TATA CARA PEMERIKSAAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

TATA CARA PEMERIKSAAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

I. Pengelolaan Manajemen

1. Apakah unsur manajemen kantor meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan telah berjalan dengan baik
2. Apakah masing-masing penanggung jawab tugas telah melaksanakan uraian tugasnya serta mengawasi pelaksanaan program kerja dengan baik.

II. Mekanisme Pengawasan

1. Apakah ada Surat Keputusan Penunjukan Hakim Pengawas Bidang di Pengadilan Tingkat Pertama dan Hakim Tinggi Pengawas Wilayah/Bidang di Pengadilan Tingkat Banding.
2. Apakah Wakil Ketua Pengadilan selaku koordinator pengawasan secara rutin memerintahkan Hakim Pengawas untuk melakukan pengawasan dan pembinaan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
3. Berapa kali dalam setahun Hakim Pengawas melaksanakan pengawasan dan pembinaan kepada pejabat struktural, fungsional dan petugas yang terkait.
4. Apakah Hakim Pengawas dalam melakukan pengawasan melihat dan meneliti Buku-Buku, Laporan dan Dokumen lainya dan mengadakan wawancara dan mengadakan pembinaan langsung terkait bidang tugas masing-masing.
5. Apakah setelah berakhirnya pemeriksaan Hakim Pengawas dengan segera membuat laporan tertulis yang disampaikan kepada Ketua Pengadilan melalui Wakil Ketua Pengadilan.
6. Atas laporan tersebut apakah Ketua Pengadilan dengan segera menindak lanjuti dan mengadakan evaluasi.

7. Apakah diadakan rapat koordinasi pengawasan yang dipimpin oleh wakil ketua dan dibuat notulen rapat.

III. Kepemimpinan

1. Apakah pimpinan kantor selalu memotivasi bawahannya agar menjalankan tugas dengan sungguh-sungguh.
2. Apakah pimpinan selalu memberikan bimbingan kepada bawahannya serta memberikan gambaran kedekatan antara pimpinan dengan bawahan.
3. Apakah pimpinan telah menjelaskan maksud dan tujuan program kerja dalam rangka pencapaian tujuan.
4. Apakah ada bentuk-bentuk kesejahteraan, insentif lainnya yang dapat mendorong semangat bawahan dalam menjalankan tugasnya.

IV. Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Program apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan hakim/pejabat kepaniteraan/kesekretariatan dan pegawai.
2. Apakah ada acara pertemuan dan pembinaan antara hakim sewilayah Pengadilan Tingkat Banding atas prakarsa Pengadilan Tingkat Banding, kalau ada bagaimana bentuk acaranya.
3. Bagaimana dampak perbaikan kedalam sebagai hasil pertemuan-pertemuan tersebut.
4. Apakah ada pertemuan pembinaan bagi seluruh pegawai pengadilan baik pembinaan mental maupun pembinaan tehnis.

V. Pengadaan dan Pemeliharaan Inventaris yang menunjang Pelayanan Publik.

1. Apakah pada ruang penerimaan perkara terdapat papan proses penerimaan perkara, perincian biaya perkara.

2. Apakah kondisi ruang penerimaan perkara bersih dan, tersedia sarana seperti kursi tamu dan kursi hadap yang memadai.
3. Apakah sarana penerimaan perkara seperti Meja I, Meja II, Meja III lengkap, dan tertata rapi sessuai dengan alur penerimaan perkara, sehingga memudahkan pencari keadilan dalam mengajukan perkara.
4. Apakah ruang tunggu pencari keadilan untuk mengikuti jalannya persidangan bersih dan nyaman bagi pencari keadilan, serta tersedia sarana seperti TV dan surat kabar/majalah.
5. Apakah tersedia sarana penyampaian informasi seperti alat pengeras suara, sehingga pencari keadilan dapat mengetahui informasi perkembangan kegiatan persidangan.
6. Apakah ruangan sidang bersih dan sarananya telah tertata dengan baik.

VI. Tingkat Ketertiban, Kedisiplinan, Ketaatan, Kebersihan dan Kerapihan

1. Tertib Kedisiplinan

a. Apakah ada sarana dan kegiatan yang dilakukan guna meningkatkan disiplin pegawai sesuai dengan program yang ada dan melakukan pengujian efektifitas pembinaan tersebut berdasarkan kondisi yang ada.
b. Sudahkan para hakim/pegawai memahami, membiasakan diri untuk melaksanakan kepatuhan segala bentuk peraturan perundang-undangan dan norma-norma kehidupan yang berlaku.
c. Sudahkah mereka menyadari, mengetahui, memahami ketentuan tugas, kewajiban serta tanggung jawabnya sebagai PNS/hakim.
d. Bagaimana dengan pelaksanaan WASKAT secara herarki dan berjenjang, apakah sudah berjalan sebagaimana mestinya.

e. Apakah seluruh pegawai sudah memperhatikan jam kerja (masuk dan pulang kantor).
f. Melakukan pemeriksaan daftar hadir dan mengadakan pembuktian secara sampling dengan bagian-bagian tertentu. Bila terdapat indikasi ketidak wajaran, melakukan pemeriksaan daftar hadir beberapa bulan yang telah berjalan. Bila ketidak wajaran tersebut berlaku umum, maka dibuat prosentase kedisiplinan tersebut.
g. Bagaimana dengan pengawasan absensi dari pimpinan/ atasan langsung, apakah sudah dilaksanakan.
h. Apakah pemanfaatan jam kerja sudah dilaksanakan semaksimal mungkin.
i. Apakah tiap pegawai telah dibuatkan uraian tugasnya masing-masing yang membagi habis program kerja.
j. Tentang pembagian tugas habis dan merata, apakah sudah diterapkan sesuai dengan uraian pembagian tugas masing-masing.
k. Apakah selalu diadakan rapat berkala, tatap muka antara atasan dengan staf/bawahan untuk memecahkan kendala/ hambatan dalam pelaksanaan tugas rutin sehari-hari.
l. Dalam melaksanakan/menyelesaikan pekerjaan, tugas rutin, apakah sudah dilaksanakan dengan cepat dan tepat waktu.
m. Apakah selalu diteliti, cek ulang segala pekerjaan yang telah diselesaikan oleh para pegawai/hakim sesuai dengan tugas masing-masing.
n. Pada saat luang, apakah sudah melakukan dan mengadakan diskusi sesama pegawai/hakim yang sifatnya berdaya guna dan berhasil guna (hilangkan obrolan yang tak berfungsi).
o. Ada/tidak ada hakim/pejabat kepaniteraan/ kesekretariatan dan pegawai yang berprestasi menonjol. Jika ada apa ada penghargaan yang diberikan kepadanya.

p. Melakukan pemeriksaan terhadap peranan atasan langsung dalam melaksanakan pembinaan pegawai yang diduga melakukan tindakan indisipliner.

q. Mendapatkan dokumen tentang pelanggaran disiplin pegawai dan melakukan pemeriksaan serta penyelesaian-nya.

r. Meneliti apakah pemberhentian pegawai telah dilaksa-nakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (prosedur dan kewenangannya).

s. Memeriksa apakah ada pegawai yang diberhentikan sementara karena melakukan tindak pidana. Jika ada catat data dan teliti prosedurnya.

t. Meneliti apakah ada pegawai yang melakukan tindak pidana, akan tetapi tidak diberhentikan sementara sebagai pegawai.

u. Memeriksa apakah pegawai yang dikenakan hukuman disiplin berupa pemberhentian mengajukan keberatan dan teliti proses selanjutnya.

2. Tertib Perkantoran

a. Apakah sudah menata pengaturan ruang kerja, dan perlengkapan kerja/kantor berdasarkan prinsip-prinsip perkantoran yang tertib (tidak kaku).

b. Bagaimana kebersamaan dan kegotongroyongan untuk kebersihan, kenyamanan lingkungan kerja (kantor), apakah sudah diterapkan dan dilaksanakan.

c. Sudahkan menampilkan wajah kantor yang menarik, terang, bersih baik secara fisik bangunan dari luar maupun pengaturan dan penataan ruang kerja (kantor) yang memberikan kesan tertib dan ASRI (Apik, Sejuk, Rindang dan Indah).

d. Apakah sudah mengatur tanam-tanaman halaman kantor dan halaman parkir yang rapih, nyaman, aman dan tertib (enak dipandang).

e. Apakah seluruh pegawai sudah tertib dalam pengisian absensi, pemakaian tanda pengenal sebagai bukti jati diri.
f. Sudahkan setiap hari kerja secara hierarkhi menjelang akhir kerja, sebelum meninggalkan kantor melakukan pemeriksaan, pengawasan dan pengecekan langsung pada lingkungan kerja masing-masing mengenai hasil pelaksanaan tugas rutin dan pengamanan fisik ruang/kantor.
g. Apakah sudah dilaksanakan bahwa setiap pegawai sebelum pulang kantor harus merapikan kursi dan meja kerja dan menyimpan berkas sisa kerja di dalam lemari/filing cabinet yang telah disediakan.
h. Apakah ruang tunggu kedinasan dan loket/pintu pelayanan sudah tersedia, aman, nyaman dan tertib.

3. Tertib Rumah Tangga

a. Masih adakah pegawai/hakim yang belum dapat memisahkan dan memilah-milah antara tugas kedinasan dengan masalah rumah tangga.
b. Bagaimana dengan masalah rumah tangga para pegawai/hakim apakah sudah mengetahui bahwa masalah rumah tangga jangan sampai dibawa atau mempengaruhi ruang lingkup tugas kedinasan dan sebaliknya.
c. Menjamin keutuhan, keharmonisan, keserasian dan keseimbangan berkehidupan rumah tangga serta menciptakan lingkungan rumah tangga yang asri bathin dan asri dalam penampilan, apakah sudah diberi arahan dan penjelasan/ pembinaan kepada para pegawai/hakim.
d. Apakah setiap pegawai/hakim sudah menciptakan suasana/ lingkungan rumah tangga yang bersih dan sehat.
e. Apakah seluruh pegawai telah menghayati, meresapi dan mengerti bahwa seorang pegawai/hakim disamping abdi negara, juga sebagai ayah/suami yang harus mencurahkan perhatian dan kasih sayang kepada anak dan isterinya.

f. Bagaimana dengan kegiatan Dharmawanita/Dharmayukti karini, apakah sudah mengetahui dan menyelami bahwa isteri pegawai/hakim adalah selaku ibu rumah tangga dan ibu anak-anak harus menjaga martabat nama baik pegawai/hakim serta berkewajiban menjauhkan diri dari perbuatan negatif/tercela.
g. Bagaimana dengan larangan menerima tamu di rumah untuk membicarakan masalah kedinasan, perkantoran dan pelayanan, agar dilakukan di masing-masing kantor. Apakah hal ini sudah diterapkan pegawai/hakim.

4. Budaya Bersih.

a. Apakah setiap pegawai/hakim sudah menjaga kebersihan lingkungan kerja dan mengadakan kerja bakti setiap hari Jum'at atau hari lainnya untuk menjamin terpeliharanya kebersihan.
b. Apakah seluruh pegawai/hakim sudah meresapi dan melakukan kebiasaan bersih, bahwa bersih itu adalah sehat, anggun dan berwibawa.
c. Apakah pegawai/hakim sudah melakukan kerapihan, bersih, sopan dan pantas dalam berbusana (berpakaian).
d. Apakah semua pegawai/hakim sudah menjalin kebersamaan dan gotong royong untuk bersih nyaman lingkungan kerja/kantor maupun dalam kehidupan rumah tangga dan bermasyarakat.
e. Apakah setiap pegawai/hakim dalam membuang sampah, kotoran sudah pada tempatnya (tidak membuang sampah sembarangan).
f. Menghilangkan rasa bau tidak sedap, amis mulai dilingkungan kantor luar, dalam ruangan, meja kursi, lantai sampai kamar mandi dan WC. Hal ini apakah sudah dilaksanakan.
g. Setiap pegawai/hakim dalam melaksanakan tugas masing-masing, apakah sudah menyajikan hasil pekerjaan yang cermat dan bersih.

5. **Budaya Kerja**

a. Setiap pegawai/hakim apakah sudah memahami, menerapkan, melaksanakan budaya kerja aparatur pemerintah dalam arti budaya pengelolaan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang menghasilkan pengembangan, perencanaan, produksi dan pelayanan suatu produk hasil kerja yang berkualitas, bermutu dalam arti optimal, ekonomis, bermanfaat dan memuaskan.

b. Apakah para pegawai/hakim dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sudah melakukan perbuatan rencana kerja harian.

c. Sudahkah menciptakan sistem kerja dengan meningkatkan akhlak dan moral serta menanamkan disiplin yang tinggi (tertib), efektif, efesien, cepat, pasti, sopan dan nyaman.

d. Manfaat waktu kerja yang terarah kepada hal yang berdaya guna dan berhasil guna untuk menjamin hasil kerja dengan kualitas/mutu baik. Apakah hal ini telah dimanfaatkan dan dilaksanakan sebaik mungkin.

e. Kecepatan menilai kesalahan dan cepat memperbaikinya, cepat menyesuaikan diri, serta mengurangi laporan salah/ palsu. Apakah dalam hal ini sudah sering dilakukan dan dilaksanakan.

f. Antara sesama pegawai/hakim mulai atasan sampai bawahan, apakah sudah saling memberi dorongan, dukungan moral untuk bekerja sama menghasilkan keterikatan dan mekanisme kerja yang baik.

g. Bagaima dengan mempererat hubungan atasan bawahan atau antara teman sejawat, sepenanggungan untuk menciptakan perilaku menghindarkan masalah. Apakah hal ini telah dijadikan kebiasaan dan dilakukan dalam praktek.

h. Keterbukaan kesiapan dan kemampuan mengubah cara berfikir dan berprilaku yang mengubah tanggapan positif

dan kreatif. Dalam hal ini apakah sudah dipahami, dihayati dan diamalkan oleh setiap pegawai/hakim.

i. Para pegawai/hakim apakah sudah membiasakan diri melakukan pekerjaan yang ditopang oleh terciptanya iklim lingkungan kerja yang menyenangkan prilaku sehat, serasi, selaras dan seimbang.

j. Di dalam menyempurnakan dan menyederhanakan prosedur/ sistem pelayanan masyarakat serta menciptakan iklim pelayanan singkat, cepat, lebih ramah dan sopan (mengurangi antrian panjang/lama). Apakah hal ini sudah berjalan dengan baik.

k. Bagaimana dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat kepada atasan, tiap unit, kantor lain serta saling menghargai antara pejabat/pegawai dalam pelayanan masing-masing. Apakah sudah berjalan dan dilaksanakan dengan baik.

l. Apakah sudah diupayakan untuk mengurangi pekerjaan/ kegiatan yang percuma dan sia-sia serta mengurangi kesalahan, pemborosan, kerusakan dan kepalsuan.

m. Apakah sudah diadakan usaha/upaya untuk mengembangkan prilaku positif/kreatif untuk pekerjaan, teman kerja, mana-jemen dan diri sendiri.

n. Dalam kerja sama pegawai/hakim apakah sudah dapat saling membantu teman kerja lainnya untuk belajar, mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

o. Seluruh pegawai/hakim apakah sudah siap dan tanggap untuk menerima perubahan, tantangan, dan tanggung jawab baru dengan menerapkan prilaku pemecahan masalah dan peningkatan mutu.

VII. Kecepatan dan Ketepatan Penanganan Perkara

Untuk melihat kecepatan dan ketepatan penangan perkara, maka terlebih dahulu pemeriksa meminta Laporan Bulanan Keadaan

Perkara, kemudian meneliti mulai pembagian perkara kepada majelis sampai dengan penyelesaian perkara :

1. Berapa lama Ketua Pengadilan menetapkan majelis hakim setelah perkara diterima (PMH).
2. Berapa lama majelis hakim menetapkan Hari Sidang (PHS).
3. Berapa lama majelis hakim menyidangkan perkara dan diputus.
4. Apakah ada perkara yang disidangkan lebih dari 6 (enam) bulan belum diputus.
5. Apa sebabnya disidangkan lebih dari 6 (enam) bulan.
6. Untuk melihat kecepatan dan ketepatan Hakim / Majelis menangani perkara mulai penetapan hari sidang sampai dengan perkara putus, maka dilihat kolom dimulainya sidang dan kolom putusan. Dengan memperhatikan kedua kolom tersebut, maka akan dilihat apakah hakim / majelis telah menangani perkara secara cepat dan tepat waktu.
7. Apakah majelis hakim tersebut dalam menyelesaikan suatu perkara telah menerapkan asas "cepat, sederhana dan biaya ringan".
8. Apabila ada penyelesaian perkara melebihi 6 (enam) bulan, apakah majelis melaporkan sebab-sebabnya kepada Ketua Pengadilan. Selanjutnya Ketua Pengadilan melaporkan ke Pengadilan Tingkat Banding. Kemudian Ketua Pengadilan Tingkat Banding melaporkan ke Mahkamah Agung.
9. Apakah minutasi berkas perkara diselesaikan cepat (paling lambat sebulan setelah pembacaan putusan).
10. Untuk melihat kecepatan dan ketepatan minutasi perkara, maka teliti kolom minutasi. Dalam kolom minutasi akan dilihat kapan perkara yang telah diputus telah dimutasi tepat waktu. Kalau ternyata didapati perkara yang melebihi satu bulan sejak diputus belum diminutasi, maka ketua majelis/hakim dan panitera yang ikut sidang dipanggil untuk dimintai keterangan tentang alasan-alasan keterlambatannya.

11. Untuk melihat kecepatan dan ketepatan perkara banding, kasasi, dan PK, maka diminta dan diteliti Laporan Bulanan Banding, Kasasi dan PK. Kalau didapati ada perkara yang terlambat penanganannya, maka kepada petugasnya dimintai keterangan tentang sebab-sebab keterlambatannya, apakah keterlambatan sebabnya karena hakim atau pada Panitera yang bersidang atau pada Petugas Meja III. Terhadap pejabat melakukan keterlambatan supaya dimintai pertanggung-jawabannya.
12. Untuk melihat kecepatan dan ketepatan pelaksanaan putusan (eksekusi), maka minta dan teliti Laporan Yang Dimohonkan Eksekusi. Kalau ternyata didapati perkara yang tertunda eksekusinya atau sudah lama permohonan eksekusinya diterima ternyata belum dieksekusi, maka Ketua Pengadilan dan Panitera dimintai keterangannya tentang kendala yang menyebabkan keterlambatan pelaksanaan eksekusi.

VIII. Pelayanan dan Tingkat Pengaduan Masyarakat

1. Apakah pelayanan masyarakat sudah dilaksanakan dengan tertib, aman dan lancar.
2. Apakah ada laporan keluhan-keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung atau melalui surat, telepon, faksimili, maupun media massa. Kalau ada apa langkah-langkah yang telah dilakukan.
3. Apakah pengaduan-pengaduan telah ditindak lanjuti.
4. Apakah hasil penanganan pengaduan masyarakat telah dilaporkan kepada atasan/instansi yang lebih tinggi.
5. Apakah pernah mendapatkan perintah untuk menangani pengaduan masyarakat dari Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung. Kalau ada bagaimana langkah-langkah yang telah ditempuh, bagaimana hasilnya dan apakah telah dilaporkan kepada yang memberi perintah.
6. Apakah tersedia sarana pengaduan masyarakat seperti kotak saran yang terletak diruang tunggu pengadilan.

Terhadap temuan yang didapatkan dalam pemeriksaan diatas khususnya temuan yang perlu ditindak lanjuti, dibuatkan Lembar Temuan (LTP), yang isinya ; kondisi, kriteria, sebab, akibat, tanggapan obrik dan kontrak kinerja. Setelah itu merumuskan penilaian hasil pemeriksaan ke dalam Uraian Hasil Pemeriksaan.