

BAB V

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

A. Akreditasi Penjaminan Mutu

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) merupakan bentuk pengawasan dan pemacu kantor peradilan untuk melakukan perubahan / peningkatan dalam pelayanan dan kenyamanan. Tujuan SAPM adalah bagaimana mewujudkan badan peradilan yang agung ini bersih dan memiliki pelayanan prima, sesuai tujuan *blue print* Mahkamah Agung tahun 2010 – 2035.

Evaluasi implementasi APM surveillance II di Pengadilan Agama Watampone dilakukan oleh Tim Asessor dari Ditjen Badilag MA RI, yang dipimpin oleh Direktur Pembinaan Administrasi Peradilan, DR. Nurdjannah Syaf, S.H., M.H.



Gambar 5.1
Pembukaan Evaluasi Implementasi APM tanggal 9 Oktober 2020

Berdasarkan surat Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI nomor 3955/DjA.3/HM.00/11/2020 tanggal 30 November 2020, Pengadilan Agama Watampone berhasil mempertahankan nilai akreditasi A Excellent pada Surveillance II Akreditasi Penjaminan Mutu.

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) di Pengadilan Agama Watampone, semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah munculnya KKN akibat adanya interaksi langsung masyarakat pencari keadilan dengan Aparat / Pejabat Pengadilan, sehingga dengan penerapan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni peradilan sederhana, murah, akuntabel, responsibility, transparan, efektif, efisien, dan ekonomis.



Gambar 5.2
PTSP Pengadilan Agama Watampone di Masa Pandemi COVID-19

1. Layanan Pokok PTSP

a. Layanan Informasi / Pengaduan

1) Layanan Informasi

Petugas Informasi dibawah Penanggung jawab Panitera Muda Hukum, memberikan layanan informasi, baik secara prosedur biasa dan prosedur khusus, mengacu kepada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, serta melayani permohonan informasi, baik yang diajukan secara lisan atau tulisan.

2) Layanan Pengaduan

Petugas pengaduan melayani pengaduan, baik yang diajukan secara lisan atau tertulis.

a) Pengaduan secara Lisan :

- Menghadap langsung petugas Meja Pengaduan kantor Pengadilan Agama Watampone pada jam kerja, mulai pukul 08:00 s/d 16:30 WITa.

- Menyampaikan secara lisan permasalahan / pengalaman yang dialami sebenarnya (tidak fiktif).

b) Pengaduan secara tertulis :

- Menyampaikan / mengirim surat resmi yang diajukan kepada Ketua Pengadilan Agama Watampone dengan cara :
 - Diantar langsung
 - Melalui Pos
 - Melalui Faximile (0481) 21018
 - Melalui E-mail: watampone@pta-makassarkota.go.id
 - Melalui aplikasi SIWAS MA RI
- Menyertakan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan untuk pengaduan secara tertulis.

b. Layanan Pendaftaran Perkara

Layanan Pendaftaran Perkara dilakukan oleh Petugas Pendaftaran yang sebelumnya disebut sebagai Petugas Meja, dibawah Penanggung Jawab Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Permohonan. Layanan Pendaftaran Perkara meliputi :

- 1) Penerimaan Pendaftaran Perkara Gugatan/Permohonan tingkat pertama;
- 2) Penerimaan pengajuan upaya hukum Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali;
- 3) Penerimaan Pendaftaran Permohonan Konsinyasi;
- 4) Penerimaan Pendaftaran Permohonan Eksekusi;
- 5) Layanan lainnya yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

c. Layanan Pembayaran Perkara

Layanan Pembayaran Perkara dilakukan oleh Petugas Pembayaran yang sebelumnya disebut sebagai Kasir, dibawah Penanggung Jawab Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Permohonan. Layanan Pembayaran Perkara meliputi :

- 1) Penaksiran Panjar Biaya Perkara;
- 2) Pemberian Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM);
- 3) Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP);
- 4) Pengembalian Sisa Panjar (PSP) Biaya Perkara;

- 5) Penyerahan bukti-bukti Pembayaran;
- 6) Layanan lainnya yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

d. Layanan Penyerahan Produk Pengadilan

Layanan Penyerahan Produk Pengadilan dilakukan oleh Petugas Produk Pengadilan, yang sebelumnya disebut sebagai Petugas Meja III. Layanan Penyerahan Produk Pengadilan meliputi :

- 1) Penyerahan Salinan Putusan/Penetapan;
- 2) Penyerahan Akta Cerai;
- 3) Dokumen-dokumen resmi Pengadilan yang ditetapkan oleh Peraturan Perundang-undangan.

2. Layanan Penunjang PTSP

a. Layanan Posbakum

Layanan Posbakum meliputi Konsultasi Hukum dan bantuan pembuatan Surat Gugatan atau Permohonan bagi Pencari Keadilan.

b. Layanan Penyetoran Panjar Biaya Perkara

Untuk sistem pembayaran biaya perkara, Pengadilan Agama Watampone telah melakukan MoU dengan Penyedia Jasa Eksternal, yaitu PT BRI Cabang Watampone dengan System Payment Point yang ada lingkungan PTSP itu sendiri.

c. Layanan Materai dan Legalisir atau Nazzeglen

Untuk sistem layanan materai dan legalisir atau nazzeglen, Pengadilan Agama Watampone telah melakukan MoU dengan Penyedia Jasa Eksternal yaitu PT POS Cabang Watampone.

C. Inovasi Pelayanan Publik

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan / masyarakat pengguna jasa Pengadilan Agama Watampone. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan informasi dan peningkatan kinerja bagi pegawai Pengadilan Agama Watampone, maka perlu adanya Inovasi dan pengembangan beberapa aplikasi dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

SITATAN (Sistem Informasi Tata Persuratan)

SITATAN adalah Sistem Informasi Tata Persuratan di Pengadilan Agama Watampone yang merupakan transformasi surat dalam bentuk digital yang diciptakan untuk merespon informasi surat masuk dan surat keluar. Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kinerja dengan sarana teknologi informasi sehingga memudahkan bagi para *stakeholder* dalam hal penginputan data surat masuk/keluar, pendistribusian surat masuk/keluar dan pengarsipan surat masuk/keluar secara digitalisasi, sehingga kinerja institusi semakin lebih efektif, efisien transparan dan akuntabel.



Gambar 5.3
Tampilan Halaman Login Aplikasi SITATAN

Aplikasi ini terdiri dari data surat masuk/keluar, dokumen hasil digitaliasi surat masuk/keluar, pendistribusian data surat masuk/keluar, monitoring data surat masuk/keluar, pengarsipan data surat masuk/keluar dan laporan data surat masuk/keluar.

SITATAN | Beranda | Agenda Surat | Cetak Buku Register | Klasifikasi Surat | Pengaturan | ST. Masyitah F

PENGADILAN AGAMA WATAMPONE
 Alamat : Jl. Laksamana Yos Sudarso No. 49 A - Kode Pos 92716
 Telp. 0481-21018 || Faks. 0481-21018
 email : watampone@pta-makassarikota.go.id || website : http://pa-watampone.net

FORM SURAT MASUK

No. Agenda: Tanggal Surat:

Sifat Surat: ☒ Biasa ☐ Penting ☐ Segera ☐ Sangat Segera Kode Surat:

Asal Surat: File Surat (Scan): No file selected.

Nomor Surat: Keterangan:

Perihal:

SITATAN (Sistem Informasi Tata Persuratan)
 © IT PA Watampone - 2017. Load Time : 0.0581, Memory Available : 2.38MB

Gambar 5.4
Tampilan Halaman Penginputan Surat Masuk pada Aplikasi SITATAN

Proses ini dimulai dengan penginputan data surat masuk/keluar, digitalisasi surat masuk/keluar, pendistribusian dan pengelolaan data surat masuk/keluar pada unit pengolah, yang sudah otomatis dapat dimonitoring data surat masuk/keluar, dan data surat masuk/keluar tersebut tersampaikan sesuai dengan kode surat, serta dengan mudah laporan data surat masuk/keluar di print out.

SITATAN merupakan upaya terobosan perubahan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi untuk mengelola tata persuratan secara elektronik dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik sekaligus penghematan kertas dan waktu, khususnya pada satuan kerja Pengadilan Agama Watampone, ketika kondisi tata persuratan saat ini masih dilakukan dengan cara manual, baik dari segi proses pencatatan data, penyimpanan, pengiriman, dan penerimaan yang memunculkan beberapa permasalahan yang terkait dengan tata persuratan yang dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama.