

**Ringkasan Layanan Administrasi
Laporan Survey Kepuasan Pelayanan
Publik Pengadilan
2013**

***Administration Service Summary
Court Public Service Satisfaction Survey
Report
2013***

A. Latar Belakang

Pada tahun 2012, Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA) mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomer 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Publik. Tujuan dari dikeluarkannya SK 026/2012 tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan publik oleh pengadilan. Pelayanan tersebut meliputi, pelayanan administrasi pengadilan, bantuan hukum, layanan informasi dan pengaduan. Pada survey ini untuk pelayanan pengaduan tidak dilakukan survey, karena di dalam prakteknya pengaduan dilakukan secara internal. Survey juga dilakukan pada layanan sidang tilang karena besarnya jumlah perkara tilang yang mencapai 98,03 % dari keseluruhan perkara pidana pada tahun 2011 (Laporan Tahunan MA RI 2011).

Survey ini dimaksudkan untuk memberikan pemetaan komprehensif terhadap pelayanan publik pengadilan berdasarkan persepsi kepuasan publik di pengadilan. Survey ini akan menunjukkan beberapa tantangan dan peluang untuk meningkatkan pelayanan publik pengadilan. Survey tidak dimaksudkan/ditujukan sebagai alat evaluasi bagi kinerja per pengadilan ataupun kinerja pengadilan secara keseluruhan.

A. Background

In 2012, the Supreme Court of the Republic of Indonesia issued a Chief Justice Decree Number 026/KMA/SK/II/2012 concerning Public Service Standards. The purpose of the issuance of such SK 026/2012 is to improve public service by the court. Such service includes court administration service, legal aid, and information and complaint services. This survey did not look at complaint service, because in practice, that is conducted internally. This survey was also conducted on traffic ticket hearing service, due to the large number of traffic ticket cases, which reached 98,03% of the total criminal cases in 2011 (The Supreme Court Annual Report 2011).

This survey is meant to provide a comprehensive mapping on court public service based on public satisfaction perception in court. This survey will show some challenges and opportunities to improve court public service. This survey is not meant/conducted as an evaluation tool for the performance of each court and court performance as a whole.

Ringkasan ini terdiri dari lima ringkasan Baseline Survey 2013, yakni, Ringkasan Umum, Ringkasan Layanan Administrasi Pengadilan, Ringkasan Layanan Bantuan Hukum, Ringkasan Layanan Informasi dan Ringkasan Layanan Sidang Tilang. Bagian ini merupakan **Bagian Kedua : Ringkasan Layanan Administrasi Pengadilan**. Ringkasan ini berisikan temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi spesifik terkait dengan layanan administrasi di Pengadilan.

B. Metodologi & Profile Responden

Survey diselenggarakan dalam kurun waktu lima bulan, Maret 2013 s.d Juli 2013. Survey dilakukan di 13 Kota, pada 13 Pengadilan Negeri dan 13 Pengadilan Agama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara probabilistik, dimana surveyor menentukan calon responden berdasarkan interval waktu atau hitungan yang dimulai pada satu titik dimuka gerbang pengadilan. Pada pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan dilakukan dengan metode wawancara secara mendalam (in-depth interview) dan observasi.

Persiapan survey ini mengikuti beberapa langkah, sebagai berikut : Pertama melakukan penelitian kualitatif terhadap tata kelola pengadilan. Hal ini ditujukan untuk melakukan dasar bagi pengembangan instrumen survey yang dilakukan. Kedua, tahapan perumusan kuesioner. Ketiga, melakukan test terhadap struktur pertanyaan dalam kuesioner (face

*This summary consists of five summaries taken from the Baseline Survey in 2013, namely, General Summary, Court Administration Service Summary, Legal Aid Service Summary, Information Service Summary, and Traffic Ticket Hearing Service Summary. **This section is Section Two: Court Administration Services Summary.** This summary contains findings and specific.*

B. Methodology & Respondents Profiles

The survey was implemented for five months, from March to July 2013. The survey was conducted in 13 cities, at 13 District Courts and 13 Religious Courts. Data collection was carried out using non-probabilistic technique, where surveyor determines potential respondents based on the time interval or counting which started at one location at the court entrance. In qualitative approach, data is collected through in depth interview and observation methods.

The preparation for this survey was implemented in several stages : First, conducting qualitative research on court management. This was to establish a basis for developing survey instruments. Second, questionnaire formulation stage. Third, conducting test on the structure of questions in the questionnaire (face validity). Fourth, conducting questionnaire

validity). Keempat, melakukan uji coba kuesioner untuk menguji integritas dari struktur pertanyaan, pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Pengadilan non-sampel, yakni Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

trial to test the integrity of the question structure, this activity was implemented in a non-sample court, namely the Central Jakarta District Court.

Wilayah Survey

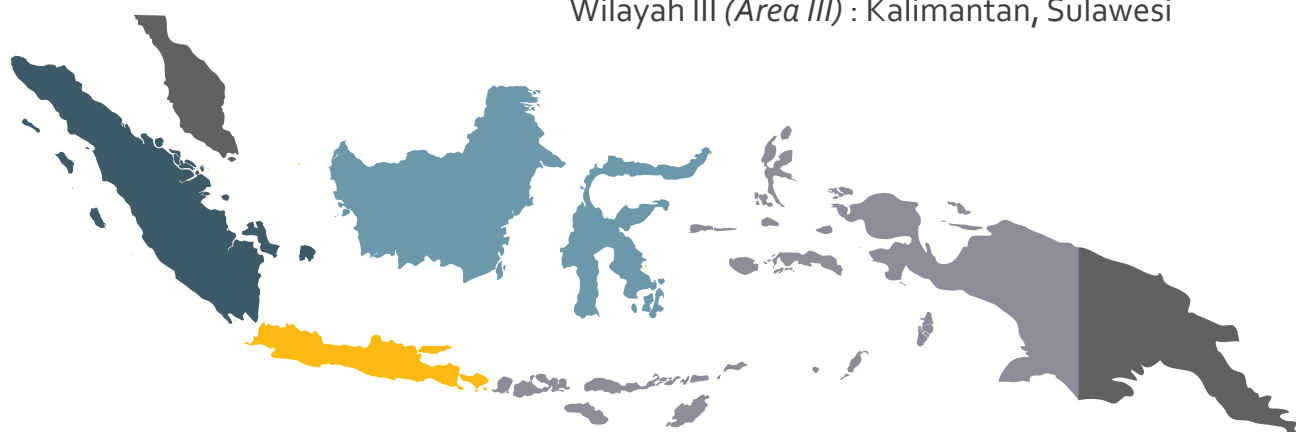
Survey dilakukan di 12 kota, di Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri, dengan 2 kota untuk PTUN. Keduabelas kota tersebut dibagi ke dalam 4 area, berdasarkan wilayah pengawasan Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia

Survey Areas

Survey was done in 12 cities, in Religious Courts and District Courts with 2 cities for state Administrative Courts. These twelve cities were divided into 4 areas, based on the supervisory of the Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia

Wilayah I (Area I) : Sumatera

Wilayah III (Area III) : Kalimantan, Sulawesi

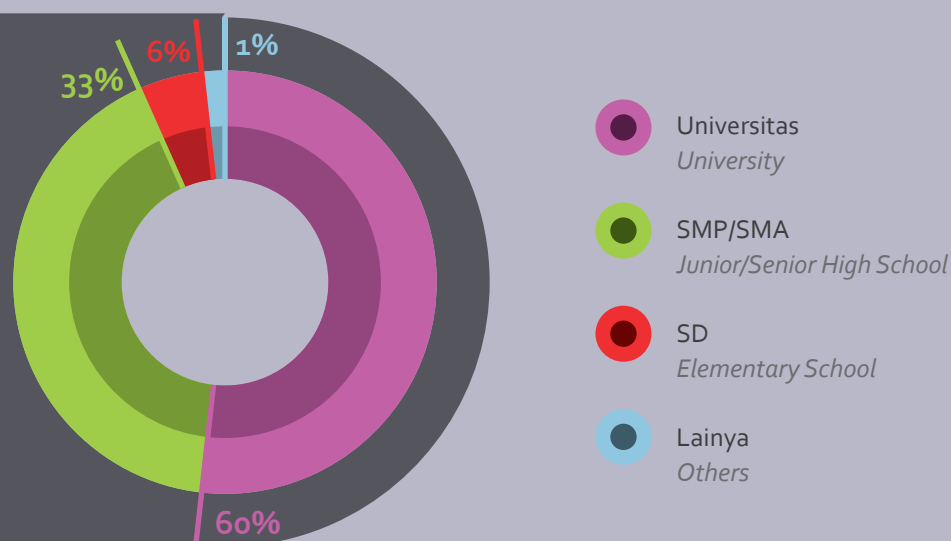


Wilayah II (Area II) : Jawa & Bali

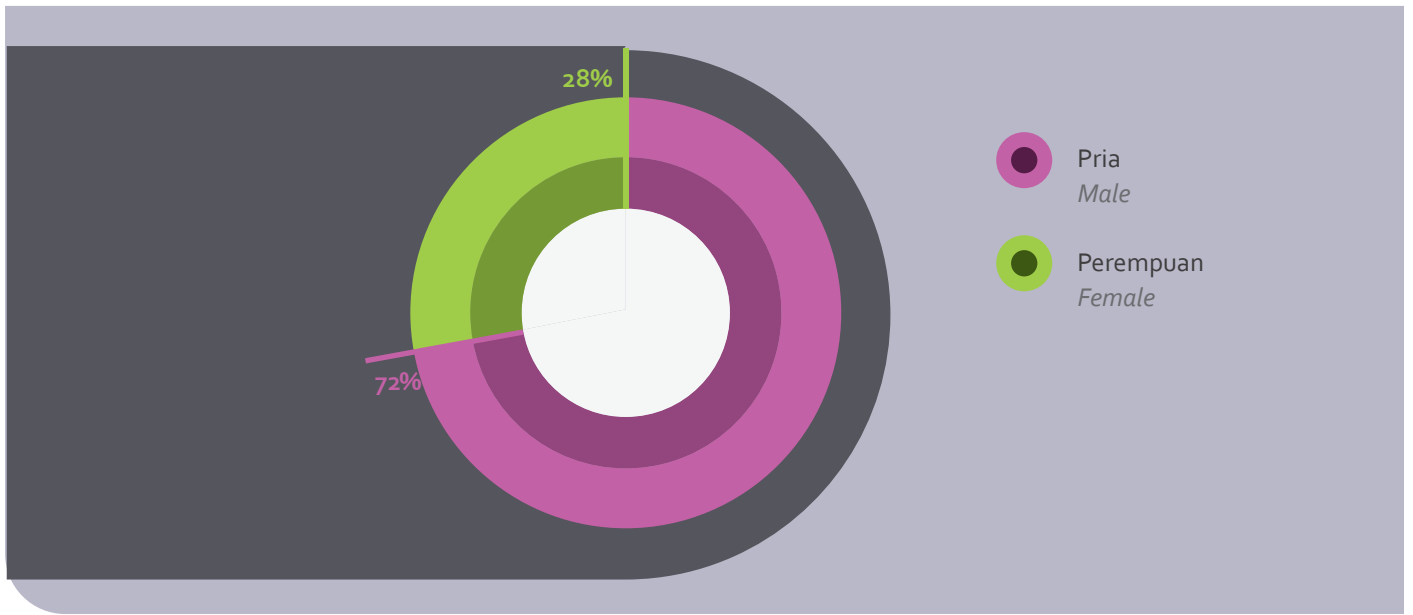
Wilayah IV (Area IV) : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku & Papua

Responden dalam survey administrasi pengadilan ini adalah sebanyak 825 Responden. Adapun profile responden, berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan kepentingan pengadilan, adalah sebagai berikut : jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 72 %, sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 28 %. Setengah responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi (60 %), dimana sisanya memiliki latar belakang pendidikan menengah (33 %), pendidikan dasar (6 %), dan lainnya (1 %). Mayoritas responden merupakan pihak non-advokat 44 %, dimana responden advokat adalah sebanyak 39 %, agen pengurusan 4 %, lainnya 10 % dan tidak menjawab 3 %.

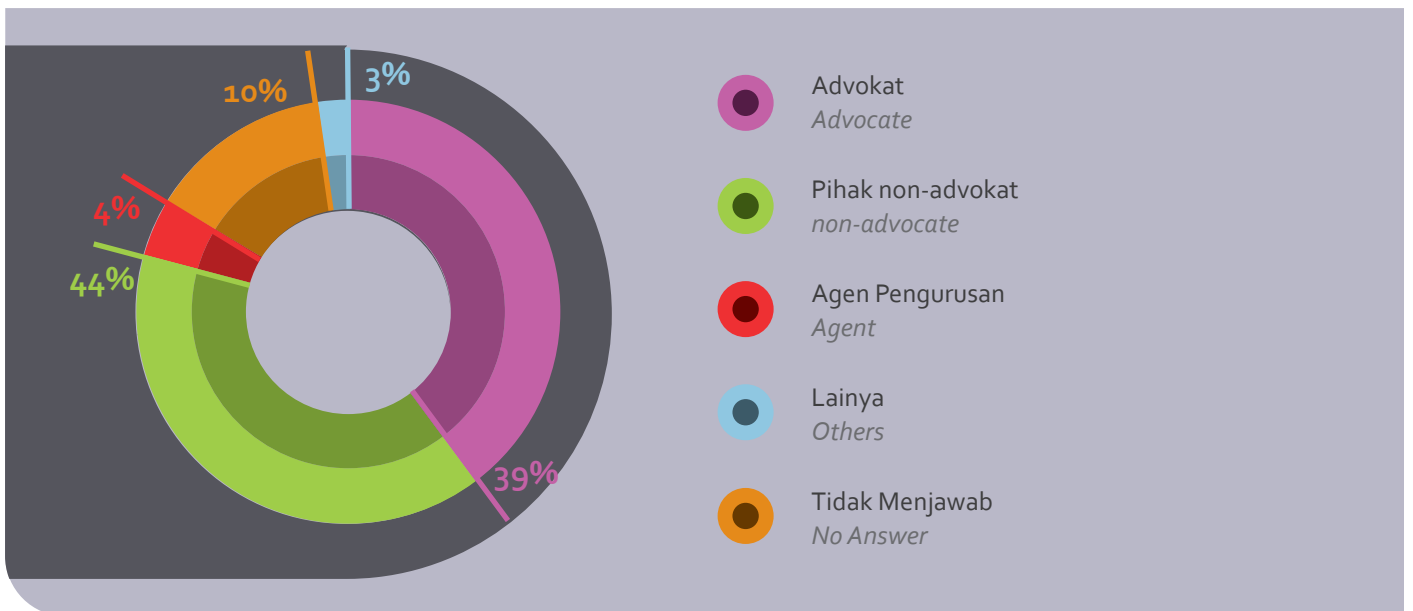
The number of respondents in this survey is 825 respondents. The profile of respondents based on gender, education level, and interest in court is as follows: male respondents 72 %, and female respondents 28 %. Half of the respondents have tertiary educational background (60%), the rest have secondary educational background (33%), primary education (6 %), and others (1 %). The majority of the respondents are non-advocate party 44%, while advocate compose 39%, agent middleman 4%, others 10% and 3% did not answer.



Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Respondents based on Education Level



Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Respondents based on Gender



Kepentingan di Pengadilan
Interest in Court

C. Temuan Survey

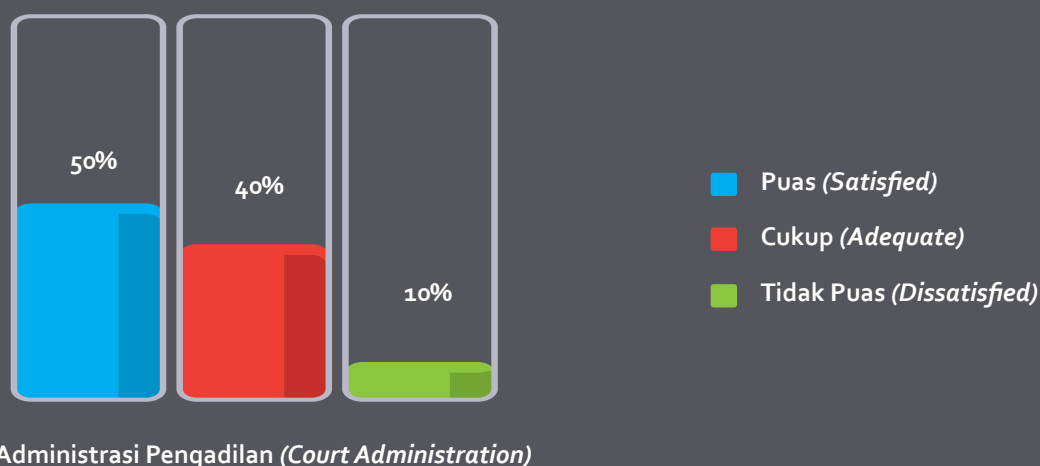
Pada survey ini terdapat beberapa temuan terkait dengan kepuasan pelayanan publik pengadilan di 4 (empat) layanan tersebut :

1. Setengah dari responden menyatakan puas terhadap administrasi pengadilan (50 %), dimana sisanya menyatakan cukup (40 %), dan tidak puas (10 %). Layanan administrasi pengadilan merupakan layanan dengan yang mendapatkan kepuasan relatif tinggi dibandingkan dengan 3 jenis layanan lainnya.

C. Survey Findings

There are several findings in this survey related to court public service satisfaction on 4 (four) service aspects:

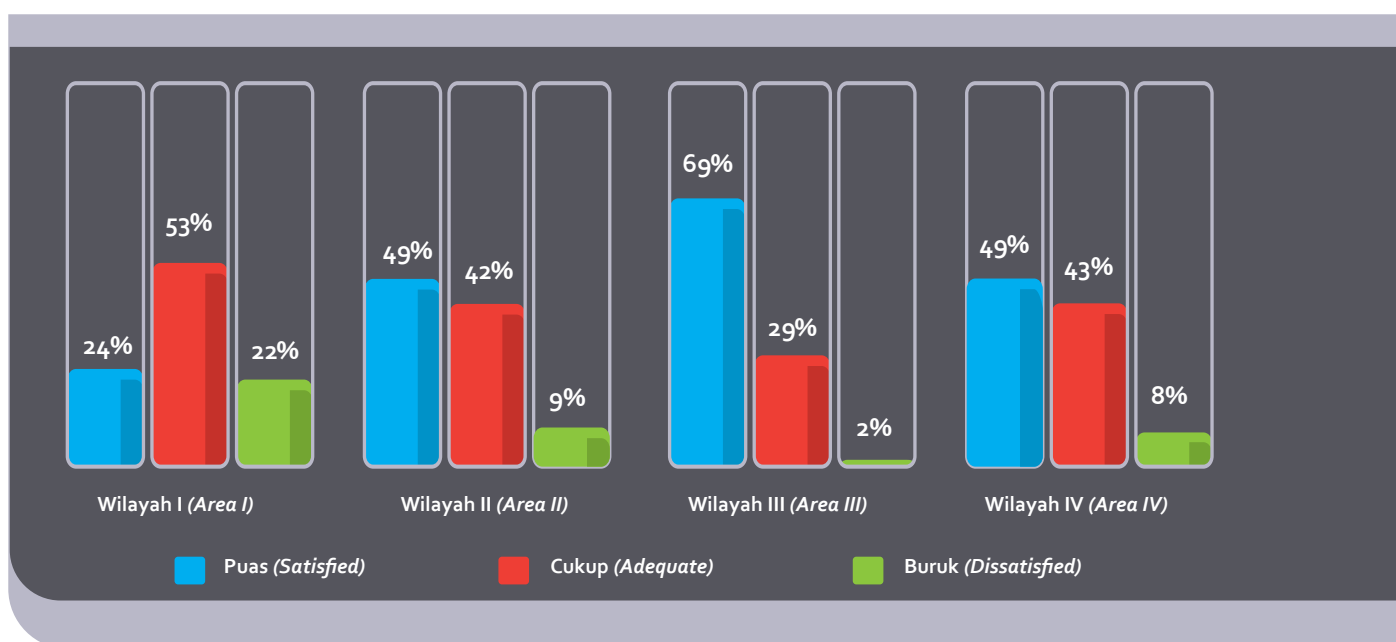
1. Half of the respondents said they were satisfied with the court administration (50%), and the rest claimed the service is adequate (40%), and dissatisfied (10%). Court administration service are service that received relatively high satisfaction compared to the other three types of services.



Kepuasan Administrasi Pengadilan
Court Administration Satisfaction

2. Pengadilan dengan jumlah perkara yang tinggi memiliki kecenderungan untuk mendapatkan penilaian kepuasan yang rendah. Hal ini ditunjukkan pengadilan-pengadilan di wilayah dengan jumlah beban kasus tinggi (wilayah I dan wilayah II) memiliki kepuasan rata-rata dibawah wilayah-wilayah pengadilan dengan beban kasus relatif rendah (wilayah III dan wilayah IV). Namun demikian, faktor kesiapan infrastruktur dan dukungan sumber daya yang memadai juga berperan di dalam menentukan kepuasan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada wilayah II, walaupun memiliki jumlah kasus terbesar namun dibebberapa aspek kepuasan wilayah II menunjukkan kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya.

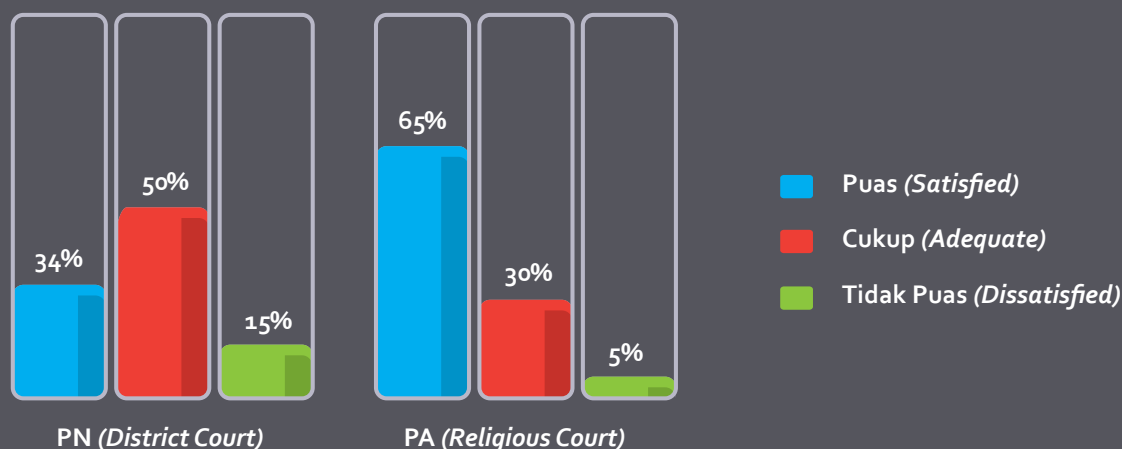
2. *Courts with high number of cases tend to receive a low satisfaction score. This is evidenced at courts in areas with high number of caseloads (area I and area II) receiving average satisfaction scores lower than those court in areas with relatively low caseloads (region III and region IV). However, the readiness of infrastructure and sufficient resource support are also factors determining satisfaction towards services. This can be seen in area II. Even though this area has the highest number of cases, area II has shown a high level of satisfaction compared to the other areas.*



Kepuasan Total Kepuasan Administrasi Per Wilayah
Total Court Administration Satisfaction per Area

3. Pengadilan Agama memiliki lebih banyak responden yang menyatakan puas dibandingkan dengan Pengadilan Negeri. Hal ini mengkonfirmasi, bahwa kompleksitas layanan yang diberikan dan beban perkara memiliki korelasi dengan kepuasan pengguna layanan pengadilan. Dimana PA memiliki beban pelayanan yang relatif tidak sebesar pada beban pelayanan di PN, baik dari jumlah jenis pelayanan maupun jumlah beban perkara.

3. *Religious Courts have more respondents claiming they were satisfied compared to District Courts' respondents. This confirms that the complexity of services given and case load correlate with the satisfaction of court service users. In this case, religious courts have relatively less service load than district courts, both in the number of service types and number of cases.*



Kepuasan Total Administrasi Pengadilan Per Jenis Pengadilan
Total Court Administration Satisfaction per Type of Court

4. Dari 8 komponen kepuasan yang disurvei, pada aspek administrasi pengadilan. Pada kepuasan non-fasilitas, permohonan eksekusi merupakan aspek yang mendapatkan kepuasan responden terendah (33 %) dengan kepuasan responden tertinggi diperoleh aspek pengembalian sisa biaya panjer (55 %). Namun demikian, ketidakpuasan responden tidak selalu berkorelasi dengan

4. *Eight satisfaction components were surveyed on the aspect of court administration. On the aspect of non-facility, application for execution is the aspect receiving the lowest respondent satisfaction (33 %) and the highest respondent satisfaction is received by fee deposit refund (55 %). However, respondent dissatisfaction is not always correlated with respondent satisfaction. This can be seen*

kepuasan responden. Hal ini dilihat dari ketidakpuasan tertinggi yang diperoleh pada aspek pemberian putusan (18 %) dan ketidakpuasan terendah diperoleh pada persiapan persidangan (7 %).

5. **Terdapat sejumlah responden membayarkan uang non- resmi kepada petugas pengadilan.** Pada pertanyaan terkait dengan pembayaran biaya non resmi pada saat pendaftaran, 26 % menyatakan terdapat pungutan non-resmi dengan mayoritas responden membayarkan antara 50.000,- s.d 100.000,- (46%). Demikian pula, pada pemeriksaan setempat dimana sebanyak 52 % responden membayarkan biaya pemeriksaan setempat non-resmi dengan 90 % menyatakan membayarkan lebih dari Rp.300.000,-. Namun demikian, pada pertanyaan surat panggilan hanya 6 % responden yang menyatakan melakukan pembayaran kepada juru sita, dengan 94 % responden menyatakan tidak. Hal ini mengindikasikan diperlukannya pengembangan sistem pembayaran Non Cash Transactions, melalui Bank, utamanya pada pengelolaan biaya panjer.

6. **Terdapat perbedaan preferensi penggunaan saluran informasi awal layanan pengadilan antara responden wilayah III & IV dengan responden pada wilayah I & II.** Pada responden dengan wilayah akses internet yang sulit (wilayah III dan IV), preferensi terhadap media informasi awal – diluar pengadilan- adalah dengan menggunakan media cetak, dibandingkan dengan responden pada wilayah I & II memiliki preferensi informasi

from the highest dissatisfaction which is received by decision delivery aspect (18 %) and the lowest dissatisfaction received by hearing preparation (7 %).

5. ***A number of respondents paid non-authorized/illegal fees to court staff.*** *On the question of payment of illegal fees during registration, 26% stated that they paid illegal fees with the majority of respondents paid between Rp 50,000 to 100,000 (46%). Similarly, during on-site examination, as many as 52% of respondents paid illegal fees with 90% stating having paid more than Rp 300,000. Nevertheless, on the summons question, only 6% of respondents said that they made non-authorized fees to the bailiff, with 94% of respondents said never. This indicates the need for the development of Non-Cash Transactions payment system, through the Bank, primarily on the management of court fee deposit.*

6. ***There are differences in the preferential use of initial information channels of court services between respondents in areas III and IV with the respondents in areas I & II.*** *Among the respondents in the area with difficult internet access (regions III and IV), the preference for early information media - outside the court - is to use print media, compared to respondents in the regions I and II whose preference for information*

layanan disalurkan melalui teknologi informasi, website.

7. **Terdapat persepsi baik yang rendah terhadap aspek penjadwalan persidangan.** Pada pertanyaan terkait dengan ketepatan waktu persidangan, responden menyatakan baik hanya mencapai 33 %, dengan responden yang menyatakan buruk mencapai 31 %, dan sisanya menyatakan cukup 36 %. Demikian pula halnya dalam pemberitahuan perubahan jadwal persidangan, responden yang menyatakan baik hanya mencapai 36 %, dan sisanya menyatakan buruk 29 % dan menyatakan cukup 35 %

8. **Hasil observasi dan keterangan beberapa responden seringkali ditemukan ketidakakuratan dan kesalahan ketik dalam putusan pengadilan yang dikeluarkan.**

9. **Terjadi proses komunikasi antara para pihak yang sifatnya informal dan personal.** Hal ini dapat menyebabkan potensi conflict of interest, antara pihak yang berperkara dengan pihak petugas pengadilan dan berpotensi untuk menyebabkan beban kerja tambahan bagi Panitera. Khususnya terkait dengan informasi jadwal sidang, perubahan jadwal sidang dan pengaturan ruangan sidang.

10. **Personel petugas pengadilan merupakan aspek survey yang memiliki relasi terkuat dengan kepuasan pengadilan.** Semakin tinggi kepuasan terhadap personel petugas pengadilan

services available through information technology, website.

7. ***Good perception of hearing schedule aspect is low.** On question related to the timeliness of hearings, the respondents who stated good are only 33%, with respondents stating poor 31%, and the remaining 36% stated adequate. Similarly, with respect to hearing schedule change notification, respondents who said good are only 36%, and the remaining 29 % stating adequate and 35% declared poor.*

8. ***Frequent inaccuracies and clerical/typing errors are often found in the court decisions based on observation results and descriptions by respondents.***

9. ***Occurrence of informal and personal communication process between the parties.** This can lead to a potential conflict of interest, between the litigants and the court staff and is potential to cause additional work for the Registrar, particularly with respect to the hearing schedule information, changes in hearing schedules and courtroom settings.*

10. ***Court staff is the survey aspect that has the strongest relationship with court satisfaction.** Court staff is an aspect of the survey that had the strongest relationship with the satisfaction of the court. The higher*

akan semakin tinggi pula kepuasan total yang diperoleh pengadilan. Pada layanan administrasi pengadilan, relasi antara kepuasan terhadap SDM dengan kepuasan total, sangat signifikan dengan mendapatkan nilai b Standard 0,953 dari total nilai 1 sebagai nilai tertinggi relasi kepuasan. Adapun aspek relasi lainnya, secara berturut-turut adalah sebagai berikut : pengembalian sisa panjer, permohonan eksekusi, pemberian putusan, fasilitas pengadilan, persiapan persidangan, persidangan, dan pendaftaran.

11. Petugas frontliner (terdepan) merupakan ujung tombak layanan informasi awal. Petugas frontliner, resiopsionis, petugas keamanan, tukang parkir dan petugas yang sering bersentuhan dengan publik pertama kali, merupakan ujung tombak dari layanan informasi. Pada hasil observasi, petugas frontliner yang tidak siap dengan informasi cenderung menyesatkan pengguna layanan pengadilan, sehingga dapat membuang waktu pada proses persidangan atau bahkan menyebabkan terjadinya kesalahan prosedur/proses layanan. Oleh karenanya, perlu penguatan petugas terdepan, sebagai ujung tombak informasi awal.

the satisfaction with the court staff, the higher the total satisfaction received by the court. In court administration services, the relationship between satisfaction with the staff with total satisfaction is very significant and received b value Standard 0,953 of the total value of 1 as the highest value in relationship satisfaction. As for the other aspects of relationship, they are respectively as follows: fee deposit refund, application for execution, decision delivery, court facility, hearing preparation, hearings, and registration.

11. The front area staffs are the first providers of initial information service. The staffs working at front area such as receptionist, security guard, parking attendants and other staff whom court visitors meet first are spearheading information services. Based on the observation results, the front area staffs that are not ready with information are likely to mislead court service user, resulting in time-wasting during hearing process or even causing errors in procedure/process services. Therefore, front area staffs need to be empowered as the providers of the initial information.

D. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Pengadilan

Terdapat empat rekomendasi pengadilan pada layanan administrasi Pengadilan, yakni, perbaikan penjadwalan dan informasi persidangan, perbaikan informasi layanan, perbaikan output layanan, dan penguatan sistem pengawasan pelayanan publik pengadilan. Rekomendasi pada bagian ini bersifat spesifik terkait dengan jenis layanan administrasi persidangan. Lima rekomendasi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Perbaikan Penjadwalan Persidangan dan Informasi Persidangan

Terdapat 2 tujuan terkait dengan perbaikan waktu layanan, yaitu, mempercepat proses pelayanan pengadilan dan mengatasi persoalan ketidakpastian penjadwalan persidangan. Pada hasil analisis disimpulkan bahwa penyebab dari proses pelayanan terkait waktu terdapat pada faktor tidak tersedianya sistem terintegrasi untuk menentukan alokasi hakim, ruang sidang, dan jadwal sidang pada perkara. Untuk itu diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem informasi penjadwalan persidangan, yang meliputi, informasi jadwal majelis hakim, informasi penggunaan ruangan sidang, informasi jadwal sidang perkara dan informasi perubahan jadwal sidang. Hal ini sangat penting untuk menjamin tidak bentroknnya jadwal penggunaan ruang

D. Recommendations for Improvement of Court Administration Services

There are four recommendations to improve court administration services, namely, improving hearing scheduling information, improving information services, improving services output, and strengthening system of public supervision on court public services. The recommendations in this section are specific to the type of service related to court administration. Five recommendations are as follows:

Improvement in Hearing Scheduling and Information

There are two goals associated with improvement of service time, i.e., to accelerate the process of the court services and address the issue of uncertainty in hearing schedules. In the results of the analysis, it was concluded that problems in time-related services are due to the lack of integrated system for determining the allocation of judges, courtrooms, and hearing schedule for a case. Therefore the following steps are required:

1. *Develop a hearing scheduling information system, which includes, judges panel schedule information, information on the usage of courtroom, hearing schedule information and information on hearing schedule changes. It is very important to ensure there is no conflict in the schedule of courtroom use, and to avoid conflict of a judge's schedules on one judges panel*

sidang, dan jadwal sidang hakim pada satu majelis dengan tugas hakim tersebut pada majelis perkara lainnya. Selain hal tersebut pengembangan mekanisme ini ditujukan untuk menyediakan mekanisme komunikasi secara formal antara pengadilan dan para pihak;

2. Melakukan penyingkatan waktu sidang pada agenda pembacaan, dengan hanya mendengarkan pokok-pokok/ ringkasan dokumen yang dibacakan. Tantangan pada pengembangan ini terdapat pada pertimbangan hukum acara. Hal ini merupakan langkah strategis, dimana penyingkatan waktu terkait dengan agenda-agenda pembacaan dapat mengurangi waktu sidang hakim dan waktu penggunaan ruangan sidang.

Kedua rekomendasi tersebut, setidaknya melibatkan 2 (dua) institusi utama, yakni Direktur Jenderal (Dirjen) pada pengadilan masing-masing dan Mahkamah Agung. Rekomendasi pertama dilakukan oleh Dirjen, dimana Dirjen mengembangkan aplikasi informasinya untuk kemudian disosialisasikan dan didistribusikan kepada pengadilan-pengadilan. Rekomendasi kedua dilakukan oleh Mahkamah Agung (MA), hal ini dikarenakan perlunya pengembangan ini dilakukan pada level kebijakan tertinggi karena berpotensi memiliki dampak pada hukum acara.

in a hearing at the same time with required presence in another hearing. In addition, the development of this mechanism is intended to provide a formal mechanism of communication between the court and the parties;

2. Expediting the time spent in a hearing during reading of documents by stating only summary of the document. The challenge for this development is that there are existing formal procedural laws. This is a strategic step where expediting time spent on reading agenda would decrease hearing time spent by a judge and also reducing courtroom usage time.

The implementation of both of these recommendations will involve at least two major institutions, namely the Directorate General (DG) for each court and the Supreme Court. The first recommendation should be implemented by the Directorate General, where the DG develop the information application and to disseminate and distribute the application to the courts. The second recommendation should be implemented by the Supreme Court (MA), this is due to the fact that the changes could potentially be in conflict with and impact the procedural laws and therefore must be done at the highest policy level.

Perbaikan Informasi Layanan Pengadilan

Perbaikan informasi layanan ini ditujukan untuk meningkatkan akurasi dari informasi yang ada dan mendorong penyebaran informasi seluas-luasnya terkait dengan pelayanan publik pengadilan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Memperbanyak bentuk-bentuk informasi layanan pengadilan, i.e., brosur-brosur/leaflet-leaflet informasi layanan. Hal ini akan sangat membantu dan dapat meningkatkan penyeberluasan informasi kepada masyarakat dengan seluas-luasnya dan menjamin akurasi informasi yang terdapat pada brosur/leaflet tersebut karena diproduksi oleh pengadilan sendiri; dan
2. Memberdayakan petugas frontliner pengadilan sebagai pemberi informasi terdepan. Hal ini menjadi penting, karena seringkali tempat bertanya orang yang datang pengadilan adalah petugas-petugas frontliner, seperti, keamanan, resepsionis, dan lain sebagainya. Pemberdayaan petugas frontliner, sebagai corong informasi pertama sangat strategis untuk mengurangi distorsi informasi dari pihak non-pengadilan.

Rekomendasi ini dilakukan oleh Pengadilan Tingkat pertama, dimana proses-proses yang ada merupakan kegiatan yang sifatnya teknis dan lokal.

Improvement of Court Information Services

Improvement of court information service is intended to improve the accuracy of existing information and encourages the broadest possible dissemination of information relating to court public service. To achieve these goals, the following steps can be implemented:

1. *Increase the forms of court service information, i.e., brochures/leaflets of information service. This will be very helpful and will increase coverage of dissemination of information to the general public and ensure the accuracy of the information contained in the brochures/leaflets as they are produced by the court themselves; and*
2. *Empowering court staff working in the front area to become the first information provider. This is important, because court visitors would often ask for information to front area staff, such as, the security, receptionist, and so forth. The empowerment of front area staff as the source of the first information is highly strategic to reduce the distortion of information from non-court sources.*

These recommendations should be implemented by First Instance courts where the existing processes are activities which are technical and local in nature.

Perbaikan Output Layanan

Output pelayanan merupakan keluaran terkait dengan hasil akhir dari pelayanan pengadilan, dalam bentuk dokumen. Persoalan pokok dari ini adalah terkait dengan akurasi dari dokumen yang dihasilkan pengadilan, terutama putusan pengadilan. Untuk menyelesaikan hal ini dapat dikembangkan aplikasi teknologi untuk membantu penyusunan dokumen putusan, penetapan, ataupun dokumen lainnya sebagai bagian dari produk pelayanan pengadilan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan yang sifatnya teknis (klerikal). Rekomendasi ini dapat dilakukan pada level Dirjen, dengan mengembangkan sistem dan aplikasi khusus di dalam proses penyusunan dokumen-dokumen yang merupakan produk dari pengadilan.

Penguatan Sistem Akuntabilitas Petugas Pelayanan Publik Pengadilan

Penguatan sistem pengawasan pengadilan pada pelayanan publik adalah untuk memastikan pelayanan berjalan dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Beberapa aspek terkait dengan ini ialah untuk memastikan dan meminimalisasi pelanggaran petugas pengadilan, terutama terkait dengan integritas petugas pengadilan untuk tidak menerima ataupun meminta bayaran diluar biaya resmi yang telah ditetapkan, salah satunya ialah dengan :

Improvement of Service Output

Service output is the output related to the final outcome of court services, in the form of documents. This main issue of service output is related to the accuracy of the documents produced by court, especially court decision. To address this issue, IT application can be developed to help the preparation of court decision document, court order, or other documents as part of court services products, in order to minimize errors which are technical in nature (clerical). This recommendation can be implemented at the level of Directorate General, which can develop special system and application for facilitating the process of preparing the documents as products of the court.

Strengthening Accountability System of Court Public Service Staff

Strengthening court supervision system for public service is implemented to ensure services are provided in accordance with the applicable procedures and stipulations. Several aspects related to this is to ensure no violation or minimize violations by court staff especially related to the integrity of the court staff who shall not accept payment beyond stipulated official fees. These can be done by:

1. Mendorong model pengawasan tertutup (*mysterious shopper*), untuk memantau kondisi aktual pelayanan publik pengadilan. Hal ini bagian yang penting untuk menjamin akurasi dari pengamatan yang dilakukan terhadap pelayanan publik pengadilan, sehingga pada saat pengawasan dilakukan situasi pelayanan berjalan dengan apa adanya;

2. Mengembangkan sistem pengelolaan keuangan Non Cash Transaction, dengan melibatkan bank untuk seluruh aspek pelayanan pengadilan yang memerlukan pungutan masyarakat. Khusus pengelolaan biaya panjer, dilakukan dengan mengembangkan sistem aplikasi yang dapat membuat personalisasi pengelolaan biaya panjer pada satu kasus tertentu; dan

3. Melakukan survey kepuasan pengguna pengadilan secara berkala, untuk menjangkau persepsi pengguna layanan terhadap area-area yang perlu ditingkatkan oleh pengadilan. Hal ini penting untuk dijadikan dasar untuk secara terus-menerus untuk meningkatkan pelayanan dengan mendengar suara pengguna pengadilan.

Rekomendasi ini dapat dilaksanakan oleh Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI), Pengadilan Tinggi di daerah dan Direktorat Jenderal.

1. *Encouraging clandestine supervision model (mysterious shopper), in order to monitor the actual condition of court public service. It is particularly important to ensure the accuracy of the observations made to court public services, which means that when supervisory observation is being made, the court public service runs as normal:*

2. *Developing Non-Cash Transaction financial management system, by involving bank for all aspects of court services that require payment from public or parties. Specifically for court fee deposit management, this can be done by developing an application system that allows management of personalized court fee deposit for individual case;*

3. *Conducting court user satisfaction surveys on a regular basis, to capture the service user's perception of the areas that need to be improved by the court. This is important because it should be used as the basis to continually improve services by listening to the voices of court users.*

This recommendation can be implemented by the Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia, High Courts, and the Directorate General