

BAB V

PENINGKATANAN PELAYANAN PUBLIK

A. AKREDITASI PENJAMINAN MUTU

Akreditasi Penjaminan Mutu merupakan suatu bentuk komitmen Mahkamah Agung dan badan peradilan dibawahnya, dalam memberikan pelayanan informasi kepada pencari keadilan. Pengadilan sebagai benteng terakhir penegak hukum harus terus menerus memperbaiki system Pengadilan guna meningkatkan kepercayaan publik, salah satu wujud dari Badan peradilan yang Agung adalah Pengadilan yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Salah satu regulasi yang telah dikeluarkan oleh Mahkamah Agung yaitu SK KMA 1-144 tentang Pedoman Pelayanan informasi di pengadilan dan SK KMA 026 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Paradilan. Pelayanan prima harus terus ditingkatkan diseluruh Direktorat Jenderal Badan Peradilan, terutama pada pelayanan yang masih mendapat keluhan dari public.

Untuk mewujudkan Performa / Kinerja Peradilan Indonesia yang unggul / prima (Indonesia Court Performance Exellent – ICPE), Pengadilan Militer III-13 Madiun pada tanggal 05 – 06 Oktober 2017 berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Badilmiltun MARI Nomor 506/Djmt/Kep/9/2017 Tanggal 11 September 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Akreditasi Penjaminan Mutu Di Lingkungan Peradilan Militer Dan Peradilan Tata Usaha Negara telah melaksanakan Akreditasi Penjaminan Mutu yang dilakukan oleh Tim Assesor Ditjen Badilmiltun MARI, kemudian pada hari Rabu tanggal 29 November 2017 bertempat di Hotel Clarion Makassar Sulawesi

Selatan, Pengadilan Militer III -13 Madiun menerima Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu dengan predikat "A" (Excellent) Nomor TAPM.03-MIL/QMR/SERTIFIKAT/10/2017 yang ditandatangani oleh Dirjen Badilmiltun MARI. Pencapaian akreditasi tersebut merupakan pemenuhan pengadilan atas tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan peradilan yang prima dan berkualitas.

B. PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pengadilan Militer III-13 Madiun sebagai salah satu penyelenggara kekuasaan kehakiman mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama bagi masyarakat pencari keadilan, berkewajiban untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Selama ini kondisi pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun masih terpecah berada di 2 (Dua) lantai, sehingga dirasakan tidak efektif dan efisien. Selain itu, kritik masyarakat terhadap Pengadilan yang menganggap selama ini tidak transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat, serta masih terjadinya interaksi langsung yang kurang transparan antara pencari keadilan dengan aparat pengadilan yang berpotensi munculnya KKN, sehingga mengundang kritik dari pihak luar misalnya Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang menyoroti keberadaan tamu. Merespon masalah tersebut, di mana secara ideal sebuah badan peradilan haruslah berorientasi pada pelayanan publik yang prima sebagai salah satu penjabaran visi badan peradilan yakni terwujudnya badan peradilan yang agung, dan sejalan dengan agenda reformasi birokrasi peningkatan pelayanan publik, maka teretus pemikiran untuk melakukan terobosan atau inovasi dengan mengambil langkah strategis dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) yang transparan dan akuntabel sebagai salah satu solusi, yang meliputi semua urusan administrasi baik

bidang teknis maupun nonteknis. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) di Pengadilan Militer III-13 Madiun, sama sekali tidak mengurangi ketentuan tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan yang sudah diatur dalam Buku II, tetapi semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah munculnya KKN akibat adanya interaksi langsung masyarakat pencari keadilan dengan Aparat/Pejabat Pengadilan yang kurang transparan di hadapan publik, sehingga dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*), diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni peradilan sederhana, murah, akuntabel, responsibility, transparan, efektif, efisien dan ekonomis atau SMART E3 sebagaimana menjadi motto Pengadilan Militer III-13 Madiun “Cintai Profesi Jaga Institusi”. Dengan sistem tersebut diharapkan pula pelayanan yang diberikan menjadi terstruktur dan terukur (*direct service*) dan akan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik serta tidak terjadi lagi KKN di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Seperti layaknya suatu sistem, maka untuk berhasilnya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) ini akan sangat ditentukan oleh semua komponen baik dari internal Pengadilan Militer III-13 Madiun, pemerintah, aparat penegak hukum, maupun masyarakat pada umumnya khususnya para pencari keadilan. Karena itu, dibutuhkan komitmen, kerja keras, kerjasama dan dukungan dari kita semua, termasuk kontrol atau evaluasi dalam pelaksanaannya.

1. Jenis-jenis layanan peradilan yang pelaksanaannya dilakukan secara terpadu.

Jenis layanan pada Pengadilan Militer III-13 Madiun yang pelaksanaannya dilakukan secara terpadu meliputi :

a. KEPANITERAAN

1. Kepaniteraan Muda Pidana

- a) Menerima pelimpahan berkas perkara pidana dari Oditur Militer.
- b) Menerima permohonan banding, kasasi, peninjauan kembali dan grasi.
- c) Menerima permohonan pencabutan banding, kasasi dan peninjauan kembali.
- d) Menerima permohonan perpanjangan penahanan dan menyerahkan penetapan perpanjangan penahanan yang sudah ditandatangani Kepala Pengadilan.
- e) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana/kekhususan.

2) Kepaniteraan Muda Hukum

- a) Surat permohonan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana.
- b) Permohonan surat izin yang sudah ditandatangani Kepala Pengadilan untuk melaksanakan penelitian dan riset.
- c) Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang telah berkekuatan hukum tetap.
- d) Permohonan legalisasi surat.
- e) Permohonan informasi dan memberikan informasi sesuai Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144.
- f) Permohonan informasi kepada pimpinan atau pegawai tertentu apabila diperlukan untuk menyediakan informasi yang diminta pemohon.
- g) Informasi jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan.
- h) Penanganan pengaduan/SIWAS-MARI.

b. KESEKRETARIATAN

Subbag Umum dan Keuangan menerima dan menyerahkan seluruh surat-surat yang ditujukan dan yang dikeluarkan kesekretariatan Pengadilan Militer III-13 Madiun

c. PENGADUAN

Petugas pengaduan menerima pengaduan mengenai seluruh aspek penyelenggaraan pengadilan dan mengenai perilaku aparat pengadilan.

d. INFORMASI

Petugas Pelayanan Informasi memberikan informasi kepada para tamu yang membutuhkan Informasi terkait Pengadilan Militer III-13 Madiun.

2. Prinsip tata kerja penyelenggaraan layanan terpadu.

Pelaksanaan Layanan terpadu, dilaksanakan melalui system Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*). Untuk memudahkan pelayanan, maka pelaksanaannya di bagi menjadi 4 (Empat) meja Pelayanan, antara lain :

- a. Meja 1 Pelayanan Informasi, melayani para tamu yang membutuhkan Informasi terkait Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- b. Meja 2 Pelayanan Pengaduan, melayani pengaduan mengenai seluruh aspek penyelenggaraan pengadilan dan mengenai perilaku aparat pengadilan.
- c. Meja 3 Pelayanan Perkara, melayani semua jenis pelayanan yang berhubungan dan berkaitan dengan Perkara.
- d. Meja 4 Pelayanan Umum, melayani semua jenis pelayanan yang berhubungan dan berkaitan dengan Umum termasuk surat menyurat.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) tersebut dilakukan secara bersama-sama oleh semua Kepaniteraan Muda dan Kepala Sub Bagian yang ada di pengadilan dalam waktu dan tempat yang bersamaan (*front office*), dengan menunjuk petugas khusus untuk bertugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara bersamaan dan dalam menjalankan tugas, petugas tersebut akan diawasi dan dipimpin oleh para Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian secara bergantian.

Segala tindakan administrasi baik yang bersifat teknis maupun yang bersifat non teknis yang dilaksanakan di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan cara sederhana dan mudah diakses oleh para pencari keadilan dan dilaksanakan secara keseluruhan sebagai satu kesatuan yang utuh sebagai penyelenggara kebijakan pengadilan.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini, tentu dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan untuk hal itu Pengadilan Militer III-13 Madiun telah menyediakan tempat yang cukup representatif yakni pada salah satu ruangan yang berada di lantai 1 (satu) gedung Kantor Pengadilan Militer III-13 Madiun sebagai tempat Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Tata kerja pengaduan

Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*), sesuai Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun telah ditetapkan persyaratan-persyaratan layanan peradilan terpadu satu pintu sesuai ketentuan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur dan Standar pelayanan Peradilan, di mana Pemohon wajib memenuhi semua persyaratan layanan peradilan yang dimohonkan dan merupakan dasar untuk pemrosesan dan penyelesaian permohonan layanan;

Untuk memudahkan pemohon dalam memenuhi semua yang diperlukan pemohon terutama syarat-syarat yang harus dipenuhi, tata cara pemrosesan dan jangka waktu penyelesaian pemrosesan, maka petugas pelayanan akan memberi informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi.

Petugas pelayanan menerima, meneliti segala persyaratan layanan yang diajukan pemohon serta mencatat identitas pemohon dalam register dan formulir yang telah disediakan, kemudian setelah semua persyaratan telah dipenuhi pemohon, petugas pelayanan meneliti dan memilah untuk diproses lebih lanjut. Petugas pelayanan di masing-masing bidang dapat memberi tahu

jangka waktu penyelesaian kepada pemohon, sehingga pemohon dapat melakukan tugas tugas lain dan datang kembali mengambil hasil sesuai waktu yang telah dijanjikan (*directservice*).

Untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, masing-masing bagian (para panitera muda) telah menetapkan pekerjaan yang terukur waktu penyelesaiannya (terlampir) dengan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Selain itu, untuk tertibnya pelayanan, maka digunakan sistem antrian dengan menggunakan nomor antrian sesuai dengan kepentingan atau layanan yang diperlukan pemohon yang terdiri dari 4 (Empat) jenis layanan yang telah disediakan di pintu masuk tempat Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat pencari keadilan, maka dalam ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah dipasang bagan prosedur alur penanganan perkara, prosedur pengaduan, bahkan di meja pelayanan telah disiapkan brosur persyaratan dari semua jenis layanan dan brosur-brosur pelayanan lainnya yang dapat dibaca di tempat Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

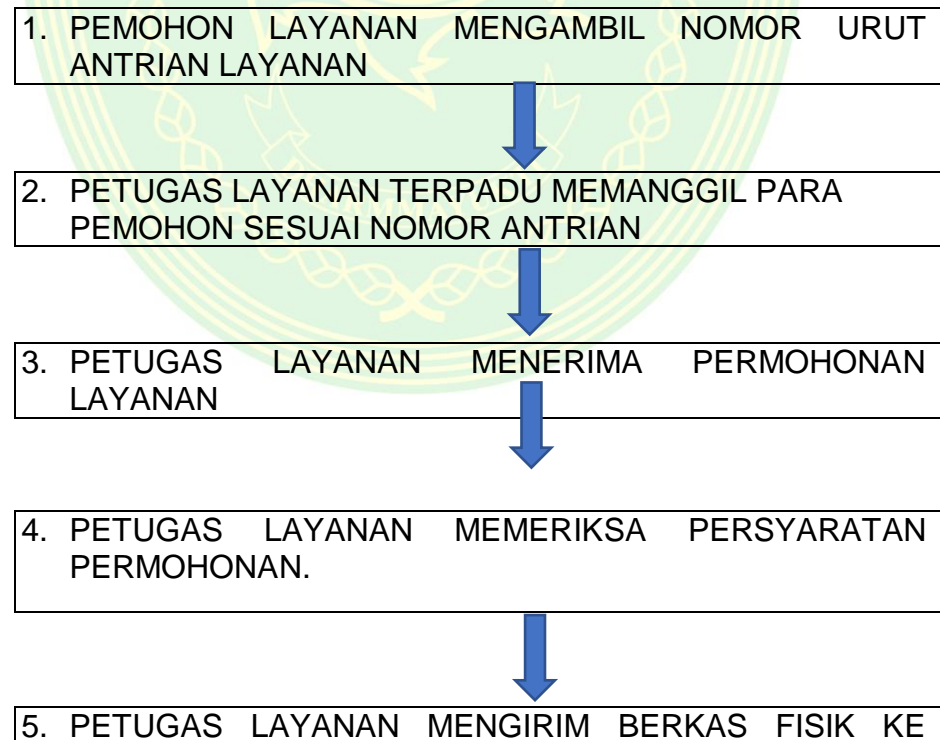
Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus seperti difabel, disabilitas atau keterbatasan diri, ibu hamil dan lansia, telah disediakan pula tempat khusus (*priority seats*).

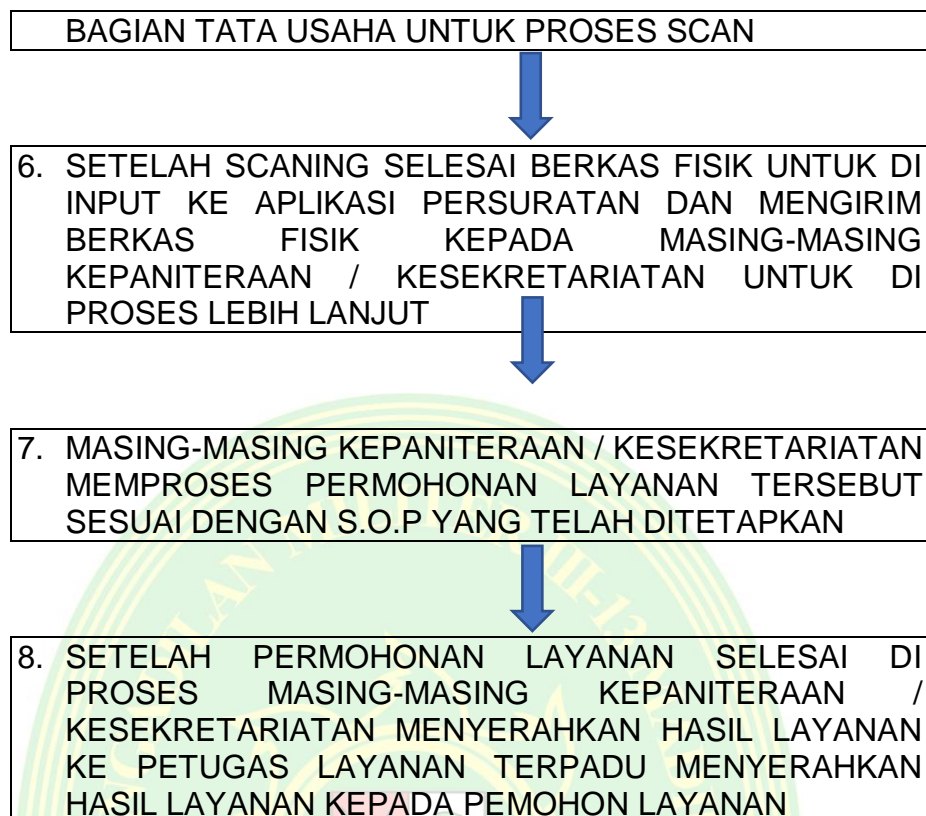
4. Tata Kerja Pemrosesan

- a. Pemohon mengambil nomor antrian yang telah disediakan
- b. Pemohon wajib memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan untuk setiap layanan peradilan yang dimohonkan dan merupakan dasar untuk pemrosesan serta penyelesaian permohonan layanan.
- c. Petugas PTSP mencatat, memverifikasi dan meneruskan kelengkapan berkas/dokumen ke *backoffice* untuk diproses sesuai SOP yang telah ditentukan

5. Alur Penyelesaian Layanan terpadu

Untuk lebih memudahkan masyarakat pencari keadilan mengetahui dan memahami penyelesaian layanan terpadu Pengadilan Militer III-13 Madiun sebagai berikut :





Sebagaimana telah diuraikan di atas, penyelesaian jenis-jenis pelayanan terpadu harus terukur agar masyarakat pencari keadilan mendapatkan kepastian penyelesaiannya. Untuk memastikan hal itu, maka dalam SOP tentang PTSP telah ditentukan jangka waktu penyelesaian jenis-jenis layanan terpadu sebagai berikut :

1. KEPANITERAAN

a. Pelayanan Administrasi Kepaniteraan Muda Pidana

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Menerima pelimpahan berkas perkara pidana dari Oditur Militer	15 Menit	
2.	Menerima permohonan banding, kasasi, peninjauan kembali dan grasi	15 Menit	
3.	Menerima permohonan pencabutan banding, kasasi dan peninjauan kembali	15 Menit	
4.	Menerima permohonan perpanjangan penahanan dan menyerahkan penetapan	15 Menit	

	perpanjangan penahanan yang sudah ditandatangani Kepala Pengadilan		
5.	Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana / kekhususan	30 Menit	

b. Pelayanan Administrasi Kepaniteraan Muda Hukum

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Surat permohonan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana	30 Menit	
2.	Permohonan surat izin yang sudah ditandatangani Kepala Pengadilan untuk melaksanakan penelitian dan riset	1 Jam	
3.	Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang telah berkekuatan hukum tetap	30 Menit	
4.	Permohonan legalisasi surat	15 Menit	
5.	Permohonan informasi dan memberikan informasi sesuai Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144	30 Menit	
	Permohonan informasi kepada pimpinan atau pegawai tertentu apabila diperlukan untuk menyediakan informasi yang diminta pemohon	30 Menit	
	Informasi jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan	30 Menit	

2. KESEKRETARIATAN

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Surat / Berkas diterima oleh Subbag Umum dan Keuangan, diberikan nomor agenda surat masuk dan dilakukan proses scan pada surat tersebut. Selanjutnya dilakukan penginputan kedalam aplikasi E-Surat, sehingga menghasilkan bukti	15 Menit	

	tanda terima yang telah di tandatangani oleh Staf Sub. Bag. Umum dan Keuangan kemudian dilakukan proses pencetakan lembar disposisi secara otomatis pada aplikasi E-Surat.		
2.	Surat / Berkas dalam kategori perkara atau Umum, Undangan, Kepegawaian, secara otomatis dalam aplikasi E-Surat ditujukan kepada Kasubbag Umum dan Keuangan dilanjutkan ke Sekretaris kemudian terakhir Kadilmil.	15 Menit	
3.	Semua surat/berkas yang telah ditujukan kepada Kepala melalui aplikasi E-Surat selanjutnya Kepala melakukan disposisi surat kepada Panitera atau Sekretaris dan semua surat/berkas yang telah ditujukan kepada Waka melalui aplikasi E-Surat ditujukan kepada Panitera untuk didisposisi kepada Ka. Sub. Bag atau Panitera Muda kemudian Staf Sub. Bag. Umum dan Keuangan menyerahkan fisik dari surat / berkas tersebut sesuai disposisi Panitera atau Sekretaris kepada Ka. Sub. Bag atau Panitera Muda untuk didisposisi kepada staf pada bagian masing-masing untuk ditindak lanjuti sesuai disposisinya.	15 Menit	
4.	Surat yang memerlukan jawaban/ tanggapan, masing-masing harus sudah dijawab/ ditanggapi dan diselesaikan serta wajib mengupload hasil pekerjaan/tindak lanjut surat melalui aplikasi E-Surat. Sehingga Kadilmil, Waka, Panitera, Sekretaris, Panmud, Ka. Sub. Bag dapat memeriksa hasil pekerjaan / tindak lanjut setiap surat yang sudah dilaksanakan oleh staf	15 Menit	
5.	Dalam Kategori Surat Delegasi pada aplikasi E-Surat yang ditujukan secara otomatis kepada Panitera, oleh Staf Sub. Bag. Umum dan Keuangan pada hari itu juga	15 Menit	

	menyerahkan Fisik dari Surat Delegasi kepada Panitera kemudian Panitera akan mendisposisikan surat delegasi kepada Staf Panitera wajib mengupload hasil pekerjaannya pada aplikasi E-Surat		
--	--	--	--

3. PELAYANAN PENGADUAN

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Penanganan Pengaduan / SIWAS MARI	30 Menit	

4. PELAYANAN INFORMASI

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Permohonan informasi dan memberikan informasi sesuai Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144	30 Menit	
2.	Permohonan informasi kepada pimpinan atau pegawai tertentu apabila diperlukan untuk menyediakan informasi yang diminta pemohon	30 Menit	
3.	Informasi jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan	30 Menit	

Sesuai dengan Piagam Penghargaan dari Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 03-MIL / DJMT / PTSP / SERTIFIKAT / 09 / 2018, Pengadilan Militer III-13 Madiun kembali mendapat prestasi yang membanggakan, yaitu memperoleh Juara III dalam perlombaan Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan Peradilan Militer. Penghargaan tersebut diserahkan langsung oleh Yang Mulia Ketua Mahkamah Agung RI kepada Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun, di Denpasar, Bali.

C. INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pada bulan Februari 2018 Pengadilan Militer III-13 Madiun telah berinovasi membuat Aplikasi E-Surat, adapun tujuan E- Surat adalah

- Efisiensi kerja, dalam proses penerimaan surat, surat keluar dan proses disposisi dapat diketahui dengan lebih cepat.
- Pengarsipan surat dan disposisi tersimpan secara digital sehingga memudahkan proses pencarian.

Untuk meningkatkan Pengawasan Pimpinan, Pengadilan Militer III-13 Madiun kembali berinovasi dengan memanfaatkan peralatan / sarana dan prasarana yang sudah tersedia yaitu sebuah *Video Conference*. Terbukti pada hari Kamis, 1 Maret 2018 di Jakarta *Convention Centre*, Pengadilan Militer III-13 Madiun melakukan *Video Conference* dengan Ketua Mahkamah Agung RI, Prof Dr. Hatta Ali, SH., MH. *Video Conference* dilakukan di kantor Pengadilan Militer III-13 Madiun yang langsung terhubung dengan Jakarta *Convention Centre* dengan menggunakan aplikasi *Skype*. Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun menyampaikan kepada Ketua Mahkamah Agung RI perihal keadaan perkara, keuangan dan keadaan personil Pengadilan Militer III-13 Madiun. *Video Conference* tersebut diikuti oleh seluruh anggota Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Selain itu, Pengadilan Militer III-13 Madiun juga telah berinovasi sebagai berikut :

1. *ATR (Audio to Text Recorder)*

ATR adalah perangkat yang berfungsi untuk merubah audio menjadi text yang dapat mempercepat proses persidangan. Dengan demikian proses persidangan menjadi lebih akurat dan cepat untuk meningkatkan pelayanana kepada para pencari keadilan.



2. *Go Green*

Go green adalah kawasan atau area yang berada di sekitar kantor maupun di dalam kantor yang berfungsi untuk keindahan dan kenyamanan para pencari keadilan. Kawasan atau area Go Green ini bertujuan untuk menyegarkan udara.





3. Charger HP

Perangkat ini merupakan piranti yang sangat dibutuhkan pada masa sekarang ini. Seiring perkembangan teknologi informasi, maka keberadaan charger HP sangat diperlukan sebagai sarana pelayanan bagi pencari keadilan dan pengunjung sidang mengisi daya baterai HP.



4. Kotak P3K

Sarana iniperlukan sebagai sarana pelayanan untuk Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan baik terhadap pengunjung sidang, pencari keadilan dan anggota Pengadilan Militer III-13 Madiun.



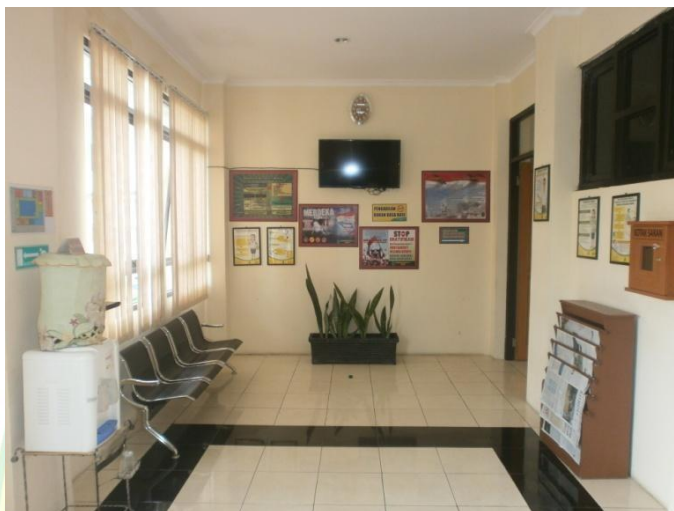
5. *Smooking Area*

Bahwa Pengadilan Militer III-13 Madiun dalam rangka bebas dari asap rokok, maka sebagai sarana pelayanan menyediakan Smoking Area untuk pengunjung Sidang dan Anggota Pengadilan Militer III-13 Madiun sehingga di dalam ruangan dan di sekitar ruangan aman atau terbebas dari asap rokok.



6. Televisi Besar (Informasi Jadwal Persidangan)

Sarana televisi besar sebagai sarana transparansi perdilan berkaitan dengan informasi persidangan, jadwal sidang dan sosialisasi pelayanan prima yang ada di Pengadilan Militer III-



13 Madiun.

7. Fasilitas Air Minum

Fasilitas ini digunakan sebagai sarana pelayanan untuk mempermudah bagi pencari keadilan dan pengunjung sidang dalam hal kebutuhan air minum.



8. Alat pemadam Api Ringan

Sarana ini dibutuhkan sebagai sarana pengamanan tingkat pertama apabila terjadi kebakaran di dalam kantor Pengadilan Militer III-13 Madiun



9. Alur Evakuasi Bencana

Alur ini digunakan untuk mempermudah evakuasi apabila terjadi kebakaran, gempa dan bencana alam lainnya



10. Jalur Evakuasi Titik Kumpul

Sarana digunakan sebagai titik kumpul evakuasi apabila terjadi bencana alam



11. Jalur Khusus Disabilitas

Sarana Disabilitas digunakan sebagai sarana pelayanan yang berkebutuhan khusus bagi pencari keadilan dan pengunjung sidang, sehingga dapat mempermudah akses bagi yang berkebutuhan khusus.



12. Pos Penjagaan dan Ruang penerima Tamu
Sarana ini digunakan sebagai screening pertama apabila ada tamu keluar masuk kantor sehingga keamanan dapat terkendali



13. Papan pengumuman

Sarana ini digunakan untuk mempermudah sebagai sarana pelayanan informasi pencari keadilan dalam rangka mempublikasikan hasil persidangan



14. Tempat bermain anak

Sarana ini digunakan untuk membantu para pencari keadilan yang membawa anaknya yang masih balita untuk dapat bermain di tempat tersebut sehingga tidak mengganggu proses persidangan ketika dalam proses pemeriksaan berlangsung.