
PEDOMAN

PELAYANAN

PUBLIK

TERINTEGRASI

DI PENGADILAN

DAFTAR ISI

I. Pengadilan dan Pelayanan Keadilan Publik

- 1.1. Prinsip Dasar Pelayanan Publik Terintegrasi
- 1.2. Tipe Gedung Pengadilan
- 1.3. Memastikan Keamanan dan Pelayanan Publik Gedung Pengadilan

II. Prinsip Gedung Pengadilan Untuk Pelayanan Publik

- 2.1. Prinsip 1 : Aksesibilitas dan Sirkulasi Pengunjung Pengadilan
- 2.2. Prinsip 2 : Zonasi dan Tata Letak Ruang
- 2.3. Prinsip 3 : Keamanan dan Sistem Pengamanan
- 2.4. Prinsip 4 : Gedung Pengadilan Ramah Lingkungan dan Hemat Energi
- 2.5. Penerapan di Gedung Pengadilan

III. Prinsip Pelayanan Informasi Publik

- 3.1. Prinsip 5 : Standar Pelayanan Meja Informasi
- 3.2. Prinsip 7: Standar Relasi Pengadilan dan Media Massa

IV. Prinsip Pengawasan dan Pengaduan Pelayanan Publik

- 4.1. Prinsip 8 : Pelayanan Pengaduan
- 4.2. Prinsip 9 : Saluran Pengaduan
- 4.3. Prinsip 10 : Penyelesaian Pengaduan

PEDOMAN

PELAYANAN
PUBLIK
TERINTEGRASI
DI PENGADILAN

I.

PENGADILAN
DAN
PELAYANAN
KEADILAN
PUBLIK

PRINSIP DAN PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENGADILAN

Saat ini pengadilan tidak harus menjadi sebuah tempat yang menakutkan, angker atau tempat yang bagi sebagian besar masyarakat harus dihindari. Pengadilan harus menjadi sebuah tempat yang aman nyaman, terbuka bagi seluruh masyarakat yang mencari keadilan. Sehingga dapat dihindari upaya pengadilan jalanan atau justru main hakim sendiri.

Syarat mutlak dalam menciptakan persepsi masyarakat terhadap pengadilan yang aman dan nyaman adalah pelayanan publik serta keterbukaan akses informasi bagi masyarakat itu sendiri.

Keterbukaan pengadilan harus diartikan keterbukaan dari segi proses pengadilan dan transparansi informasi tentang penyelenggaraan pengadilan.

Keterbukaan fisik gedung mutlak diperlukan dalam akses publik ke ruang sidang yang sifatnya terbuka untuk umum dan ruang-ruang pelayanan. Adapun ke ruang-ruang tertentu, seperti ruang hakim dan ruang pejabat struktural dan staf, para pihak tidak harus dengan bebas dapat menjangkaunya. Keterbukaan pengadilan tidak berarti publik harus bisa masuk ke semua sudut ruang pengadilan.

Demikian pula tentang penghormatan kepada pengunjung yang berperkara tidak harus masuk gedung pengadilan melalui pintu utama depan. Dapat saja kita atur, pintu depan adalah untuk para hakim, aparat pengadilan lainnya dan para tamu selain yang berperkara, sementara para pihak berperkara dapat menggunakan pintu lain, melalui samping atau belakang.

Pengaturan pembedaan pintu akses itu bukan berarti diskriminasi negatif kepada para pihak yang berperkara. Ini dilakukan semata untuk menjaga keamanan dan kenyamanan semua pihak, termasuk para hakim dan aparat pengadilan.

Akses para pihak ke gedung pengadilan tidak melalui pintu depan, melainkan melalui pintu samping atau belakang, jangan diartikan tidak melakukan penghormatan kepada tamu. Melalui pintu samping atau belakang yang ditata sedemikian rupa sehingga terlihat bersih, indah, mudah, aman dan nyaman, juga tidak mengurangi penghormatan kepada tamu yang berperkara.

Banyaknya tamu yang berperkara yang kerap didampingi beberapa orang keluarga, termasuk anak-anak, yang seringkali tumpah melimpah ke luar gedung, akan lebih baik jika ditempatkan di bagian belakang gedung. Sehingga Pengadilan tampak tertib, nyaman dan aman.

Tentang pintu masuk tamu tidak melalui pintu depan, kini banyak contoh. Gedung-gedung kementerian atau instansi pemerintah lainnya, bahkan Mahkamah Agung sendiri sudah lama memberlakukan pintu masuk tamu tidak melalui pintu depan.

Prinsip-prinsip tata ruang yang secara signifikan berbeda dengan tata ruang sebelumnya adalah tentang perlunya pemisahan pintu masuk bagi para pihak dengan pintu masuk bagi hakim dan aparat, adanya ruang "one stop service" dan adanya ruang-ruang di pengadilan yang harus steril dari para pihak.

Adapun prinsip-prinsip lainnya sama seperti dulu. Prinsip-prinsip yang dimaksud antara lain prinsip efektif, efisien, bersih, sehat, indah, aman dan nyaman. Tujuan dari prinsip-prinsip baru itu agar pelayanan dapat dilakukan lebih baik. Komunikasi dan interaksi antara yang berperkara dengan aparat juga dapat dibatasi secara proporsional, dan mudah dikontrol.

Jadi, dengan tata ruang baru yang sekarang disepakati, aparat pengadilan tidak dapat sembarangan bertemu dan berkomunikasi dengan para pihak. Komunikasi dan interaksi antara para pihak dengan aparat hanyalah dilakukan semata-mata untuk kepentingan pelayanan.

Aparat yang tidak berwenang tidak boleh melakukan komunikasi dan interaksi yang tidak proporsional dengan para pihak. Komunikasi dan interaksi yang dilakukan oleh aparat yang berwenangpun hanya dapat dilakukan di dalam gedung, pada jam-jam kerja dan semata-mata berkaitan dengan pelayanan.

Komunikasi dan interaksi itu tidak boleh dilakukan di luar gedung dan di luar jam kerja. Oleh karena itu, semua aparat dilarang untuk memberikan alamat tempat tinggal dan nomor telepon serta e-mail pribadi kepada para pihak.

Kalau begitu, nampaknya perlu pula filsafat atau prinsip tata ruang gedung pengadilan ini ditambah satu lagi, yaitu prinsip “komunikasi dan interaksi yang proporsional”. Tujuan akhirnya adalah memberikan pelayanan yang prima dan menghindari adanya “deal-deal” antara aparat dengan pencari keadilan, yang bertentangan dengan prinsip-prinsip keadilan itu sendiri.

Jika seluruh aparat pengadilan, terutama para pimpinannya, bertekad untuk menerapkan prinsip-prinsip dan filsafat pengaturan gedung dan tata ruang pengadilan secara konsisten, dalam melaksanakan pelayanan kepada pencari keadilan, saya yakin keadilan yang didambakan oleh semua pihak akan tercapai dengan baik.

Keterbukaan proses pengadilan, pelayanan tamu, komunikasi dan interaksi yang proporsional harus menjadi tekad kuat seluruh jajaran peradilan untuk melaksanakannya, tentunya peran para pimpinan sangat menentukan dalam keberhasilan semua ini.

1.1. PRINSIP DASAR PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI

Gedung Pengadilan harus dapat memastikan publik dan pihak yang mencari keadilan mendapatkan layanan yang terbaik, aman, nyaman serta mudah untuk mengakses lokasi gedung pengadilan, akses ruang sidang, dan mudah untuk mendaftar serta membayarkan panjar perkara, serta memiliki akses untuk layanan informasi. Oleh karena itu gedung pengadilan harus mempunyai desain yang aman, ergonomis, aksesible dari mulai perencanaan serta implementasi pelaksanaannya dan pengawasannya.

Tantangannya adalah ada beberapa pengadilan yang masih menggunakan bangunan cagar budaya, seperti Pengadilan Negeri Surabaya, Pengadilan Negeri Makassar, dan Pengadilan Negeri Medan contohnya. Pemerintah memberikan batasan yang khusus untuk melakukan perubahan perubahan besar terhadap arsitektur dan tata letak. Selain itu banyak juga pengadilan yang masih menempati gedung pinjaman dari instansi lain, dan gedung yang dibangun pada medio 1970 – 1990 contohnya Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Pengadilan Negeri Bangkinang yang tentunya mempunyai ruang yang terbatas dan membutuhkan modifikasi ruangan.

Rehabilitasi dan rekonstruksi bangunan tentunya akan memerlukan dana yang cukup besar dan waktu yang lama; sehingga pedoman ini dibuat dengan kategori kategori modifikasi bangunan yang sesuai dengan tingkat dan kebutuhan setiap pengadilan. Kategori modifikasi bangunan dapat dibagi menjadi beberapa kategori seaksuai dengan tingkat kepentingannya. Pengadilan dapat menyesuaikan sesuai dengan kemampuan anggaran dan kapasitasnya. Ada 3 prinsip dasar yang menjadi dasar dari pelayanan publik yang terintegrasi yaitu

1. Akses terhadap gedung pengadilan
2. Akses terhadap informasi publik
3. Akses terhadap pelaporan dan pengaduan

1.1.1. KATEGORI FUNDAMENTAL

Komponen yang sangat esensial yang menjadi fondasi dasar pengelolaan pelayanan publik. Kategori ini harus menjadi prioritas setiap pengelola gedung pengadilan.

1. Kebijakan berupa Surat Keputusan yang menjadi dasar hukum pelaksanaan
2. Monitoring dan Pengawasan yang dikelola secara baik dengan SOP yang jelas.
3. Sumber Daya Manusia dan Sumber Dana
4. Prosedur standar untuk situasi kritis dan dalam kondisi bencana
5. Prosedur standard dan kebijakan untuk akses informasi publik
6. Prosedur standar untuk pelaporan dan pengaduan pelayanan

1.1.2. KATEGORI SANGAT PENTING

Komponen yang harus diimplementasikan di setiap pengadilan tanpa terkecuali di semua Pengadilan. Komponen yang termasuk kategori ini adalah

1. Akses informasi publik melalui website, SMS, dan media lainnya
2. Akses informasi perkara melalui Sistem Informasi Penelusuran Perkara
3. Akses untuk pelaporan dan pengaduan
4. Pengelolaan jalur dan sirkulasi pengunjung gedung pengadilan
5. Ruang Pelayanan Publik; POSBAKUM, Meja Informasi, Pendaftaran Perkara, Pembayaran Panjar dan Ruang Tunggu Publik
6. Keamanan Hakim, Saksi dan Tahanan
7. Ruang Sidang Anak
8. Petunjuk lokasi, arah

1.1.3. KATEGORI PENTING

Komponen yang menjadi penting terutama bagi pengadilan pengadilan di kota besar. Komponen pada kategori ini penting untuk menjadi kelengkapan gedung pengadilan terutama di kota besar dan pengadilan dengan jumlah perkara yang tinggi.

1. Kamera Pengawas atau CCTV
2. Kiosk Internet
3. Parkir untuk Staff dan Hakim
4. Gerbang Detektor Keamanan
5. Pintu elektronik khusus untuk hakim
6. Parkir khusus untuk mobil tahanan
7. Ruang Kesehatan

1.1.4. KATEGORI PELENGKAP

Komponen pada kategori ini merupakan pelengkap bagi gedung pengadilan, disarankan agar tersedia dalam rancang bangun gedung pengadilan. Kategori pelengkap ini biasanya tersedia di kota kota besar dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

1. Taman
2. Ruang Menyusui
3. Televisi
4. Kantin



Contoh ruang menyusui yang disediakan oleh Pengadilan Agama Depok

1.2. TIPE GEDUNG PENGADILAN

Indonesia memiliki beberapa tipe bangunan pengadilan sesuai dengan perkembangan sejarah penggunaan bangunan dan rehabilitasi gedung gedung pemerintahan termasuk gedung pengadilan. Setiap tipe bangunan mewakili perbedaan dalam tata letak ruangan, termasuk jendela, pintu, tangga, koridor, dan tata letak ruangan itu sendiri. Tipe bangunan pengadilan yang terdapat di Indonesia adalah

Bangunan peradilan harus memiliki sebuah ruang peradilan utama yang besar di tengah dan dikelilingi beberapa ruang lain yang berukuran kecil, berfungsi sebagai Kantor administratif. Perbedaan pada kedua bangunan tersebut dipengaruhi oleh tingkat peradilan, keadaan ekonomi dan situasi politik pada masa itu.

1. TIPE NEO KLASIK

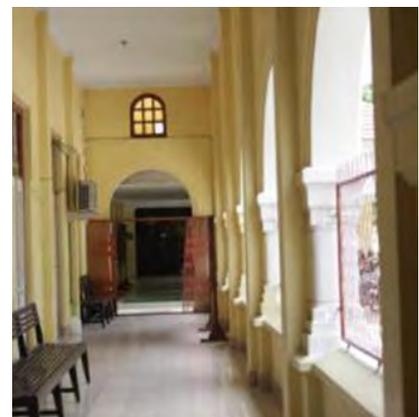
Gaya arsitektur ini lebih memperhatikan konteks iklim dan lingkungan, hal ini sangat dipengaruhi oleh pemikiran mengenai bangunan kolonial Belanda di Indonesia. Ciri khas Neo Klasik terlihat pada sistem proporsi, penataan yang serba simetris dan pola pengulangan / repetitif yang menghadirkan kesan formal dan teratur pada interior bangunan.

Dalam jenis memiliki ruang antara, tidak terdapat jenis berselasar dalam sebagaimana bangunan-bangunan di Belanda yang berukuran besar serta berinner court, karena diwilayah iklim tropis seperti Indonesia, antara lain Pengadilan Negeri Surabaya, Makassar, karena sedikit halaman telah memberikan banyak cahaya alami untuk bangunan.

Pada bangunan kategori neo klasik ini halaman depan cukup luas, akan tetapi denah ruangan didominasi oleh lorong/selasar/ koridor diantara ruangan ruangan lainnya, termasuk ruang sidan utama. Sehingga penempatan ruang tunggu atau lobby menggunakan selasar yang sempit tersebut. Kecuali di Pengadilan Negeri Surabaya, ruang tunggu sudah ditempatkan di lobby depan sehingga tidak menggunakan lorong atau selasar.



Atas: Tampak depan Pengadilan Negeri Makassar;



Ruang tunggu di selasar PN Makassar yang menjadi ciri khas gedung pengadilan tipe neo klasik.



Tampak Depan gedung Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

2. TIPE BANGUNAN POST MODERN

Periode akhir, abad ke-19 sampai perempatan pertama abad ke-20 yang merupakan gaya arsitektur campuran antara struktur dan teknologi Barat dengan gaya dan tata ruang rumah/arsitektur tradisional; ornament-ornamen khas, bangunan tidak bertingkat, serambi berkeliling untuk meredam panas matahari. Bangunan ini merupakan ciri khas dari gedung gedung pemerintahan era tahun 1960- 1980 an. Denah cenderung kotak, halaman depan tidak terlalu luas.

Pada tipe bangunan seperti ini, ruang gerak sangat sempit. Terutama untuk parkir, serta ruang tunggu publik. Beberapa pengadilan masih menggunakan gedung bertipe seperti ini, baik Pengadilan Negeri dan pengadilan

3. TIPE BANGUNAN MODERN

Tipe bangunan pengadilan modern merupakan standar dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No : 45/PRT/M/2007 tanggal 27Desember 2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Gedung Negara dan SK Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 143/KMA/SK/VIII/2007 tentang gedung pengadilan dan rumah dinas, pedoman bangunan gedung kantor dan rumah jabatan badan peradilan di bawah mahkamah agung RI dan Administrasi Perbendaharaan.

Tipe ini biasanya ditandai dengan menggunakan 4 pilar yang menggambarkan 4 peradilan Indonesia di pintu masuk utama, tetapi denah ruangan sidang disesuaikan dengan kondisi daerah, serta luas tanah. Pada bangunan pengadilan modern sudah diaplikasikan system pengamanan elektronik sebagai bagian dari standard keamanan gedung. Pada beberapa pengadilan sudah diaplikasikan semua, tetapi masih banyak yang belum diaplikasikan. Juga system distribusi pengunjung dan tempat parkir masih disesuaikan dengan kondisi setempat, belum terstandarisasi secara baku.



Contoh gedung pengadilan kategori modern

1.3. MEMASTIKAN KEAMANAN DAN PELAYANAN PUBLIK GEDUNG PENGADILAN

Pengadilan seharusnya menjadi tempat yang paling aman bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia untuk mendapatkan keadilan, memberikan pendapat dan menegakan konstitusi. Oleh karena itu gedung pengadilan harus dapat mendukungnya dengan menyediakan fasilitas, system dan kapasitas yang cukup dalam memastikan keamanan seluruh warga Negara. Ancaman terhadap pengadilan dapat berbagai macam dengan tujuan utama untuk menghentikan proses peradilan, baik dengan mengancam keselamatan hakim, maupun saksi dan bahkan terdakwa itu sendiri. Dalam pelaksanaannya bentuk pengamanan ini dapat dilakukan dengan membuat system zonasi untuk mengatur distribusi dan sirkulasi pengunjung. Menggunakan akses khusus, dan system zonasi menjadi kunci penting dalam upaya untuk memastikan pengamanan yang berjalan baik dan memastikan pelayanan publik yang prima.

Biaya pembangunan, modifikasi, renovasi menjadi permasalahan utama bagi pengadilan, karena seperti yang telah di jelaskan sebelumnya bahwa masih banyak pengadilan menggunakan bangunan neo klasik dan post modern yang pada proses pembangunannya belum mengadopsi system distribusi dan sirkulasi pengunjung dan prinsip pelayanan publik. Sehingga perlu dibangun sebuah kerangka berpikir dalam merancang sebuah gedung pengadilan yang ideal. Prinsip prinsip dan pedoman dasar dapat kita rancang dari kategori kepentingan, untuk mendapatkan hasil maksimal pada tiap gedung pengadilan sesuai dengan kebutuhannya. Juga untuk menghindari biaya yang tinggi dan proses modifikasi yang memakan waktu lama.

II.

PRINSIP
GEDUNG
PENGADILAN
UNTUK
PELAYANAN
PUBLIK

2.1. PRINSIP 1: AKSESIBILITAS DAN SIRKULASI PENGUNJUNG PENGADILAN

Aksesibilitas merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari masyarakat perencanaan bangunan dan desain. Sebagai penting unsur sistem peradilan, gedung pengadilan harus mudah diakses oleh publik. Karena dari ruang yang unik dan fungsi, pengadilan bangunan sering hadir tantangan akses yang unik bagi penyandang cacat.

Untuk mengakomodasi pergerakan dalam gedung pengadilan, terdapat tiga jenis zona sirkulasi terpisah yang harus disediakan: umum, terbatas, dan aman. Sirkulasi publik membutuhkan pintu masuk utama yang dikontrol, tetapi tetap memungkinkan untuk melakukan pergerakan secara bebas di dalam gedung.

Hakim, staff pengadilan, dan pengunjung atau tamu resmi harus mempunyai pintu masuk khusus. Tahanan harus mempunyai akses masuk tersendiri yang aman dan tidak tercampur oleh akses publik. Dalam keamanan dan aksesibilitas gedung pengadilan terdapat tiga pintu masuk yang berbeda -untuk masyarakat , staf dan hakim serta tahanan.

Pengadilan harus memberikan ruang, fasilitas publik yang aman, nyaman dan mudah diakses. Dengan mempertimbangkan tiga aspek yang berbeda dari pelayanan pengadilan yaitu: keamanan terhadap orang, asset, data, dokumen dalam gedung pengadilan dan fasilitas publik, akses yang mudah ke gedung pengadilan dan fasilitas publik, dan kenyamanan yang wajar. Gedung pengadilan harus membangun visi memberikan pelayanan publik yang menyeluruh seperti, parkir yang memadai, ketersediaan transportasi umum, serta sejauh mana desain pengadilan memberikan pengaturan pengamanan, dan tata letak ruangan (misalnya, tanda-tanda yang memandu pengunjung untuk memasuki lokasi). Berikut ini adalah tiga standard kategori untuk aksesibilitas, keamanan dan pelayanan bagi masyarakat.



Pelayanan Informasi di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan



Tampak depan Pengadilan Negeri Jakarta Timur, halaman cukup luas, dan ada jarak yang cukup ke jalan raya sehingga ancaman langsung dari jalan raya dapat dihindari. Denah dan Disain gedung pengadilan modern sudah dapat mengakomodasi prinsip keamanan terutama dalam menyediakan jarak yang cukup dari jalan raya ke pintu/bangunan utama. Bawah suasana pengadilan negeri Jakarta utara yang cukup ramai. Dengan akses khusus ke ruangan hakim di lantai 2



Suasana persidangan Jhon Kei di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Para pendukung John Kei bentrok dengan aparat kepolisian di pengadilan, tampak suasana ricuh dan dapat juga mengancam pengunjung pengadilan lainnya. Sehingga perlu ditata ulang dan dikelola system keamanan dan pengamanan terutama distribusi dan sirkulasi.

1. Desain: Desain terdiri dari arsitektur elemen dan sistem rekayasa, termasuk perencanaan ruang, penggunaa zonasi, perlindungan secara fisik terhadap; pintu, kunci, batas area; pencahayaan eksterior dan jalan keluar dan sistem sirkulasi; serta sistem sstem evakuasi pada setiap bangunan. Penataan ruang harus dibuat sedemikian rupa sehingga kepadatan penduduk tidak terjadi di wilayah narapidana memegang daerah, lobi utama, atau lobi-lobi kantor masing-masing
2. Teknologi: Teknologi meliputi sistem keamanan elektronik dan peralatan, seperti pemeriksaan senjata tajam/ senjata api, kontrol akses otomatis, pemantauan alarm, alarm, remote pintu dan kontrol gerbang, dan video surveillance atau CCTV.
3. Operasi: Operasi mengacu pada kebijakan dan prosedur untuk fasilitas pengadilan, dan orang-orang untuk manajemen program keamanan, staf keamanan, dan pelatihan karyawan.

Fasilitas keamanan gedung pengadilan sebaiknya disesuaikan dengan kompleksitas, jenis kasus yang ditangani, ancaman, dan lokasi geografisnya. Sehingga desain keamanan dapat dipengaruhi oleh:

- Ukuran pelayanan pengadilan, tingkat 1 akan berbeda dengan 1 A atau bahkan dengan II A: Kehilangan penggunaan atau perusakan fasilitas akan memiliki dampak yang signifikan terhadap pengadilan dan masyarakat.
- Jenis Kasus: kasus anak dan keluarga pengadilan memiliki risiko tinggi konfrontasi, penyerangan, dan perilaku kekerasan. Pengadilan pidana membutuhkan langkah-langkah keamanan untuk memastikan aman penanganan individu dalam tahanan.
- Ancaman: Ancaman ini dapat berupa ancaman tidak langsung dan ancaman langsung. Jenis kasus dapat berpengaruh terhadap keamanan. Intelijen dari polisi setempat, juga harus dipertimbangkan. Beberapa ancaman yang pernah terjadi antara lain:
 - a. Ancaman proses pengadilan oleh sekelompok orang dengan melakukan pembakaran pintu, perusakan fasilitas keamanan
 - b. Ancaman proses pengadilan dengan melakukan penusukan jaksa di koridor pengadilan negeri Cibinong
 - c. Ancaman secara tidak langsung terhadap hakim, saksi dan keluarganya berupa pesan singkat, surat kaleng atau penguntitan
 - d. Ancaman terror ketika pelaksanaan persidangan anggota teroris.
- Lokasi: Berdekatan dengan fasilitas pemerintah atau pusat perbelanjaan, dapat menimbulkan ancaman terhadap fasilitas pengadilan. Kejahatan tinggi lingkungan, seperti yang diidentifikasi oleh data survei risiko kejahatan, dapat menyebabkan peningkatan risiko keamanan. Tindakan mungkin diperlukan untuk mengurangi akses ke pintu utama, pengaturan parkir yang terbatas, dan jarak pandang dari bangunan yang berdekatan atau pandangan terbuka langsung ke jendela.

2.1.1. TATA LETAK, PERIMETER DAN JARAK PANDANG

Ruang sidang harus dapat mengakomodasi seluruh staff pengadilan(hakim, panitera, petugas), reporter, petugas keamanan pengadilan pengacara, saksi, dan pengunjung sidang
Desain masing-masing ruang sidang harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Pastikan bahwa peserta sidang (Hakim, Jaksa) dalam setiap melanjutkan mampu melihat dan mendengar saksi dengan baik, petugas pengadilan lainnya, pengacara dan wartawan.
- Harus dipastikan ruangan dapat melindungi saksi dari intimidasi.
- Memberikan kerahasiaan wajar untuk pengacara, terdakwa, yang berperkara, dan petugas pengadilan dengan memberikan ruang khusus
- Menyediakan akses penuh bagi penyandang cacat dengan desain yang bidang jalan yang rata tanpa tangga/undakan.
- Memberikan keamanan dan persiapan situasi darurat bagi hakim dan staf pengadilan. Dengan memberikan pintu khusus untuk masuk dan keluar yang berbeda dengan pintu publik.



Ricuh di Pengadilan Negeri Medan untuk kasus pembunuhan putra polisi, 2014. Sangat penting untuk mengelola pintu akses utama gedung pengadilan sehingga kasus ini tidak terulang

A. PERIMETER

Semua fasilitas harus menetapkan perimeter keamanan semaksimal izin desain. Perimeter harus menyediakan bahwa narapidana tetap dalam perimeter, dan akses publik harus dicegah tanpa otorisasi yang tepat. Desain perimeter harus mencegah kemungkinan penyusupan disengaja atau tidak disengaja bangunan dengan kendaraan bermotor.

Ada juga harus menjadi perimeter interior, membangun daerah aman untuk daerah karyawan dan hakim untuk bergerak melalui aman (diakses publik) atau lorong-lorong koridor.

Prosedur keamanan gedung pengadilan dimulai di luar gedung pengadilan. Intervensi dini membuat mencegah pengenalan senjata dan barang-barang yang tidak diinginkan lainnya di gedung pengadilan lebih mudah. Selain itu, program keamanan perimeter yang kuat menciptakan lingkungan yang lebih aman bukan hanya di dalam gedung pengadilan itu sendiri, tetapi untuk orang-orang di sekitar gedung pengadilan dan di pekarangan. Tidak ada detail keamanan perimeter adalah biasa.

Semua aspek lingkungan sekitar gedung harus diperhatikan untuk mencegah gedung pengadilan sebagai target kekerasan atau kerichuan. Idenya adalah untuk secara bersamaan mengurangi kesempatan untuk melakukan tindak kekerasan dan memungkinkan untuk respon cepat untuk meminimalkan risiko cedera pada personil dan kerusakan bangunan jika terjadi tindakan kekerasan.

B. JARAK PANDANG

Bangunan harus dilindungi dengan menempatkan beberapa jenis penghalang fisik secara berkala di sekeliling bangunan atau setidaknya sekitar bagian luar gedung di dekat tempat ruang sidang berada. Hal ini untuk mengurangi ancaman langsung dari luar gedung pengadilan, dengan mengelola jarak pandang akan dapat melindungi para hakim, saksi, dan petugas pengadilan secara langsung dari tempat tempat yang mempunyai jarak langsung terhadap jendela, pintu serta atap.



Kiri: Gedung Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang sudah menerapkan penghalang fisik di depan pintu utama gedung pengadilan menggunakan vegetasi sehingga ancaman langsung dapat dikurangi. Kanan: Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang masih sangat minimal menerapkan system jarak pandang.

2.1.2. GERBANG MASUK UTAMA

Gerbang utama menjadi akses yang penting, sebaiknya didesain mempunyai dua pintu yang diletakan sejajar untuk memisahkan antara akses masuk dan akses keluar. Untuk mengurangi ancaman langsung dari jalan, sebaiknya di depan pintu utama juga dapat diletakan papan nama, alamat atau tanaman yang dapat mengurangi pandangan langsung dari jalan raya. Untuk gedung gedung prototype modern dan kategori klasik



PN Sumedang telah mengaplikasi akses dua arah untuk masuk dan keluar

2.1.3. PINTU UTAMA

Bangunan pengadilan sebaiknya didesain dengan satu pintu utama dengan dua pintu masuk yang dibedakan antara masuk dan keluar di mana masyarakat dapat memasuki gedung pengadilan dengan menampilkan tanda di pintu masuk untuk daftar barang-barang yang tidak dapat dibawa ke dalam gedung pengadilan. Menunjuk satu atau lebih dari pintu yang akan digunakan hanya untuk: hakim, staf pengadilan, dan tamu pengadilan dengan dengan kartu akses atau kunci khusus, jika tidak memungkinkan bisa dilakukan dengan membuat sekat, pintu tambahan atau dengan meletakkan furniture yang tersedia sebagai bidang pembatas. Pengacara dan jaksa serta pihak yang berperkara tidak diijinkan untuk menggunakan pintu ini dan harus masuk melalui pintu masuk publik. Jaksa, pengacara dan publik tidak dapat menemui hakim secara pribadi di ruangan tersebut.



Pintu utama Pengadilan Negeri Pelalawan, Riau. Sangat ideal untuk memiliki dua buah pintu di akses utama untuk mengelola distribusi dan sirkulasi pengunjung masuk dan keluar gedung.



Lobby Pengadilan Negeri Pelalawan yang dilengkapi kursi



Lobby PN Blora dilengkapi kursi tamu. Sebaiknya lobby berupa ruang lapang untuk memudahkan pergerakan pengunjung



Lobby Pengadilan Negeri Pelalawan yang dilengkapi kursi

Pastikan semua pintu luar terkunci selama jam kerja. Pintu darurat harus dipasang pada semua pintu keluar. Menempelkan petunjuk gambar yang menjelaskan “Hanya untuk Keluar” di kedua bagian hadap pintu. Menetapkan prosedur untuk masuk melalui akses terbatas baik dengan menggunakan kartu elektronik atau dengan kunci khusus. Membawa anggota keluarga / teman-teman melalui pintu-pintu ini seharusnya tidak diperbolehkan.

Tamu resmi, rekanan kerja harus masuk melalui pintu utama dan diverifikasi oleh satuan pengamanan gedung pengadilan. Prosedur yang sama harus diikuti setelah verifikasi keamanan di pintu utama ke gedung pengadilan untuk petugas kurir atau rekanan kerja perlu dikawal dan diawasi saat berada di gedung.

2.1.4. KORIDOR

Kebijakan dan prosedur harus menyatakan bahwa lorong-lorong tertentu, koridor, dan elevator untuk digunakan oleh karyawan dan pejabat pengadilan saja. Lorong ini harus secara fisik dipisahkan dari lorong-lorong yang digunakan oleh masyarakat. Pintu menuju mengamankan lorong-lorong dari daerah akses publik harus tetap aman terkunci. Akses melalui pintu tersebut harus ketat dipantau dan memerlukan penggunaan kartu kunci atau akses. Lift disediakan untuk penggunaan terbatas harus memerlukan penggunaan kartu akses jika memungkinkan, atau dapat diletakan pada tempat tertentu.

2.1.5. LOBBY

Lobi publik seharusnya berfungsi sebagai titik fokus untuk bangunan dan memberikan orientasi visual yang ke ruangan lain dan dapat dibantu oleh petunjuk gambar. Sebaiknya lobby tidak ditempatkan sebagai ruang tunggu, tapi lebih untuk tempat transit pengunjung gedung pengadilan. Usahakan agar lobby mempunyai ruang yang cukup lapang dan luas untuk mengatur pergerakan pengunjung pengadilan

2.1.6. TANDA ARAH DAN PAPAN PENGUMUMAN

Tanda arah serta papan pengumuman merupakan standar utama sebuah gedung pemerintahan. Karena sangat membantu para pengunjung dan publik dalam mencari ruangan yang mereka maksud dengan cepat. Selain itu juga untuk mengurangi gangguan keamanan dan mencegah publik memasuki ruangan ruangan yang dengan akses khusus.

Kebijakan dan prosedur harus menyatakan bahwa tanda-tanda menasihati semua gedung pengadilan dan pengadilan lampiran pengunjung mereka harus tunduk kepada pemeriksaan keamanan sebelum diperbolehkan akses ke gedung harus dipasang mencolok di pintu masuk gedung dan area parkir.



Kiri: Parkir di PN Blera yang dilakukan di samping kiri gedung, Kanan Parkir di PN Bandung yang masih dilakukan di depan pintu utama

Tanda-tanda diposting di tempat parkir harus menyarankan pengunjung untuk meninggalkan barang terlarang diamankan di kendaraan mereka. Tanda-tanda lainnya diposting di sepanjang trotoar ke pintu masuk gedung pengadilan akan membantu mereka yang tiba dengan kendaraan umum.

Petunjuk ruangan-ruangan di gedung pengadilan harus jelas dipasang pada setiap tingkat fasilitas untuk membantu pengunjung untuk menemukan ruang sidang yang mereka cari. Hal ini membantu menjaga jalur lalu lintas dalam fasilitas dan mengurangi kecemasan atau frustrasi mereka yang membutuhkan bantuan hukum.

2.1.7. PARKIR

Ruang yang juga harus menjadi perhatian adalah parkir. Karena di tempat parkir biasanya sangat dekat dengan ruang pengadilan (bagi beberapa pengadilan yang belum di rombak). Hal ini dapat menyebabkan gangguan baik suara maupun keamanan. Mahkamah Agung telah mengeluarkan larangan untuk Parkir di depan pengadilan , untuk meningkatkan keamanan dan pelayanan publik. Aturan tentang larangan parkir di depan teras pengadilan melalui surat edaran bernomor 485-1/SEK/KU.01/11/2013 itu ditandatangani Sekretaris MA Nurhadi. Oleh karena itu zona parkir harus di bedakan antara parkir umum dan parkir petugas pengadilan dan hakim dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Hapus semua tanda-tanda di area parkir hakim yang mengidentifikasi nama hakim dan staf pengadilan lainnya.
2. Setiap hakim harus memberitahu petugas keamanan jika mereka parkir di tempat parkir umum yang tidak dilindungi.
3. Hakim harus diantar ke tempat parkir yang tidak dilindungi oleh petugas pada malam hari.
4. Pasang kamera CCTV di tempat parkir aman.
5. Patroli rutin di area parkir di pagi hari, saat jam makan siang, dan pada malam hari.
6. Menyediakan area parkir yang aman, sebaiknya tertutup bagi para hakim di mana tidak melintasi tempat umum atau pintu utama gedung pengadilan.



Mendesain tangga dan akses ke ruang sidang bagi masyarakat berkebutuhan khusus

2.1.8. AKSES UNTUK MASYARAKAT DIFABLE

Khususnya pintu utama, harus dapat mengakomodasi orang dengan dengan kebutuhan khusus. Disarankan agar memakai pintu otomatis dengan posisi lantai rata, sehingga memudahkan kursi roda untuk masuk ke ruangan pengadilan. Jika menggunakan pintu dengan 2 buah daun pintu, usahakan agar pintu selalu dalam keadaan terbuka selama waktu pelayanan. Hindari memasang tangga langsung ke pintu utama, usahakan juga membuat jalan khusus bagi kursi roda.

2.2. PRINSIP 2: ZONASI DAN TATA LETAK RUANG

Membangun konsep zona sirkulasi sebagai berikut Zona Publik, Zona Khusus dan Zona Lintas Tahanan. Semua konsep zona tersebut tidak boleh bersinggungan satu sama lain. Setiap zona harus dilengkapi dengan rute penyelamatan jika terjadi kerusuhan di dalam gedung pengadilan, baik dengan mendesain koridor di samping atau belakang gedung maupun dengan menggunakan sekat sekat furnitur seperti lemari dll. Hal ini sangat penting untuk menyediakan ruangan yang nyaman dan aman bagi publik, juga situasi yang kondusif bagi hakim dan petugas pengadilan serta meminimalkan pertemuan antara hakim dan pihak yang berperkara di ruangan pengadilan (pengacara dan jaksa).

Transportasi tahanan atau terdakwa dari parkir gedung ke dalam area pengadilan harus mendapatkan perhatian yang khusus. Untuk mencegah adanya kerusuhan, tindakan pengunjung terhadap tahanan sangat penting, oleh karena itu harus dibuat zona lintas tahanan.

Ruang yang cukup harus dialokasikan untuk menempatkan peralatan scanning sehingga memaksimalkan aliran dan efektivitas keamanan, sementara mencegah berkerumun atau menyebabkan masyarakat untuk bertahan cuaca buruk sambil menunggu untuk memasuki gedung.

2.2.1. ZONA PUBLIK

Zona publik diperuntukan bagi masyarakat umum, pengunjung pengadilan, pihak yang berperkara, pengacara, jaksa dll. Ruang yang diperuntukan untuk publik adalah ruang tunggu utama, lobby pengadilan, kantin pengadilan dan ruangan pengadilan itu sendiri. Tamu pengadilan, kurir tetap menggunakan akses publik melalui pintu utama.



Kanan Ruang Tunggu PA Argamakmur diletakan di luar kompleks ruang sidang sehingga tidak terlalu mengganggu persidangan.

A. MEJA INFORMASI

Meja informasi harus selalu diletakan di depan pintu masuk utama gedung pengadilan. Posisi dapat disesuaikan dengan tata letak di pengadilan itu sendiri. Standar pelayanan meja informasi adalah sebagai berikut

- Lokasi mudah ditemukan oleh pengunjung pengadilan
- Dilengkapi dengan formulir permohonan informasi, registrasi
- Dilengkapi dengan Kiosk SIPP atau komputer yang terhubung dengan system informasi pengadilan
- Petugas Informasi yang selalu siap di meja informasi



Atas: Contoh Meja Informasi Pengadilan Negeri Surabaya yang diletakan di depan pintu masuk utama yang memudahkan masyarakat untuk mencari informasi. Tengah: Meja Informasi Pengadilan Negeri Yogyakarta dengan kelengkapan standar meja informasi. Kiri: Meja Informasi PN Bandung, yang dilengkapi dengan akses ke SIPP dan diletakan di tengah ruangan untuk membagi akses publik; kanan Meja Informasi PN Palembang.



Posbakum PA Kandangan, diletakan justru di luar komplek utama pengadilan yang memudahkan akses masyarakat

B. POSBAKUM

Sebagai bagian dari ruang publik, ruang posbakum harus diletakan di depan dekat dengan meja informasi publik. Sehingga masyarakat mendapatkan akses langsung dan tidak perlu mencari lagi. Pengunjung serta pencari keadilan mendapatkan pelayanan yang langsung untuk bantuan hukum.

C. RUANG MEDIA

Meskipun bukan menjadi sebuah keharusan, akan tetapi bagi beberapa pengadilan besar dengan kasus kasus yang menjadi sorotan publik, sangat disarankan untuk memiliki ruangan media khusus. Karena kita harus dapat mengelola wartawan dengan baik sehingga akan menghindari situasi yang ricuh di ruangan sidang. Ruang media ini harus ditempatkan di bagian depan gedung utama pengadilan untuk memudahkan akses dan mengelola keamanan.

D. RUANG TUNGGU

Ruang tunggu publik seharusnya berfungsi sebagai titik fokus untuk bangunan dan memberikan orientasi visual yang ke ruangan lain dan dapat dibantu oleh petunjuk gambar. Hal ini sangat penting untuk fungsi pengaturan keamanan dan pengaturan pengunjung pengadilan. Terutama untuk mencegah interaksi antara hakim, pengacara serta para pihak yang berperkara. Oleh karena itu sebaiknya ruang tunggu sidang diletakan tidak di depan ruang sidang langsung, koridor ruang sidang dan di depan pintu masuk utama gedung pengadilan.



Ruang tunggu di PN Cibadak

Berikut adalah standar ruang tunggu publik yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan pengunjung pengadilan

1. Menyediakan lobi publik dengan menempatkan pos pemeriksaan bagi pengunjung /masyarakat.



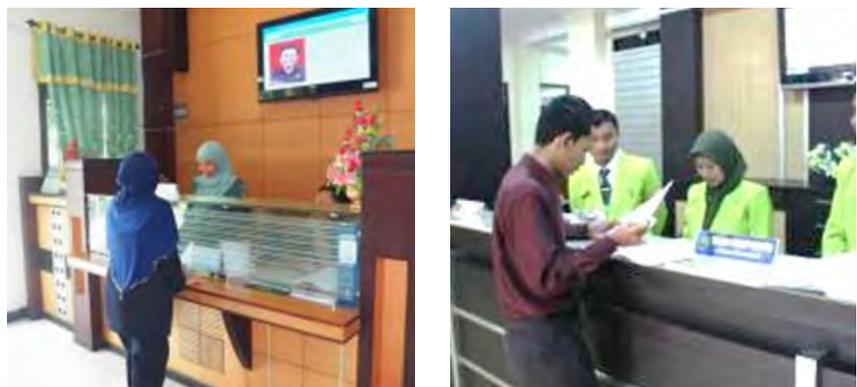
Proses pemeriksaan yang dilakukan di depan lobby Pengadilan Negeri Riau

2. Memberikan petunjuk arah dan grafis yang jelas di lobi publik gedung pengadilan. Pengunjung gedung pengadilan akan membutuhkan arah ke ruang sidang, ruang posbakum, ruang tahanan atau ruang pembayaran panjar.



Petugas panjar perkara di Pengadilan Agama Depok, sangat profesional dan diletakan dekat dengan pintu utama

3. Menyediakan monitor besar, mudah dibaca , yang memuat informasi mengenai jadwal sidang, Penelurusan Perkara, dan informasi lainnya



Petugas panjar perkara di Pengadilan Agama Depok, sangat profesional dan diletakan dekat dengan pintu utama



4. Memberikan penerangan darurat di gedung pengadilan
5. Menyediakan petunjuk kondisi darurat untuk evakuasi.
6. Pasang kamera CCTV di lobi, lorong-lorong, tangga, dan lift di gedung pengadilan. Dan akses kartu elektronik, jika memungkinkan untuk akses khusus hakim.
7. Menetapkan petugas keamanan untuk secara teratur patroli di wilayah tersebut sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
8. Sebaiknya dilengkapi dengan sistem audio untuk memfasilitasi pengumuman dan pengumuman darurat.
9. Memasang petunjuk gambar yang tepat untuk mengingatkan masyarakat mengenai barang apa yang tidak dapat dibawa ke dalam gedung pengadilan (yaitu, senjata, pisau, gunting). Larangan untuk tidak merokok, zona publik dan zona khusus.

2.2.2. ZONA KHUSUS

Zona khusus diperuntukan bagi hakim, panitia sekretaris, dan petugas pengadilan lainnya yang menggunakan pintu masuk khusus dengan akses khusus dan masyarakat umum tidak dapat mendapatkan akses tersebut.



Hakim harus mendapatkan jaminan keamanan yang baik, apapun yang menjadi kasusnya. Terdakwa, penasehat hukum, jaksa dan bahkan pengunjung tidak boleh terlalu dekat dengan hakim. Karena sangat beresiko untuk jaminan keselamatan.





Contoh ruang sidang anak yang di desain khusus untuk anak di Pengadilan Negeri Bandung

A. RUANG SIDANG ANAK

Sebaiknya ruang sidang anak di tempatkan secara khusus dan tidak berdekatan dengan ruang tahanan atau ruang sidang lain. Selain karena sifat peradilan yang tertutup, juga harus dipastikan juga untuk keamanan terdakwa, hakim serta saksi saksi lainnya. Di beberapa pengadilan, ruang sidang anak sudah diletakan di tempat terpisah dari ruang tahanan dewasa. Akan tetapi masih terdapat pengadilan yang meletakkan ruang sidang anak dekat dengan tahanan. Hal ini dapat dilakukan modifikasi tata ruang, sesuai dengan ketersediaan lahan

B. RUANG HAKIM

Ruang kerja hakim harus terpisah dengan ruangan kerja lainnya. Dan dilarang keras untuk tamu yang tidak terdaftar, pihak yang berperkara, penasihat hukum dan jaksa untuk masuk ke ruangan hakim. Sebaiknya ruangan hakim ditempatkan pada satu kompleks dilengkapi dengan petugas keamanan dan akses khusus. Di beberapa tempat ruang hakim ditempatkan di lantai 2 dengan akses khusus. Hal ini sudah memenuhi kriteria, dibanding dengan peletakan di lantai dasar menyatu dengan ruang sidang. Jika tidak memungkinkan di lantai 2 dapat di lantai 1 dengan memisahkan kompleks ruang sidang dengan ruang hakim, tentunya dengan akses khusus.



C. JALUR AMAN HAKIM

Akses hakim untuk ruang sidang harus terpisah dari pintu masuk lainnya ke ruang sidang. Hakim memasuki ruang sidang langsung dari ruang tunggu atau melalui, koridor pribadi yang terhubung ke ruang siding. Idealnya, harus ada tidak lebih dari dua (2) pintu masuk ke ruang hakim; salah satu dari ruang hakim dan satu dari akses khusus seperti tangga khusus, pintu khusus langsung ke ruang utama pengadilan.



Pintu khusus hakim dengan akses khusus serta petugas penjaga

D. PINTU KHUSUS HAKIM

Pintu ini merupakan jalur khusus untuk keluar masuk hakim menuju ruang sidang. Seharusnya di setiap ruang sidang harus memiliki jalur dan pintu yang khusus untuk hakim. Faktor keamanan hakim menjadi penting dalam ruang sidang. Sehingga jika suasana sidang menjadi ricuh, hakim dapat keluar dengan aman melewati pintu tersebut. Jalur ini sebaiknya juga bebas dari publik.

2.2.3. ZONA TRASPORTASI TAHANAN

Zona ini khusus untuk transportasi dan lintasan tahanan/terdakwa dari parkir menuju ke ruang tahanan. Sebaiknya jalur lintasan dari parkir menuju ke ruang tahanan tidak melewati zona publik apalagi zona khusus, akan tetapi mendapatkan akses langsung dari parkir ke ruang tahanan. Ruang tahanan dapat diletakan dekat dengan tempat parkir khusus untuk transportasi tahanan.

PRINSIP SIRKULASI

1. Adanya SOP Pengamanan Gedung terutama pada kontrol akses publik, akses khusus dan akses lintas tahanan
2. Adanya SOP Pengawasan berkala, khusus dan pengawasan rutin pada setiap wilayah pengadilan, baik menggunakan personil maupun elektronik/ CCTV. Terutama pada lalu lintas publik, hakim dan tahanan.
3. Menetapkan setidaknya satu petugas pengamanan gedung pengadilan untuk mengawal tahanan terdakwa melalui semua daerah publik dan untuk mengatur pergerakan dan membuka jalan.
4. Menetapkan satu petugas pengamanan gedung untuk mengawal terdakwa di ruang sidang setiap saat. Ketika mengangkut tahanan terdakwa melewati jalan umum/ melalui publik, harus disiapkan satu petugas untuk mengawasi di sisi koridor yang lainnya. Ketika mengangkut tahanan terdakwa dalam lift publik, tidak boleh ada masyarakat umum di dalam lift secara bersamaan.

A. AKSES DAN PARKIR MOBIL TAHANAN

Harus ada tempat yang aman (kendaraan pelabuhan sally) untuk bongkar / muat tahanan ke / dari kendaraan transportasi.

Idealnya, daerah ini tidak dapat diakses atau dilihat oleh publik, menyediakan lingkungan yang dilindungi untuk narapidana dan petugas keamanan, dan menjamin mencegah tahanan lolos.

Akses yang baik bagi tahanan yaitu dengan menempatkan area khusus untuk transportasi tahanan di dekat ruang tahanan. Sebaiknya ditempatkan di bagian sayap gedung pengadilan.



Akses khusus harus diberikan bagi mobil tahanan dan akses masuk tahanan yang tidak bercampur dengan pengunjung lain dan hakim.



Akses tahanan dari dan ke ruang sidang harus diberikan secara khusus untuk menghindari ancaman keamanan baik bagi tahanan itu sendiri atau hakim dan pengunjung lainnya

B. JALUR TAHANAN

Pintu masuk terpisah harus disediakan untuk memisahkan jalur tahanan dari akses masyarakat umum. Tahanan harus memiliki jalur pergerakan terpisah dari hakim dan pegawai pengadilan lainnya, serta masyarakat umum.

Harus ada lorong-lorong dan elevator (jika ada) yang didedikasikan hanya untuk jalur tahanan. Narapidana tidak boleh dikawal melalui lorong-lorong publik atau elevator dan tidak harus menggunakan lorong-lorong dan elevator yang digunakan oleh hakim atau pejabat pengadilan lain dan karyawan.

Akses tahanan ke ruang sidang terpisah dari setiap pintu masuk lainnya ke ruang sidang. Narapidana memasuki ruang sidang langsung dari daerah sel tahanan atau melalui koridor dibatasi terhubung ke daerah sel tahanan. Lift yang digunakan untuk gerakan narapidana dilengkapi untuk membatasi penggunaan untuk orang yang berwenang saja dan memberikan pengawasan video dan kemampuan komunikasi dalam keadaan darurat. Pintu masuk tahanan harus cukup jauh dari jalur publik dan ruang sidang untuk mencegah lewatnya barang selundupan.

C. RUANG TAHANAN

Ruang tahanan harus memiliki akses khusus, tidak semua orang dapat mencapai ruang tahanan. Bahkan keluarga tahanan tidak boleh langsung menemui tahanan di penjara pengadilan. Ruang tahanan harus diletakkan di bagian belakang gedung pengadilan, terpisah dengan ruang sidang. Jika memungkinkan memiliki lokasi khusus transportasi tahanan dari parkir kendaraan. Ruang tahanan anak dan perempuan sebaiknya ditempatkan terpisah. Harus selalu ada petugas yang menjaga ruang tahanan.



Kiri: Ruang Tahanan Pengadilan Negeri Denpasar dengan pos penjagaan. Ruang Tahanan ini diletakkan diluar kompleks ruang sidang.

D. RUANG TUNGGU JAKSA DAN POLISI

Untuk mendukung prinsip transparansi dan menghindari korupsi peradilan, perlu didukung dengan ruangan yang memadai untuk ruang tunggu Jaksa dan Polisi, sehingga mereka mendapatkan kenyamanan ketika mempersiapkan sidang dan tidak berlalu lalang di koridor atau ruangan sidang. Ruang tunggu ini dapat diletakan di dekat ruang tahanan atau jalur transportasi tahanan.



Gambar ilustrasi irisan distribusi ruangan serta sirkulasi akses di gedung pengadilan 3 lantai serta. Untuk pelayanan publik diletakan di lantai dasar dekat dengan pintu masuk. Akses khusus diperuntukan untuk hakim dan parkir serta ruang tahanan diletakan di lantai bawah dengan akses khusus.



Gambar ilustrasi berikut menggambarkan akses publik, akses khusus dan akses khusus tahanan untuk gedung pengadilan satu lantai. Dapat diaplikasikan pada gedung pengadilan tipe neo klasik.

2.3. PRINSIP 3: KEAMANAN DAN SISTEM PENGAMANAN

Rencana keamanan yang sukses dan operasi dimulai di luar struktur dilindungi oleh rencana. Target-pengerasan mencakup kemampuan untuk mencegah ancaman dari mendapatkan terlalu dekat dengan bangunan dan menyediakan lingkungan yang aman di sekitar gedung. Keamanan dan pencahayaan area parkir dan jalan setapak dan langkah-langkah keamanan dasar seperti kunci jendela dan pintu sangat penting untuk rencana keamanan yang sukses.

2.3.1. PINTU DAN SISTEM KUNCI

Eksterior pintu, terutama mereka dengan kaca, harus dilengkapi dengan mekanisme penguncian yang memerlukan penggunaan kunci atau alat yang dikendalikan lain membuka pintu dari kedua sisi. Pin engsel pada pintu eksterior harus ditempatkan di bagian dalam pintu, atau engsel yang dirancang untuk tujuan keamanan mencegah penghapusan dari luar.

Disarankan jenis mekanisme penguncian meliputi:

- Kunci tombol tradisional diperkuat kusen pintu dan kunci baut mati;
- Sistem entri kartu elektronik; atau
- Sistem Sidik Jari scanning.

2.3.2. JENDELA

Jendela harus desain untuk mencegah masuknya tidak sah / keluar dari bangunan atau membuka / menutup sah. Jika jendela dirancang untuk membuka, mengunci mekanisme yang dibangun ke dalam jendela oleh produsen dianjurkan. Ini dapat didukung oleh langkah-langkah tambahan.

Jendela mudah diakses dan diletakan dan dengan jumlah yang proporsional; terlalu banyak jendela akan meningkatkan potensi ancaman, jendela yang dekat dengan permukaan tanah sebaiknya tidak dapat dibuka. Jendela yang terbuka harus dilindungi oleh teralis dan perangkat penguncian.

2.3.3. SISTEM PENERANGAN DI LUAR GEDUNG

Seluruh perimeter bangunan, terutama titik masuk, harus cukup diterangi untuk mencegah / mendeteksi upaya pemaksaan masuk ke lingkungan gedung pengadilan. Lampu mulai di nyalakan dari matahari terbenam sampai ke matahari terbit. Akses kontrol untuk pencahayaan tersebut harus dibatasi untuk orang yang berwenang saja.

2.3.4. PAGAR PEMBATAS

Pagar pembatas harus memenuhi kriteria keamanan dan kenyamanan. Fungsi dari pagar pembatas adalah untuk mengatur sirkulasi pengunjung pengadilan, juga untuk menghindari ancaman langsung terhadap hakim, jaksa, saksi dan terdakwa di gedung pengadilan. Pagar pembatas dapat dikategorikan menjadi 3 tipe yaitu

1. Tipe bangunan beton; untuk benteng keliling luar gedung pengadilan.
2. Tipe vegetasi; biasanya digunakan untuk menjadi pembatas parkir dengan gedung utama, atau ruang terbuka dengan gedung utama
3. Tipe furniture; biasanya digunakan di dalam ruangan sidang, untuk membatasi pengunjung sidang dengan petugas sidang. Hal ini juga untuk menjaga keamanan hakim, jaksa, saksi dan terdakwa yang sedang bersidang.



Contoh pagar pembatas di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, menggunakan tipe vegetasi untuk memisahkan jalan masuk dengan akses gedung utama.

2.3.5. CCTV

2.2.1. Cara Memasang Kamera CCTV

Menginstal sistem kamera digital dan warna CCTV di pintu masuk utama dan di ruang sidang. Pengadilan didorong untuk mengeksplorasi dan mengadopsi teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Kamera CCTV harus memiliki kapasitas fungsional berikut:

1. **Tetap atau pan, tilt, zoom.** Jenis kamera CCTV biasanya digunakan oleh sebagian besar pengadilan. Kamera tetap dengan lensa wide-angle memungkinkan untuk fokus tetap pada satu bidang. Kemampuan untuk miring dan pan/ bergerak ke samping memungkinkan setiap kamera untuk memaksimalkan wilayahnya cakupan pantauan, sehingga meminimalkan terhambatnya jarak pandang dan jumlah kamera yang diperlukan. Kemampuan untuk tampilannya memungkinkan setiap kamera untuk menangkap gambaran yang lebih akurat dan pandangan dekat dari apa yang sebenarnya
2. **Warna.** Ini adalah standar dalam sistem saat ini. Gambar hitam-putih tidak bisa menceritakan sebuah kejadian. Hanya dengan monitor berwarna dapat wajah dan benda-benda tertentu lainnya diidentifikasi dengan jelas.
3. **Kapasitas Recording.** Sistem CCTV harus memiliki kapasitas merekam video digital yang memungkinkan petugas keamanan untuk melihat kejadian di lain waktu. Fungsi perekaman ini sangat penting untuk mengidentifikasi pelaku untuk tujuan ketakutan serta keyakinan. Rekaman harus disimpan selama sedikitnya sepuluh hari kerja.
4. **Operasional dan fungsi.** Operasi dan perekaman fungsi kamera dapat diatur untuk mengaktifkan alarm baik oleh gerakan atau suara yang mencurigakan.
5. **Tanda.** Pemberitahuan harus ditempatkan secara jelas untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa ruangan tersebut diawasi oleh kamera CCTV



Kiri: contoh peletakan kamera CCTV yang salah, dengan pemasangan kabel yang salah dan penempatan di luar ruangan sehingga memudahkan orang untuk memutus salurannya. Kanan penempatan dan pemasangan kamera CCTV yang baik di Pengadilan Tinggi Kediri, instalasi kabel yang rapih dan di lindungi oleh selongsong kabel sehingga menyulitkan orang untuk memutus salurannya.

Standard Operasional dan Penggunaan kamera CCTV

1. Pasang kamera CCTV di ruang dan lorong-lorong yang mengarah ke pintu masuk ke daerah ruang. Sebaiknya juga di tempatkan pada sepanjang jalur yang aman bagi para hakim untuk pergi dari ruang ke ruang sidang (tidak ada pengawal di ruangan tahanan/terdakwa). Jika memungkinkan, dipasang juga pada jalur aman untuk mengawal tahanan dan terdakwa dari sel ke ruang sidang tanpa melalui ruang lorong publik atau khusus hakim.
2. Melarang petugas kebersihan memasuki ruang tanpa pengawasan setiap saat. Jika memerlukan pembersihan siang hari petugas keamanan harus dapat mengawasinya. Hakim atau pegawai pengadilan harus hadir ketika mereka membersihkan ruang siang hari.
3. Pasang salah satu kamera CCTV di semua ruang sidang yang tersisa. Kamera harus dipasang di bagian belakang ruang sidang untuk memantau kegiatan di ruang sidang hingga dan termasuk baik dan bangku daerah.
4. Pasang dua kamera CCTV di ruang sidang umum dan ruang sidang anak. Satu kamera harus dipasang di bagian belakang ruang sidang untuk memantau kegiatan di ruang sidang hingga dan termasuk baik dan bangku daerah. Satu kamera harus dipasang di dinding di belakang bangku untuk memantau kegiatan di ruang sidang.

2.3.6. PETUGAS KEAMANAN

Petugas keamanan harus menjadi bagian dari system pengamanan gedung. Terutama dari pemilihan personil yang cakap dan dapat dipercaya. Saat ini ada beberapa perusahaan penyedia tenaga keamanan terpercaya atau juga dapat direkrut secara internal. Jadwal patroli dan SOP untuk pengamanan menjadi hal yang sangat penting untuk menjalankan petugas keamanan dengan efisien.

2.4. PRINSIP 4: GEDUNG PENGADILAN RAMAH LINGKUNGAN DAN HEMAT ENERGI

Saat ini isu ramah lingkungan dan hemat energy menjadi bagian utama dari desain dan rancang bangun gedung, termasuk gedung gedung pengadilan. Jika kita melihat gedung kategori bangunan klasik, akan sangat tampak penggunaan energi yang efektif dan efisien yang lebih banyak menggunakan cahaya alami matahari untuk penerangan dan jendela jendela yang banyak dan ukuran yang besar untuk sirkulasi udara. Juga langit langit yang tinggi serta pintu yang tinggi, mengurangi penggunaan alat pendingin (Air Conditioning) dalam ruang sidang.

Akan tetapi pada seri bangunan post modern, ciri tersebut sudah mulai hilang. Bangunan menjadi lebih sempit dan sesak. Jendela dibuat tidak terlalu besar dan lebih banyak menggunakan penerangan listrik daripada penerangan alami, dan berlaku juga dengan penggunaan alat pendingin.

Sehingga pada bangunan prototype Modern, fungsi alami tersebut dikembalikan dengan penerapan lebih modern. Namun penggunaan alat pendingin masih dilakukan meskipun ruangan tersebut sudah memiliki system sirkulasi yang baik, dengan jendela dan langit langit yang tinggi.

Oleh karena itu perlu ada prinsip dasar yang dapat menjadi pedoman bagi pengadilan untuk dapat menjadikan operasionalisasi gedung pengadilan yang ramah lingkungan, efektif serta efisien. Berikut ini beberapa prinsip dasar yang dapat diadopsi.

1. Gunakan lampu hemat energy dengan baik di seluruh ruangan. Disarankan mempunyai sentral control penerangan sehingga dapat diatur secara baik ruang yang harus terang dan ruang yang mendapatkan penerangan alami
2. Pisahkan sampah organik dan non organik, kelola sampah organik menjadi kompos
3. Menanam pohon teduh di komplek gedung pengadilan
4. Optimalkan penggunaan intranet/internet untuk koordinasi dan komunikasi; untuk mengurangi penggunaan kertas
5. Kurangi penggunaan alat pendingin ruangan di ruang sidang dengan langit langit yang tinggi dan jendela yang terbuka

2.5. PENERAPAN DI GEDUNG PENGADILAN

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa arsitektur bangunan pengadilan Indonesia terbagi dalam 3 kategori, yaitu Kolonial, Post Kolonial dan Modern. Tentunya standar yang telah di sampaikan diatas mempunyai implikasi dan pengaruh pada denah ruang dan peruntukan ruangan pada kategori tersebut. Terutama pada bangunan bangunan post colonial, dimana ruang gedung maupun halaman sangat terbatas.

Hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan ruang adalah denah ruang itu sendiri serta ketersediaan lahan dan modifikasi yang dimungkinkan. Untuk bangunan kategori colonial, harus di konsultasikan dengan pihak pengelola cagar budaya karena merupakan bangunan cagar budaya yang mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah untuk renovasi, modifikasi dan pemugaran. Contohnya adalah Pengadilan Negeri Surabaya, Pengadilan Negeri Medan dan Pengadilan Negeri Makassar.

III.

PRINSIP
PELAYANAN
INFORMASI
PUBLIK

3.1. PRINSIP 5: STANDAR PELAYANAN MEJA INFORMASI

3.1.1. STANDAR PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK

Sebagai lembaga publik, pengadilan memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi dan layanan kepada orang yang mereka layani. Sumber permintaan informasi mungkin internal atau eksternal ke pengadilan. Layanan yang diberikan kepada mereka dalam yurisdiksi pengadilan mungkin termasuk perwakilan hukum atau evaluasi kesehatan mental untuk terdakwa pidana, layanan perlindungan sosial untuk anak-anak dilecehkan, dan layanan penerjemahan untuk beberapa pihak atau saksi.

Mahkamah Agung mengucapkan hukuman atas sengketa hukum dan kasus pidana pentingnya. Keputusan mengenai isu-isu yang penting bagi masyarakat dan individu yang dibuat setiap hari.

Tujuan dari layanan informasi adalah untuk memberikan kontribusi terhadap keterbukaan dan akses ke pekerjaan Mahkamah Agung, dan khususnya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang keputusan yang dicapai.

Pandangan hukum yang Mahkamah Agung mendasarkan keputusannya harus diikuti dalam kasus-kasus berikutnya. Sangat penting bahwa keputusan segera membuat diketahui publik dan mudah diakses.

Trust di pengadilan dan Mahkamah Agung di antara populasi umum mengandaikan keterbukaan mengenai pekerjaan mereka dan keinginan untuk memberikan informasi. Hal ini sangat penting bahwa pertanyaan dan pertanyaan yang diajukan ke Mahkamah Agung dijawab dengan cepat dan berisi semua informasi bahwa adalah mungkin untuk memberikan.

3.1.2. AKSESIBILITAS INFORMASI PUBLIK

Lahirnya Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik secara historis dilatarbelakangi oleh bergulirnya reformasi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Reformasi yang sudah berumur satu dasawarsa telah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan negara. Reformasi ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik.

Setiap Badan Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 3 wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan lebih lanjut setiap Badan Publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat dan akurat. Transparansi peradilan bagi Mahkamah Agung saat ini bukan saja menjadi kebutuhan publik tetapi juga kebutuhan seluruh warga badan peradilan.

Dengan adanya transparansi peradilan, secara perlahan akan terjadi penguatan akuntabilitas dan profesionalisme serta integritas warga peradilan. Tersirat tersebut di atas bahwa ketersediaan instrument pendukung pengelolaan informasi dan dokumentasi merupakan kebutuhan yang mutlak menjadi perhatian penting bagi setiap Badan Publik dan perlu dipersiapkan dalam kegiatan pra-implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Keterbukaan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Mahkamah Agung dalam rangka reformasi birokrasi, bahkan Mahkamah Agung telah lebih dahulu merealisasikan jauh sebelum Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, sebagaimana dituangkan dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 144/KMA/VIII/2007 Tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.

Setelah SK 144 ditetapkan, terbit peraturan perundang-undangan yang lain yang mengatur pelaksanaan keterbukaan informasi yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik yang harus dijadikan pedoman pelayanan informasi oleh seluruh Badan Publik, termasuk Pengadilan.

Mewujudkan pelaksanaan tugas dan pelayanan informasi yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, diperlukan pedoman pelayanan informasi yang sesuai dengan tugas, fungsi dan organisasi Pengadilan. Maka ditetapkan pedoman pelayanan informasi yang sesuai dan tegas melalui Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 1-144/KMA/SK/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan sebagai pengganti Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 144/KMA/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.

3.1.3. PELAYANAN MEJA INFORMASI

Terkait dengan upaya untuk menggiatkan semangat pelayanan di pengadilan dan menatanya menjadi sebuah sistem pelayanan terpadu, keberadaan meja informasi memberikan kontribusi yang besar sebagai ujung tombak pelayanan. Meja informasi yang sejatinya merupakan unit layanan informasi bagi masyarakat yang berinteraksi dengan suatu badan publik, menurut hemat penulis telah dijadikan sebagai pangkal tolak baru membangun semangat pelayanan yang lebih baik di pengadilan. Sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 mengenai standar pelayanan informasi publik, SKMA no 26/2012 mengenai pelayanan di pengadilan secara lebih luas dan membuka ruang bagi dijadikannya meja informasi sebagai sentra pelayanan di bagian depan.

Mengacu kepada ketentuan-ketentuan tersebut, setidaknya terdapat 5 (lima) fungsi yang diperankan oleh meja informasi, yakni sebagai komunikator, customer relation officer, deskperson, resepsionis, dan complaint channeling. Dengan kelima fungsi tersebut, maka praktis meja informasi menjadi barisan depan yang sangat penting.

PERTAMA, sebagai komunikator, yakni orang yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pengadilan dan pencari keadilan. Kegiatan memberikan informasi pada hakekatnya adalah kegiatan berkomunikasi, yakni menyampaikan pesan atau informasi dari seseorang (komunikator) kepada seseorang yang lain (komunikan). Namun demikian, dalam operasionalnya komunikasi tidak sesederhana itu dan tidak berada dalam ruang hampa yang sepi dari pertimbangan-pertimbangan normatif, sosiologis, bahkan psikologis.

Selain itu, keberhasilan proses komunikasi tidak hanya ditentukan oleh pengalihan pesan atau informasi secara verbal semata, tetapi juga ditentukan oleh aspek-aspek non verbal. Penelitian menunjukkan, pada saat terjadinya komunikasi, kata-kata hanya memiliki peran sebanyak 7%, intonasi suara memainkan peran sebesar 38% dan yang paling besar peran ini diambil oleh postur tubuh yaitu 55%. Karena itulah, maka dalam menjalankan peranannya selaku komunikator, petugas meja informasi perlu aware terhadap aspek-aspek tersebut.

Sikap seorang komunikator terhadap komunikan banyak berpengaruh terhadap keberhasilan suatu proses komunikasi. Seorang komunikator yang menaruh rasa hormat terhadap lawan bicara akan dapat dengan mudah berkomunikasi secara efektif karena dengan sikap tersebut komunikan akan menunjukkan kesediaannya untuk bekerjasama dengan komunikator. Kenyamanan berbicara seorang komunikan justeru sedikit banyak ditentukan oleh kenyamanan yang diberikan oleh komunikator.

Salah satu bentuk sikap penghormatan terhadap lawan bicara adalah berusaha menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Wujudnya adalah berusaha mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Jika dua hal yang diuraikan diatas, menghargai dan menunjukkan sikap empati, lebih mengacu kepada sikap dalam berkomunikasi, bagaimana informasi itu disampaikan juga mempengaruhi keberhasilan berkomunikasi. Terkait dengan hal ini, kemudahan suatu informasi didengarkan dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi menjadi suatu prasyarat yang penting. Indikator untuk mengetahui pemahaman penerima informasi terhadap informasi yang diberikan adalah respon yang positif atau kesesuaian antara respon lawan bicara dengan informasi yang diberikan.

Demikianlah, sebagai komunikator yang mengkomunikasikan segala hal yang berkaitan dengan pengadilan dan pencari keadilan, petugas meja informasi dituntut untuk membangun komunikasi yang efektif sehingga masyarakat, terutama pencari keadilan akan terinformasi dengan baik (well-informed) mengenai pengadilan. Dengan menjadi masyarakat yang terinformasi dengan baik, maka akses keadilan akan lebih mudah tercapai.

KEDUA, sebagai customer relation officer, yakni seseorang yang dapat memberikan citra yang positif kepada pengadilan. Dalam dunia marketing bisnis, mereka yang bekerja sebagai customer relation officer ini dimandatkan untuk membina hubungan baik dengan dengan seluruh pelanggan, termasuk membujuk pelanggan agar tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan. Artinya, mereka bekerja untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan (customer loyalty).

Dalam konteks pengadilan, loyalitas pelanggan itu mungkin tidak penting, karena pengadilan tidak memiliki kompetitor yang melakukan tugas dan fungsi yang sama. Menurut hemat penulis, lebih tepat peran customer relation officer ini dalam konteks pengadilan sebagai pengembang citra pengadilan.

Wujud konkret aktivitasnya mengkomunikasikan panduan-panduan dalam berinteraksi dengan pengadilan, menunjukkan tata cara dan prosedur pengadilan, termasuk hal-hal yang sederhana seperti menyapa atau memberi salam kepada setiap orang yang berhubungan dengan pengadilan.

Sikap yang ditunjukkan oleh petugas meja informasi seperti ini akan membawa citra positif pada pengadilan dengan adanya perasaan yang nyaman, perasaan tertolong maupun perasaan diayomi yang dirasakan oleh pencari keadilan. Pengalaman menunjukkan sikap yang dialami oleh seseorang seringkali dijadikan sebagai referensi bagi yang lain saat berinteraksi dengan pengadilan. Artinya, terdapat efek words of mouth dari pencari keadilan yang merasa puas untuk kemudian menyampaikannya kepada orang lain yang mungkin akan datang ke pengadilan untuk maksud yang sama.

KETIGA, sebagai help desk person, yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh masyarakat dan tidak terbatas pada pencari keadilan semata. Dalam dunia bisnis asuransi, seorang deskperson, bertugas antara lain membantu menjelaskan kepada calon tertanggung tentang persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon tertanggung sebelum mengajukan pendaftaran, menyerahkan berkas-berkas kepada bagian pertanggung jawaban yang akan diperiksa dari tertanggung, menerima telepon dari para tertanggung yang akan ditransfer kebagian-bagian yang diperlukan, dan lain-lain. Bila dikaitkan dengan keberadaan meja informasi di pengadilan, maka dalam kedudukan sebagai deskperson, petugas meja informasi akan memberikan penjelasan kepada calon pencari keadilan kelengkapan berkas gugatan atau permohonan, meneruskan berkas yang telah dipersiapkan oleh pencari keadilan, dan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi-informasi dari pengadilan.

KEEMPAT, sebagai receptionist, yakni sebagai penerima tamu yang datang ke pengadilan. Fungsinya melayani pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, seperti bertemu langsung maupun menggunakan media teknologi informasi yang tersedia.

Kecuali itu, seorang resepsionis dapat memainkan peranan yang bersifat psikologis, yakni memberi kenyamanan kepada masyarakat yang datang ke pengadilan dengan sikap yang ramah, memberi pertolongan, dan penampilan yang menyenangkan. Seseorang yang datang ke pengadilan dalam suasana psikologis yang kurang baik karena menghadapi persoalan rumah tangga atau lainnya akan dapat sedikit lebih tenang jika disambut dengan keramah-tamahan, senyum yang baik dan bantuan yang memadai.

Untuk dapat memainkan peranan sebagai resepsionis yang baik, dibutuhkan kepribadian yang baik, diantaranya sopan santun, ramah tamah, jujur dan selalu siap menolong, yang tercermin tidak hanya dalam tata cara berbicara maupun tindak tanduk lainnya.

KELIMA, sebagai complaint channeling. Penulis memilih kata channeling untuk mengistilahkan fungsi meja informasi sebagai tempat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, karena meja informasi hanyalah media untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan atau pengaduan dan penyelesaiannya akan dilakukan oleh unit lain di pengadilan. Meja informasi dalam konteks ini adalah saluran yang dapat diakses untuk kepentingan tersebut.

Meskipun meja informasi hanyalah saluran untuk penyampaian keluhan atau pengaduan, keberadaannya tidak dapat dianggap remeh. Karena keberadaannya masuk dalam jejaring sistem penanganan pengaduan, maka meja informasi memiliki kewajiban hukum dan moral untuk memberikan pelayanan terhadap setiap keluhan atau pengaduan yang diterima pengadilan.

Dengan dijadikannya meja informasi sekaligus sebagai meja pengaduan, setidaknya-tidaknya hal tersebut akan merefleksikan beberapa hal bagi pengadilan. Pertama, pengadilan dan semua yang terlibat di dalamnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka memberikan pelayanan keadilan yang baik dan mewujudkan keadilan di tengah kehidupan berbangsa dan bernegara. Kedua, jaminan pengadilan bahwa masyarakat pencari keadilan dan masyarakat luas pada umumnya memiliki kebebasan dan kemudahan untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan. Ketiga, jaminan pengadilan bahwa setiap keluhan atau pengaduan akan mendapatkan perlakuan yang sama, tanpa membeda-bedakan siapa yang mengajukannya. Dan keempat, jaminan pengadilan bahwa dengan komplain (pengaduan) yang diajukan oleh masyarakat, pengadilan akan selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat, jikapun ada kekeliruan akan senantiasa dilakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Bertolak dari beberapa refleksi diatas, maka dalam hal adanya pengaduan atau pernyataan keluhan yang diterima, fungsi meja informasi sebagai berikut

- Pertama, menginformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat tentang cara penyampaian keluhan atau pengaduan serta bagaimana keluhan tersebut akan ditangani oleh pengadilan.
- Kedua, memberikan rentang waktu yang realistis kepada masyarakat untuk menangani suatu keluhan atau pengaduan yang diterima.
- Ketiga, senantiasa mempersiapkan diri untuk selalu dapat menginformasikan kepada masyarakat yang mengajukan keluhan atau pengaduan perihal perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan.
- Keempat, berusaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku memberikan privasi kepada masyarakat yang mengajukan keluhan atau pengaduan dengan senantiasa menjaga kerahasiaan mereka.
- Kelima, sepanjang mengenai keluhan atau pengaduan yang dapat ditangani secara mandiri, petugas meja informasi dapat menyelesaikannya dengan baik.



Inisiatif pendaftaran dengan soft file di Pengadilan Negeri Jogjakarta



Meja Informasi Pengadilan Negeri Sanggau, Kalimantan Barat, dilengkapi dengan kiosk Desk Info.



Foto berikut adalah contoh dari pelayanan informasi yang juga berfungsi sebagai pendaftaran perkara

3.1.4. KELENGKAPAN MEJA INFORMASI

Untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan murah serta dapat diandalkan, meja informasi harus memenuhi beberapa kelengkapan antara lain:

1. Lokasi dan letak meja informasi harus berada di dekat pintu, depan pintu utama
2. Mempunyai kelengkapan computer/laptop yang tersambung langsung dengan SIPP/ CTS/Internet
3. Mempunyai petugas informasi yang bertugas penuh, atau shift secara bergantian pada waktu istirahat
4. Mempunyai petugas informasi yang mempunyai pengetahuan/ kecakapan mengenai kategorisasi informasi publik; SKMA 1-144/2011, SKMA 26/2012.
5. Mempunyai kriteria kecakapan komunikasi minimal 2 bahasa (Bahasa Inggris, Bahasa Daerah)
6. Menyediakan formulir permohonan, formulir keberatan sesuai dengan SKMA 1-144/2011
7. Menyediakan booklet informasi
8. Menyediakan layar untuk SIPP/Jadwal Sidang
9. Menyediakan kiosk layanan informasi langsung/akses computer
10. Membuat laporan rutin permohonan informasi.

3.1.5. CONTOH MEJA INFORMASI TERBAIK

Ini adalah pelayanan informasi oleh Pengadilan Agama Tulung Agung. Mereka sudah menerapkan standard pelayanan meja informasi, termasuk penampilan petugas, buku register permohonan informasi, pelayanan pelanggan yang baik dan termasuk pelayanan yang cepat dan prima. Satu meja dilayani oleh 3 orang petugas dengan seragam yang rapih.

Sebelum mendapatkan blanko gugatan, masyarakat yang hendak berperkara dipersilahkan menghadap meja informasi/receptionis. Walaupun diatributi meja informasi, sesungguhnya meja ini lebih tepat disebut meja serba guna. Sebab, hampir seluruh pelayanan pengadilan berhulu dan berhilir di sini.

Tiap hari, 'Meja serbaguna' tersebut diisi oleh tiga petugas. Mengenakan jas warna hijau muda dan berdasi, pakaian yang dikenakan tiga petugas itu terlihat sangat berbeda dengan pakaian hakim atau pegawai lainnya. Mereka bertugas sejak jam 7.30 hingga 16.00, sesuai jam kerja.

Jika ada orang yang menghadap, mula-mula orang tersebut dipersilahkan memencet tombol khusus untuk mendapatkan nomor antrian bertemu dengan petugas informasi. Sedetik setelah memencet tombol itu, keluarlah slip untuk mengantri. Orang itu lalu dipersilahkan duduk. Bila saatnya tiba, terdengar suara panggilan dari mesin otomatis, disertai tampilan panggilan di layar LCD yang terpajang di meja informasi.



Petugas Desk Info Pengadilan Negeri Kediri, dengan seragam dan antrian terlihat professional dan memberikan kepastian informasi.



Inisiatif pendaftaran dengan soft file di Pengadilan Negeri Jogjakarta

Meja Informasi Pengadilan Negeri Bangkinang. Meskipun terlihat sederhana, tetapi fasilitas dan informasi yang disediakan oleh meja informasi ini cukup lengkap. Termasuk layar monitor, jadwal sidang, akses ke computer dan kelengkapan formulir lainnya. Petugas informasi dapat juga berfungsi sebagai petugas piket, sehingga menjadi strategi dalam menghadapi permasalahan anggaran.

3.2. PRINSIP 7: STANDAR RELASI PENGADILAN DAN MEDIA MASSA

3.2.1. HUMAS DAN HUBUNGAN DENGAN MEDIA

Karena kemajuan teknologi dan media hadir di ruang sidang, Pengadilan sekarang memiliki beban tambahan untuk mempromosikan hubungan yang efektif antara pengadilan dan media untuk memastikan bahwa kasus-kasus yang ditangani dengan cara yang adil dan profesional. Terutama dalam kasus-kasus terkenal dengan perhatian publik meningkat dan liputan media, Pios memiliki tanggung jawab melayani sebagai penghubung antara hakim dan media, memastikan pelaporan yang adil dan akurat sementara mencegah penurunan apapun untuk martabat pengadilan.

Pengadilan juga menjadi lebih berpengaruh dalam kehidupan warga, dan putusan pengadilan mempengaruhi publik yang lebih daripada sebelumnya. Tanpa menghormati lembaga keadilan, putusan pengadilan sulit untuk menegakkan. Masyarakat mengharapkan pengadilan untuk melindungi masyarakat, untuk bersikap adil dan tidak memihak dan melaksanakan tugasnya dengan rajin dan efisien.

3.2.2. KODE ETIK JURNALISTIK

Pengadilan disini Humas Pengadilan, harus menyadari bahwa media mengikuti kode etik yang mengatur perilaku profesional. Namun, ada lebih dari 100 kode etik dengan tidak ada koordinasi pusat antara mereka. Akibatnya, kode mungkin tidak memiliki kekuatan hukum dan wartawan mungkin akan mengikuti aturan yang ditetapkan oleh editor mereka. Ketika bekerja dengan wartawan, cobalah untuk mengetahui kode yang mereka ikuti.

Dalam Kode Etik Masyarakat Jurnalis Profesional menyatakan bahwa misi utama mereka adalah untuk melayani kebenaran. Kode ini menunjukkan bahwa hak publik untuk mengetahui peristiwa penting publik dan bunga adalah misi berlebihan dari media massa. Standar ini juga menunjukkan bahwa kebebasan pers merupakan hak mutlak dari orang dalam masyarakat dan bahwa media memiliki kebebasan untuk mempertanyakan dan menantang tindakan pemerintah. Kode Etik mempromosikan akurasi, keadilan dan objektivitas dalam semua berita.

Humas sebaiknya dijabat oleh staf khusus dengan mempunyai aksesibilitas yang memadai untuk data perkara, informasi perkara untuk publik (SKMA 1-144/2011) dan mendapatkan wewenang penuh sebagai narasumber, juru bicara resmi pengadilan. Hakim yang bertugas sebagai Hakim Humas akan mempunyai ruang gerak yang sempit dan hanya berfungsi untuk beberapa situasi saja, tanpa dapat membuat rancangan, rencana kerja yang memadai. Berikut ini adalah beberapa fungsi dan tugas dari petugas kehumasan dan hubungan dengan media :

Menyusun rencana strategis kehumasan dan informasi publik untuk membangun kepercayaan masyarakat pada Mahkamah Agung dan proses peradilan.

1. Menyusun rencana strategis kehumasan dan informasi publik untuk membangun kepercayaan masyarakat pada Mahkamah Agung dan proses peradilan
2. Melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kehumasan dan informasi publik.
3. Melakukan pengembangan organisasi dan SDM fungsi kehumasan dan informasi publik di lingkungan pengadilan.
4. Membangun dan memelihara hubungan dengan berbagai media massa.
5. Menyusun pemetaan dan berbagai skema hubungan kerja sama dengan media massa
6. Menyusun jadwal dan konsep pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan media massa
7. Melaksanakan perikatan kerjasama dengan media untuk menjalankan fungsi kehumasan dan informasi publik.
8. Menyampaikan informasi-informasi mengenai kebijakan-kebijakan dan kegiatan pengadilan kepada publik, baik masyarakat maupun media massa.

3.2.3. PENDIDIKAN PUBLIK

Sebagian besar anggota masyarakat tidak memiliki kontak langsung dengan pengadilan. Informasi tentang pengadilan disaring melalui sumber seperti media, pengacara, penggugat, pemegang jabatan politik, dan karyawan dari komponen lain dari sistem peradilan. Jajak pendapat publik menunjukkan bahwa publik tahu sangat sedikit tentang pengadilan, dan apa yang diketahui adalah sering bertentangan dengan kenyataan. Standar ini mengharuskan pengadilan untuk menginformasikan dan mendidik masyarakat. Brosur informasi yang efektif dan laporan tahunan membantu masyarakat memahami dan menghargai administrasi peradilan. Partisipasi oleh personel pengadilan dalam urusan komisi publik juga efektif. Selain itu, pengadilan dapat secara efektif mendidik dan menginformasikan publik dengan memasukkan perwakilan masyarakat mampu komite penasihat, kelompok belajar.

IV.

PRINSIP PENGAWASAN DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut.

Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam naskah ini adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain:

1. Pengadilan semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
3. Mempermudah mencari jalan keluar dan mutu pelayanan
4. Bila segera ditangani, kepentingan pelanggan diperhatikan
5. Mempertebal rasa percaya pelanggan kepada organisasi pelayanan
6. Penanganan komplain yang benar meningkatkan kepuasan pelanggan

4.1. PRINSIP 8: PELAYANAN PENGADUAN

Pergeseran cara pandang dalam melihat keluhan tersebut tidak terlepas dari pergeseran paradigma administrasi publik yang dipakai sebagai acuan dalam mengelola birokrasi pelayanan publik, yaitu dari paradigma lama yang sering disebut sebagai Old Public Administration menuju ke paradigma baru yaitu New Public Services (NPS) atau bahkan Entrepreneurial Government (EG) di mana paradigma tersebut memposisikan masyarakat sebagai valuable customer yang harus dilayani dengan baik, bahkan harus diberdayakan. Dalam hal budaya pelayanan yang dipakai NPS dan EG menekankan pada pelayanan yang ramah, inovatif dan menyentuh hati (winning the heart and minds).

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Tujuan umum penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

4.1.1 PRINSIP-PRINSIP DASAR

- a) Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “kepada siapa anda mengabdikan?” di dalam hatinya pastilah bertujuan untuk mengabdikan dan membantu masyarakat. Maka, dasar penanganan pengaduan haruslah “demi kepentingan masyarakat.”
- b) Tidak Mengontrol Sumber dan Alur Masuk Pengaduan. Prinsip ini didasarkan pada tiga fakta berikut: (a) pilihan strategi dan pendekatan dalam menjalankannya memang mendorong masyarakat untuk lebih meningkatkan kualitas partisipasi psikis dan intelektual, (b) sangat luasnya wilayah dan letak geografis Indonesia, dsb. Dua fakta ini mengakibatkan hampir mustahil bagi siapapun untuk dapat mengontrol masyarakat sebagai sumber pengaduan. Artinya, nyaris mustahil kita “memaksa” masyarakat hanya menyalurkan pengaduan melalui jalur formal yang tersedia, yaitu jalur internal institusi, atau melalui kotak pos, atau jalur telepon/email khusus. Sangat mungkin terjadi bahwa masyarakat akan menyalurkan pengaduan mereka secara menyebar, misalnya melalui media massa, melalui LSM, atau bahkan ke DPR atau DPRD. Dalam kadar tertentu, keberanian masyarakat mengadu ke lembaga-lembaga tersebut harus membuat kita bangga karena kita tengah mendampingi masyarakat yang memiliki kesadaran kritis tinggi.
- c) Mengontrol Respons Kelembagaan. Karena hampir mustahil mengontrol sumber dan jalur masuk pengaduan, maka yang harus dikontrol adalah respon kelembagaan atas berbagai kemungkinan jenis dan asal pengaduan. Manajemen Pengaduan sebaiknya menerapkan sistem berjenjang sesuai dengan jenis pengaduan dan jenis penanganannya. Jenis pengaduan yang cukup ditangani di tingkat pemerintahan yang paling rendah akan direspons oleh para fasilitator di tingkat desa atau kelurahan, meskipun pengaduannya ditujukan langsung kepada instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota. Hanya jika fasilitator tidak sanggup menangani, maka pengaduan tersebut akan direspons oleh spesialis atau manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, dan seterusnya. Jenis pengaduan yang memerlukan respons oleh pengambil keputusan di tingkat manajemen, meskipun disalurkan secara berjenjang melalui Fasilitator, akan direspons oleh Manajemen yang paling berkompeten.
- d) Sikap Dasar dalam Menerima Pengaduan. Untuk menangani pengaduan, sikap dasar yang harus diambil adalah tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berfikir positif tetapi tetap waspada, dan berfikir konstruktif. Berdasar prinsip ini, maka sikap kebakaran jenggot, reaktif dan marah atas pengaduan masyarakat sungguh merupakan sikap yang tidak layak karena menunjukkan bahwa kita tidak siap melaksanakan pekerjaan tersebut. Ini terkait dengan prinsip nomor dua, bahwa kita memang nyaris mustahil mengontrol sumber dan asal pengaduan.

4.1.2. ELEMEN-ELEMEN PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan responds atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

- a) **Sumber atau Asal Pengaduan** Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal. Patut ditekankan di sini bahwa pihak pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan suatu permasalahan ternyata disampaikan oleh tokoh masyarakat, tukang, LSM lokal, wartawan/pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat terkadang disuarakan secara formal, terkadang hanya menjadi gunjingan di antara mereka.
- b) **Isi Pengaduan** Adalah permasalahan yang diajukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain yang berkaitan dengan kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain wajib dirahasiakan sampai komplain telah tertangani secara tuntas.
- c) **Unit Penanganan Pengaduan** Adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menanggapi pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah responds pengaduan.
- d) **Responds Pengaduan** Adalah responds yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Responds ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
- e) **Umpan Balik** Adalah penilaian pihak pengadu atas responds atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- f) **Laporan Penanganan Pengaduan** Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu. Untuk pengaduan yang menggunakan jalur internal, laporan ini cukup disampaikan kepada pihak yang mengadu dan satu copy disimpan di unit penanganan pengaduan

4.2. PRINSIP 9: SALURAN PENGADUAN

Pengaduan melalui kotak pos dan e-mail berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis bisa tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

Jika menerima pengaduan lisan, setiap anggota tim pengaduan harus memberitahukan kepada pihak pengadu bahwa pengaduan tanpa nama tidak akan memperoleh layanan dibandingkan pengaduan dengan nama terang. Karena itu pihak pengadilan yang menerima pengaduan lisan perlu meminta keterangan jelas kepada pihak pengadu.

Saluran yang dapat dipilih untuk menerima pengaduan pelanggan pada dasarnya ada dua kelompok yaitu saluran internal dan saluran eksternal. Pada pelayanan publik saluran yang dapat dipilih masyarakat untuk menyalurkan pengaduannya adalah

1. **Saluran Internal** Yang dimaksudkan dengan saluran internal adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada kantor/ institusi yang bersangkutan. Saluran ini dapat terdiri dari beberapa kemungkinan berikut ini.
 - Hotline (SMS, Telephone, email)
 - Kotak Pengaduan dan Saran
 - Pooling Kepuasan (manual contoh: kartu pengaduan) atau komputerisasi
2. **Saluran Eksternal** Yang dimaksud adalah pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung dan menggunakan medium lainnya seperti:
 - Surat Pembaca
 - Email
 - LSM
 - Interaktif Radio dan Televisi
 - Lembaga Ombudsman

4.3. PRINSIP 10: PENYELESAIAN PENGADUAN

4.3.1. STANDAR 5: PELAYANAN PENGADUAN DI PENGADILAN

Dasar Hukum: SK KMA Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan dan SK KMA Nomor 080/KMA/SK/VIII/2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan

Pengadilan menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan tentang mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan publik dan atau perilaku aparat pengadilan. Meja pengaduan tidak menerima pengaduan yang terkait dengan isi dari putusan atau tentang substansi perkara dan pengaduan tentang fakta atau peristiwa yang terjadi lebih dari 2 (dua) tahun sebelum pengaduan diterima. Khusus untuk pengaduan tentang pelayanan pengadilan harus disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan pengadilan.

Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui meja pengaduan, situs Badan Pengawasan MA (<http://bawas.mahkamahagung.go.id/web>)

bawas/) atau melalui pos dengan mengisi formulir pengaduan secara tertulis dan melampirkan bukti-bukti yang diperlukan. Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan.

Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan pengadilan.

Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada satuan kerja penyelenggara pelayanan pengadilan yaitu Pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan pengadilan yang memuat:

- a. nama dan alamat lengkap;
- b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. permintaan penyelesaian yang diajukan;
- d. tempat dan waktu penyampaian pengaduan serta tanda tangan pengadu.

Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan pengadu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Penyelenggara pelayanan pengadilan wajib memberikan tanda terima pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat:

- a. Identitas pengadu secara lengkap;
- b. Uraian singkat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pengadilan;
- c. Tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
- d. Tanda tangan serta nama pejabat pegawai yang menerima pengaduan.

Penyelenggara pelayanan pengadilan wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Dalam hal pengaduan tidak ditanggapi oleh penyelenggara pengaduan sesuai dengan ketentuan, maka pengadu dapat menyampaikan laporan kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI. Badan Pengawasan MA dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan pengadilan yang ditujukan kepada penyelenggara dalam hal pengaduan tersebut dianggap penting oleh Mahkamah Agung untuk segera diselesaikan, atau dalam hal Penyelenggara lalai dan atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pengaduan tersebut.

Setiap Penyelenggara Pelayanan Pengadilan wajib mengumumkan Rekapitulasi penyelesaian pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal-hal yang diumumkan meliputi: jumlah pengaduan yang masuk, jenis-jenis pengaduan yang masuk, status penanganan pengaduan.

4.3.2. STANDAR 6: PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH PENYELENGGARA PELAYANAN PENGADILAN

1. Pengadilan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
2. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
3. Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, penyelenggara dapat mendengar keterangan pengadu secara terpisah.
4. Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
5. Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
6. Keputusan mengenai pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

Implementasi pengelolaan pelayanan pengaduan merupakan syarat mutlak terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dalam mewujudkan tata pemerintah yang bersid an berwibawa. Sebagaimana besar instansi pemerintah sudah memahami pentingnya implementasi manajemen komplain dan sudah menerapkan manajemen komplain. Namun efektifitas implementasi manajemen komplain masih belum optimal, sebagaimana yang dipersepsikan petugas dan masyarakat dalam penelitian ini. Untuk itu diperlukan perbaikan terhadap implementasi manajemen komplain tersebut, beberapa aspek yang perlu diperbaiki adalah:

- Kecepatan pelayanan untuk mengatasi pengaduan
- Upaya mendorong agar pelanggan mau memberikan feedback
- Data dan informasi Manajemen pengaduan masih belum optimal dimanfaatkan untuk upaya tindak lanjut
- Hasil Evaluasi masih belum digunakan sebagai acuan untuk mengeliminasi cara-cara yang tidak efektif dalam melakukan pelayanan pengaduan.

Strategi untuk memperbaiki implementasi pengelolaan pelayanan pengaduan adalah melalui:

- a) Perbaikan Organisasi Manajemen pengaduan
- b) Fasilitasi Merit Sistem pada petugas pengelola pengaduan
- c) Penyediaan Infrastruktur dan Sarana pengelolaan pengaduan
- d) Pengembangan Manajemen Data penanganan pengaduan
- e) Penyediaan Pendanaan Operasional untuk pengelolaan pengaduan

