

LAMPIRAN II
TINDAK LANJUT TEMUAN AUDITEE
PANITERA MUDA HUKUM

**LAPORAN MONITORING
DAN EVALUASI SERTA
TINDAK LANJUT**



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI BANTUL
SEMESTER I TAHUN 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka tindak lanjut pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB telah mengadakan survei Triwulan – 1 yang didasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengadilan Negeri Bantul merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri Bantul yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh satuan kerja pemerintah.

Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Bantul ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk lebih meningkatkan layanan kepada para pencari layanan Pengadilan Negeri Bantul demi terwujudnya Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Tujuan Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk menindaklanjuti hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul sebagai upaya dalam rangka menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

BAB II

TINDAK LANJUT ATAS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI BANTUL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada tanggal 02 Januari 2021 sampai dengan tanggal 31 Maret 2021 yang diikuti oleh 100 responden yang terdiri dari berbagai tingkatan pendidikan dan ragam pekerjaan dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Bantul yang berasal dari pegawai swasta, pegawai pemerintahan, usahawan dan mahasiswa, diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Bantul memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **88,83** atau masuk pada kategori SANGAT BAIK.

Indek persepsi tersebut merupakan komposit dari Indeks 9 indikator yang masing – masing memiliki indeks berikut :

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat			
No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,580	Sangat Baik
2	Prosedur	3,470	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,460	Baik
4	Biaya/Tarif	3,330	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,530	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,660	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,450	Baik
9	Penanganan, Pengaduan , Saran dan Masukan	3,880	Sangat Baik
		88,83	Sangat Baik

Akan tetapi dari indeks di atas, terdapat 3 (tiga) indikator Kepuasan Masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator Biaya/Tarif dengan indeks 3,330.
2. Indikator Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,450.
3. Indikator Waktu Pelayanan dengan indeks 3,460.

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah tersebut di atas telah dilakukan dengan cara :

1. Biaya/ Tarif.

Pengadilan Negeri Bantul selalu berupaya secara maksimal untuk melayani para pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul. Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Biaya/ Tarif, telah dilakukan upaya antara lain :

- Sesuai dengan anjuran dari Pimpinan Mahkamah Agung berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, Pengadilan Negeri Bantul selalu mengupayakan agar perkara perdata baik Gugatan, Gugatan Sederhana serta Permohonan didaftarkan melalui Sistem Pengadilan Elektronik atau E – Court. Dengan penerapan pendaftaran perkara melalui sistem E – Court, para pihak yang berperkara dapat secara langsung mengetahui berapa biaya perkara yang perlu dibayarkan yang secara otomatis akan langsung dihitung melalui sistem E – Court, dan dapat dilihat oleh pihak yang mengajukan perkara.
- Pengadilan Negeri Bantul juga telah membuat Banner tentang daftar Biaya Panjar Perkara dan brosur tentang Surat Keterangan yang memuat dan kedepannya akan ditambah dengan banner ataupun brosur tentang biaya – biaya pelayanan yang lain misalnya yang menyangkut PNBK.
- Dalam setiap pembayaran selalu diberikan tanda bukti penerimaan uang/ Kwitansi kepada masyarakat pencari Layanan di Pengadilan Negeri Bantul.
- Pada setiap loket PTSP telah tertera biaya – biaya pelayanan yang ditentukan sesuai peraturan yang berlaku dan para petugas PTSP selalu diberi pengarahan agar selalu menjelaskan mengenai segala biaya yang timbul sesuai dengan yang ditentukan sesuai peraturan yang berlaku.

2. Sarana dan Prasarana.

Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Sarana dan Prasarana, telah dilakukan upaya antara lain:

- Pengadilan Negeri Bantul telah membangun jalur guiding block yang diperuntukkan kepada pengguna layanan difabel.
- Ruang Tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga sudah dilengkapi dengan AC stand serta disediakan dispenser minuman.
- Disamping itu akses pengunjung pengadilan untuk dapat memasuki ruangan kerja juga dibatasi. Sehingga dengan demikian dapat menekan kemungkinan terjadinya segala bentuk transaksi yang sifatnya rahasia, menerima hadiah atau adanya biaya tambahan.

3. Waktu Pelayanan.

Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator Survei

Kepuasan Masyarakat yaitu Waktu Pelayanan, telah dilakukan upaya antara lain:

- Pengadilan Negeri Bantul telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tiap layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- Pengadilan Negeri Bantul berkomitmen untuk secara maksimal melayani para pencari layanan di Pengadilan Negeri Bantul dan salah satu bentuk komitmen tersebut adalah dengan memberikan reward kepada para pencari layanan apabila ada keterlambatan waktu di luar yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Negeri Bantul.
- Untuk pengguna layanan yang berkebutuhan khusus tidak menggunakan nomor antrian layanan.

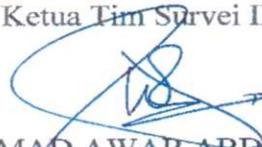
BAB III PENUTUP

Kesimpulan

Merujuk pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bantul Tahun 2021 tersebut di atas, menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Bantul memiliki indeks 88,83 dan masuk pada kategori SANGAT BAIK. Namun dari sembilan indikator penyusun tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu Indikator Biaya/Tarif dengan indeks 3,330, Indikator Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,450 serta Indikator Waktu Pelayanan dengan indeks 3,460.

Dengan adanya tindaklanjut terhadap 3 (tiga) indikator hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator lainnya, diharapkan dapat memperbaiki Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Bantul, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Bantul, 27 September 2021
Ketua Tim Survei IKM



MUHAMMAD AWAB ABDULLAH, S.H.
NIP.197207301994031001

**LAPORAN MONITORING
DAN EVALUASI SERTA
TINDAK LANJUT**



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN NEGERI BANTUL**

SEMESTER I TAHUN 2021

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Bantul berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dari Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan Negeri Bantul merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri Bantul yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya di luar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan Negeri Bantul ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme demi terwujudnya Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Tujuan Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi adalah untuk menindaklanjuti hasil pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi yang telah dilaksanakan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul sebagai upaya dalam rangka menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 201 2-2 025 dan Jangka Menengah Tahun 2012- 2014.
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015 - 2 Q 19.

BAB II TINDAK LANJUT ATAS INDEKS PERSEPSI KORUPSI PENGADILAN NEGERI BANTUL

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Korupsi yang telah dilakukan oleh Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bantul terhadap 100 Responden dari pengguna layanan Pengadilan Negeri Bantul yang berasal dari pegawai swasta, pegawai pemerintahan, usahawan dan mahasiswa, diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Negeri Bantul memiliki Indeks Persepsi Korupsi **3.897** atau masuk pada kategori Bersih dari Korupsi.

Indek persepsi tersebut merupakan komposit dari Indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks berikut :

Survei Indeks Persepsi Korupsi			
No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Manipulasi Peraturan	3,88	Bersih dari korupsi
2	Penyalahgunaan Jabatan	4,00	Bersih dari korupsi
3	Menjual Pengaruh	3,96	Bersih dari korupsi
4	Transparansi Biaya	3,69	Bersih dari korupsi
5	Transaksi Rahasia	3,81	Bersih dari korupsi
6	Biaya Tambahan	3,97	Bersih dari korupsi
7	Hadiah	3,78	Bersih dari korupsi
8	Transaparasi Pembayaran	3,97	Bersih dari korupsi
9	Percaloan	3,91	Bersih dari korupsi
10	Perbuatan curang	4,00	Bersih dari korupsi
		3,897	Bersih Dari Korupsi

Akan tetapi dari indeks di atas, terdapat 3 (tiga) indikator persepsi korupsi yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti, yaitu :

1. Indikator Transparansi Biaya dengan indeks 3,69.
2. Indikator Hadiah dengan indeks 3,78.
3. Indikator Transaksi Rahasia dengan indeks 3,81.

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah tersebut di atas telah dilakukan dengan cara :

1. Transparansi Biaya.

Pengadilan Negeri Bantul selalu berupaya secara maksimal untuk melayani para pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul. Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator persepsi korupsi yaitu Transparansi Biaya, telah dilakukan upaya antara lain :

- Sesuai dengan anjuran dari Pimpinan Mahkamah Agung berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, Pengadilan Negeri Bantul selalu mengupayakan agar perkara perdata baik Gugatan, Gugatan Sederhana serta Permohonan didaftarkan melalui Sistem Pengadilan Elektronik atau E – Court. Dengan penerapan pendaftaran perkara melalui sistem E – Court, para pihak yang berperkara dapat secara langsung mengetahui berapa biaya perkara yang perlu dibayarkan yang secara otomatis akan langsung dihitung melalui sistem E – Court, sehingga Transparansi Biaya perkara di Pengadilan Negeri Bantul dapat tercapai.
- Pengadilan Negeri Bantul juga telah membuat Banner tentang daftar Biaya Panjar Perkara dan brosur tentang Surat Keterangan yang memuat dan kedepannya akan ditambah dengan banner ataupun brosur tentang biaya – biaya pelayanan yang lain misalnya yang menyangkut PNBK.
- Dalam setiap pembayaran selalu diberikan tanda bukti penerimaan uang/ Kwitansi kepada masyarakat pencari Layanan di Pengadilan Negeri Bantul.
- Para petugas PTSP selalu diberi pengarahan agar selalu menjelaskan mengenai segala biaya yang timbul sesuai dengan yang ditentukan sesuai peraturan yang berlaku.

2. Hadiah.

Berkaitan dengan upaya untuk menaikkan nilai salah satu indikator persepsi korupsi yaitu Hadiah, telah dilakukan upaya antara lain :

- Pimpinan dan seluruh Pegawai di Pengadilan Negeri Bantul telah menandatangani Pakta Integritas yang memuat perihal penolakan gratifikasi langsung maupun tidak langsung terkait dengan jabatan atau pekerjaannya, serta menghindarkan konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugas.
- Pengadilan Negeri Bantul juga telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga segala pelayanan maupun transaksi pembayaran biaya perkara dilakukan seluruhnya di ruang terbuka.
- Disamping itu akses pengunjung pengadilan untuk dapat memasuki ruangan kerja juga dibatasi. Sehingga dengan demikian dapat menekan kemungkinan terjadinya segala bentuk transaksi yang sifatnya rahasia, menerima hadiah atau adanya biaya tambahan.

3. Transaksi Rahasia.

Pengadilan Negeri Bantul menerapkan upaya – upaya preventif dan represif untuk mencegah penyalahgunaan jabatan yang terjadi di lingkungan Pengadilan Negeri Bantul termasuk diantaranya transaksi rahasia berkaitan dengan pihak yang berperkara dan memanfaatkan layanan Pengadilan Negeri Bantul. Upaya pencegahan preventif ini dilakukan dengan melakukan tindakan yang bersifat pembinaan, pendidikan, pengarahan dan ancaman sanksi. Sedangkan upaya pencegahan represif ini dilakukan dengan melakukan penerapan sanksi pidana, sanksi disiplin maupun sanksi kode etik.

- Peraturan Bersama Mahkamah Agung RI dan Komisi Yudisial RI Nomor 047/KMA/SKB/IV/2009 dan 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim
- Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 088- A/SEK/SK/1/2020 tentang Aturan Perilaku Pegawai Mahkamah Agung Republik Indonesia
- Pelaporan melalui aplikasi SIWAS MA RI

Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bantul dapat melakukan pelaporan atau pengaduan melalui aplikasi SIWAS MA RI. SIWAS bertujuan untuk mendorong peran serta masyarakat untuk melaporkan jika ada aparat pengadilan yang melanggar peraturan perundang- undangan yang berlaku, Kode Etik dan pedoman perilaku, serta petunjuk atau pedoman pelaksanaan tugas; mempercepat dan mempermudah administrasi pengaduan dengan menggunakan sistem yang terintegrasi; dan mempercepat proses penanganan pengaduan oleh Badan Pengawasan.

- Aplikasi SIWAS
- Layanan Pengaduan Melalui SMS/Telp, E-Mail, SIWAS.

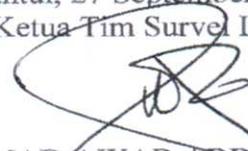
BAB III PENUTUP

Kesimpulan

Merujuk pada hasil Indeks Persepsi Korupsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bantul Tahun 2021 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,26 atau masuk pada persepsi BERSIH DARI KORUPSI. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya yaitu Indikator Transparansi Biaya dengan indeks 3,69, Indikator Hadiah dengan indeks 3,78, dan Indikator Transaksi Rahasia dengan indeks 3,81.

Dengan adanya tindaklanjut terhadap 3 (tiga) indikator hasil survei Indeks Persepsi Korupsi yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator lainnya, diharapkan dapat memperbaiki Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Negeri Bantul, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Bantul, 27 September 2021
Ketua Tim Survei IKM



MUHAMMAD AWAB ABDULLAH, S.H.
NIP.197207301994031001