala/periodik dan berkesinambungan (Badilum mewajibkan minimal 6 bulan sekali), agar dapat membandingkan indeks yang didapat unit kerja secara berkala, sehingga kualitas pelayanan dapat terus dievaluasi dan diperbaiki/ditingkatkan.
- Dalam rangka peningkatan transparansi hasil SKM unit pelayanan/unit kerja, maka Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 mewajibkan adanya publikasi kepada masyarakat menyangkut hasil SKM termasuk Indeks Kepuasan Masyarakat, rencana perbaikan dan tindak lanjut hasil SKM tersebut termasuk metode survey yang digunakan. Publikasi ini minimal diinformasikan di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring social.



REGULASI YANG TELAH DIKELUARKAN DITJENBADILUM TERKAIT PENINGKATAN PELAYANAN PERADILAN

- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (eraterang) Di Lingkungan Peradilan umum
- Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 272/DJU/HM02.3/3/2019 tentang Akselerasi Pendaftaran Perkara melalui E-Court

Lanjutan

- Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 271/DJU/SK/PS01/4/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik
- Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kewajiban Pendaftaran Perkara Melalui E-Court
- Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 272/DJU/HM02.3/3/2019 tentang Akselerasi Pendaftaran Perkara Melalui E-Court



PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur dan terjangkau perlu dilaksanakan perubahan sistem pelayanan
- Pelayanan ini dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan.
- Dengan berbekal hal tersebut maka Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum menetapkan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri yang dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018
- Sampai dengan saat ini 382 Pengadilan Negeri sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU





Eraterang Elektronik Surat Keterangan

Merupakan layanan permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh pemohon dimanapun berada, selama tersedianya jaringan internet dan Ponsel Pintar (smart phone) / Komputer

Jenis Surat Keterangan:

- Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit
- Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana
- Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya
- Surat Keterangan di Pidana Karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik
- Surat Keterangan Tidak memiliki Tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang Menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara

Menggunakan Barcode (qrcode) untuk memeriksa keaslian Surat Keterangan

Layanan ini dapat diakses pada alamat eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id

The screenshot shows the login interface for the Eraterang system. At the top left is the 'eraterang' logo, with 'Elektronik Surat Keterangan' and 'Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI' below it. The login form includes an 'Alamat Email' field, a 'Kata Sandi' field with a visibility toggle, and a reCAPTCHA 'I'm not a robot' checkbox. A teal 'Masuk' button is positioned below the form. At the bottom, there are links for 'Lupa Password?', 'Reset Password', 'Kirim Ulang Aktivasi?', and 'Kirim Aktivasi'. A footer note reads '© Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum 2019'.



Tahapan Permohonan

01



PEMOHON

Melakukan Pendaftaran Pengguna pada aplikasi Eraterang

<https://eraterang.badil.ummahkamahagung.go.id>

02



PEMOHON

Melakukan Permohonan dengan menginput Formulir Elektronik yang sudah disediakan

03



PENGADILAN

Melakukan verifikasi data pemohon dan melakukan cek pada basis data perkara nasional pada aplikasi PTSP+

04



PENGADILAN

Cetak Surat Keterangan pada aplikasi PTSP+

05



PEMOHON

Datang ke Pengadilan dengan membawa Surat Permohonan yang dicetak dari aplikasi Eraterang untuk mengambil Surat Keterangan

Validasi Terhadap Keaslian Surat Keterangan



PENGADILAN NEGERI MADIUN

Jalan Kartini No. 7, Madiun
Telp. 0351 462055 Fax. 0351 452419
Website: <https://www.pn-madiun.go.id/> Email: pn.kotamadiun@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN TIDAK PERNAH SEBAGAI TERPIDANA NOMOR: 55/SK/HK/06/2019/PN Mad

Ketua Pengadilan Negeri Madiun menerangkan bahwa:

Nama : DODON ANGIN WIYONO
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat Tgl. Lahir : Kediri, 19 Agustus 1987
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Perumahan Candra Kirana Blok W-4 Kediri
Pendidikan : Sekolah Menengah Atas atau Sekolah Menengah Kejuruan / Sederajat

Berdasarkan hasil pemeriksaan Register Perkara Pidana pengadilan menerangkan bahwa yang bersangkutan

- Tidak sedang menjalani hukuman pidana penjara;
- Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana penjara berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri yang mempunyai kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih.

Bahwa Surat Keterangan ini dibuat sebagai persyaratan Pencalonan Sebagai Kepala Desa, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keterangan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Madiun
Pada tanggal 26 Juni 2019
Ketua Pengadilan Negeri Madiun

I WAYAN GEDE RUMEGA, S.H., M.H.



Validitas Layanan Elektronik

Nomor Register : 55/SK/HK/06/2019/PN Mad

Pengadilan Negeri Madiun

Status

Selesai

Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana
Untuk Tujuan: Pencalonan Sebagai Kepala Desa

Identitas Pemohon

Nama Lengkap	DODON ANGIN WIYONO
Kartu Identitas	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Nomor Identitas	1234567890
Jenis Kelamin	Pria
Alamat Identitas	Perumahan Candra Kirana Blok W-4 kediri
Alamat Domisili	-

Peta E-Court Peradilan Umum

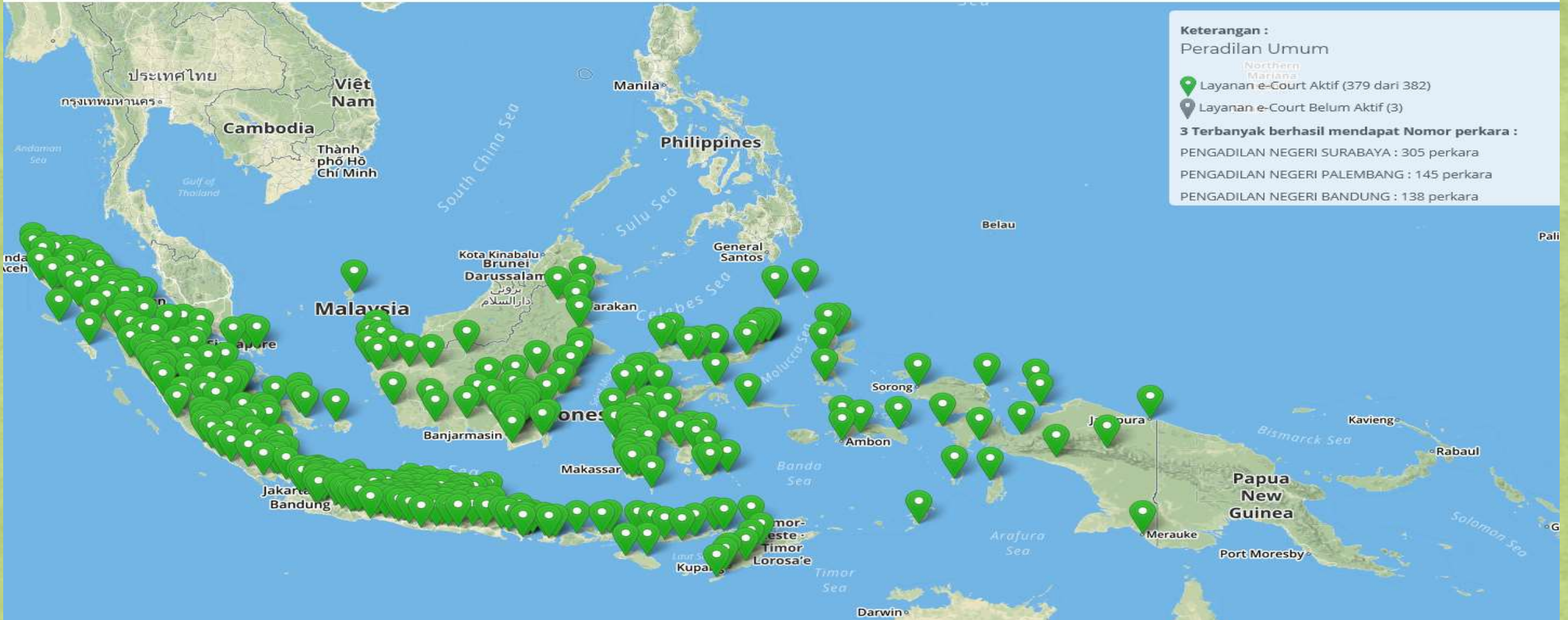


eCourt Mahkamah Agung RI | Electronics Justice System



e - Court
The Electronics Justice System

[Home](#) [Tentang e-Court](#) [Layanan](#) [Partner](#) [Keanggotaan](#) [Peta eCourt](#) [Hubungi](#) [FAQ](#)





PENGEMBANGANE-COURT KEDEPAN

- E-Litigasi (Persidangan secara Elektronik)
- Pengguna lain (Selain advokat, masyarakat umum dapat mendaftarkan perkara melalui E-Court)
- Sampai dengan saat ini rancangan perubahan Perma 3 Tahun 2018 masih dalam tahap pembahasan oleh Pokja.
- Pasal 2 Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik menyatakan bahwa pendaftaran perkara secara elektronik berlaku untuk semua jenis perkara perdata dan perdata khusus, pengembangan aplikasi e-court ke depan diharapkan tidak hanya mengakomodir perkara gugatan saja tetapi juga perkara permohonan, gugatan sederhana, dan perdata khusus.

Pengukuran Standar Layanan Peradilan

Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

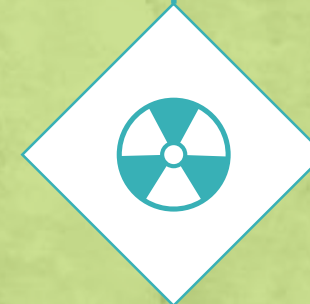


Indeks Persepsi Korupsi

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012 - 2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012 - 2014

Survei Harian

Direkap dan dievaluasi secara rutin



Terima Kasih