



Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Inovasi Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Tebing Tinggi



A. LATAR BELAKANG

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan prima dan inovasi yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan dikembangkan oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah penting jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Kemudahan dalam memberikan kemudahan akses bagi para pencari keadilan adalah fokus utama Mahkamah Agung dalam mewujudkan visi dan misinya.

Pengadilan Negeri Tebing Tinggi sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Negeri Tebing Tinggi yaitu “Terwujudnya Pengadilan Negeri Tebing Tinggi yang Agung”.

Pengadilan Negeri Tebing Tinggi sebagai Badan Peradilan tingkat pertama haruslah mampu memberikan pelayanan prima guna mencapai keagungannya. Berbagai inovasi secara berkala sangat diperlukan guna memberikan pelayanan terbaik bagi para pencari keadilan. Berbagai inovasi yang dikembangkan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi telah melakukan berbagai pengembangan aplikasi mulai dari aplikasi berbasis web hingga berbasis android yang memudahkan akses Pelayanan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi.

Bahwa dengan pengembangan sistem dan inovasi di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB ini secara keseluruhan telah menutup akses bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk berhubungan dengan pihak. Selain itu, pelayanan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB telah dilaksanakan secara terpusat dan terpadu di depan meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB yang memudahkan bagi para pencari keadilan untuk memperoleh akses informasi dan data yang diperlukan

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi. Adapun sasaran - sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan akses pelayanan kepada para pencari keadilan;
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Tebing Tinggi;
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Tebing Tinggi;
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pengembangan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi;

C. INOVASI LAYANAN PENGADILAN NEGERI TEBING TINGGI

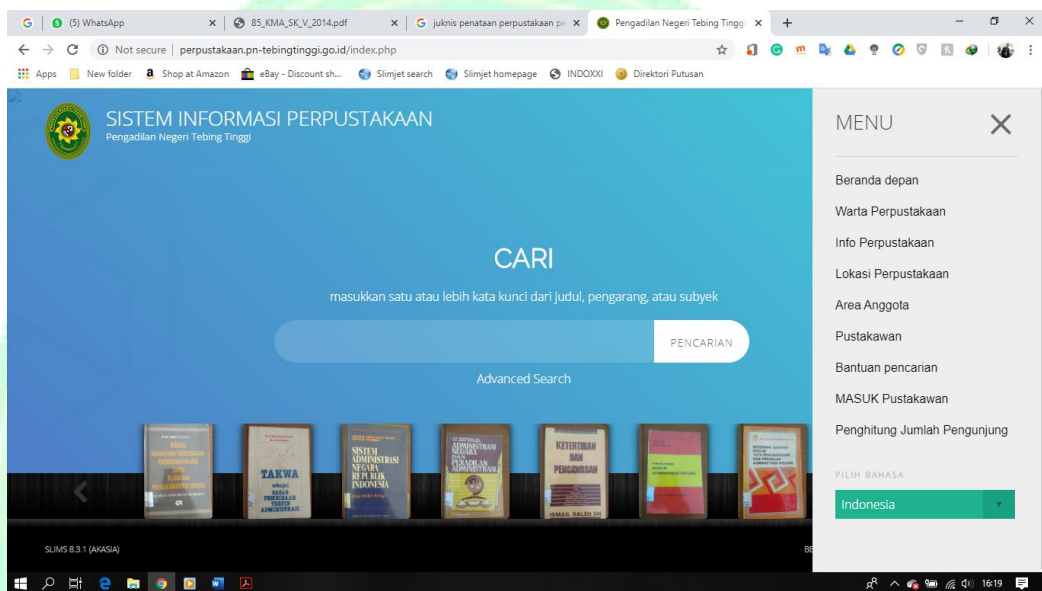
1. Aplikasi Perpustakaan (SLIM v.8.3.1 (Akasia))

Mahkamah Agung Republik Indonesia menunjukkan focus pengelolaan Perpustakaan di lingkungan Mahkamah Agung dan Empat Lingkungan Peradilan dengan mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 85/KMA/SK/V/2014 (SK KMA 85/2014) tentang Pengelolaan Perpustakaan di Lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Empat Lingkungan Peradilan tertanggal 26 Mei 2014, diantaranya dengan melakukan pembinaan, pengelolaan dan pengembangan Perpustakaan di lingkungan Mahkamah Agung dan Empat Lingkungan peradilan. Dalam realisasinya di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi khususnya, efektif sejak tahun 2018, Pengadilan Negeri Tebing Tinggi telah melakukan penyusunan dan pengelolaan perpustakaan dengan memaksimalkan aplikasi Perpustakaan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi yang merupakan sistem yang digunakan oleh Perpustakaan Mahkamah Agung, yakni aplikasi SLIM v. 8.3.1 (Akasia).

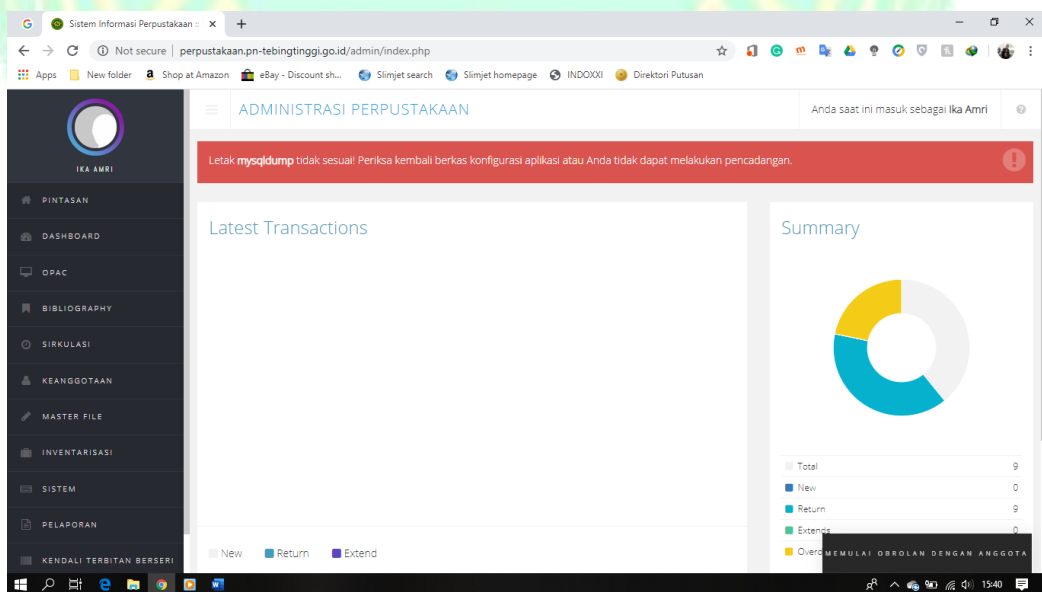
Pengelolaan menggunakan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan kepastakaan secara elektronik, terpadu dan sistematis, dimana segala sirkulasi pengelolaan kepastakaan seperti inventarisasi buku, pengelolaan data anggota, sirkulasi aktivitas pengunjung berupa peminjaman, pengembalian, dan peringatan keterlambatan, hingga pelaporan periodik aktivitas kepastakaan dapat diakses hanya dengan menggunakan aplikasi ini. Kemudian, dengan adanya aplikasi ini yang terhubung dengan situs web <https://www.pn-tebingtinggi.go.id/> membuat data perpustakaan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi juga dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan jasa kepastakaan untuk berbagai keperluan penelitian atau sekedar membaca koleksi-koleksi buku tersebut.

Di dalam menu utama aplikasi Perpustakaan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi tersebut, tersedia beberapa pilihan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan orang yang mengaksesnya. Pilihan-pilihan tersebut terdiri

dari **Warta Perpustakaan** yang berisi berita-berita dan informasi terbaru dari Perpustakaan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi, **Info dan Lokasi Perpustakaan** Pengadilan Negeri Tebing Tinggi, **Area Anggota** yang digunakan oleh Anggota untuk melakukan administrasi sirkulasi buku, **Pustakawan** berupa info data diri Pustakawan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi, **Bantuan Pencarian** untuk memfasilitasi kesulitan pengakses aplikasi ini, **Masuk Pustakawan** berupa fasilitas Administrator dari Pustakawan untuk melakukan pengelolaan, **Penghitung Jumlah Pengunjung** dan pilihan Bahasa.



Gambar 1. Tampilan menu utama dalam aplikasi Perpustakaan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi



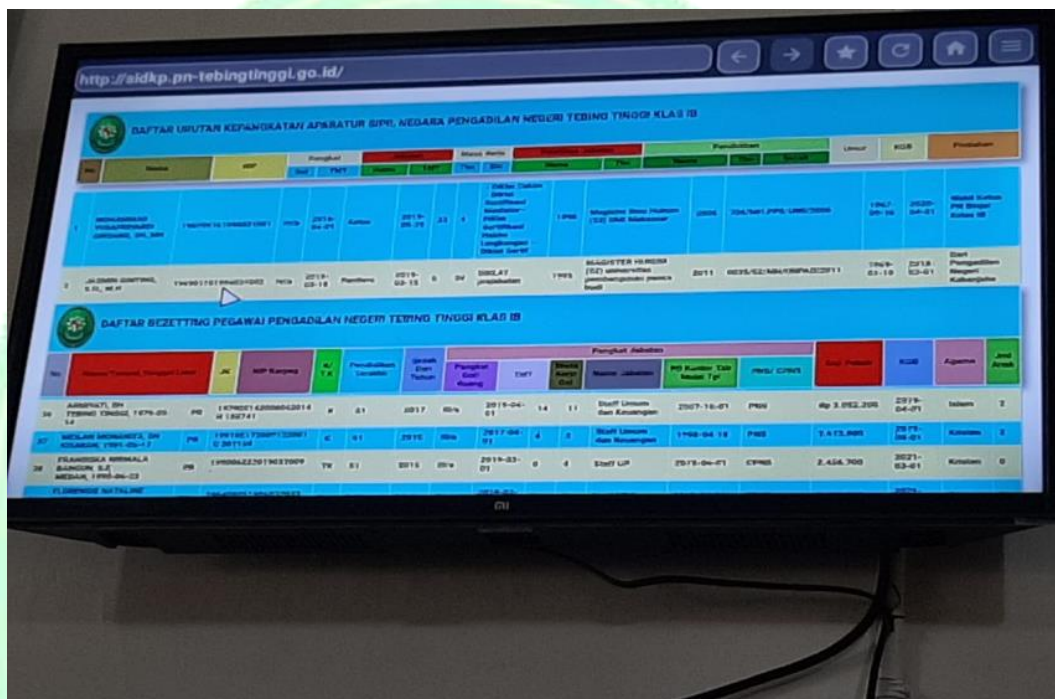
Gambar 2. Tampilan Menu Masuk Pustakawan

2. Sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian)

Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB semakin dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan

serta digunakan untuk mendukung kinerja satuan kerja. Bahwa untuk mengoptimalkan kinerja satuan kerja, Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB mengembangkan sistem manajemen kepegawaian dengan membuat suatu sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian).

Adapun dalam sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian) yang ada di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB dapat diakses melalui laman [www.sidkp.pn-tebingtinggi.go.id](http://sidkp.pn-tebingtinggi.go.id). Dalam sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian) ini dapat diketahui secara otomatis mengenai seluruh data kepegawaian.



Gambar 1. Sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian) Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB

Bahwa dalam sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian) ini telah dikembangkan secara lebih lanjut seperti menjadikan sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian) menjadi aplikasi berbasis android sehingga kedepannya nanti dapat digunakan dalam sistem yang didownload melalui *smartphone* yang merubah sistem website menjadi sistem berbasis android yang diarahkan pada sistem *web view*. Karenanya dalam sistem aplikasi ini masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

3. Sistem Antrian Sidang

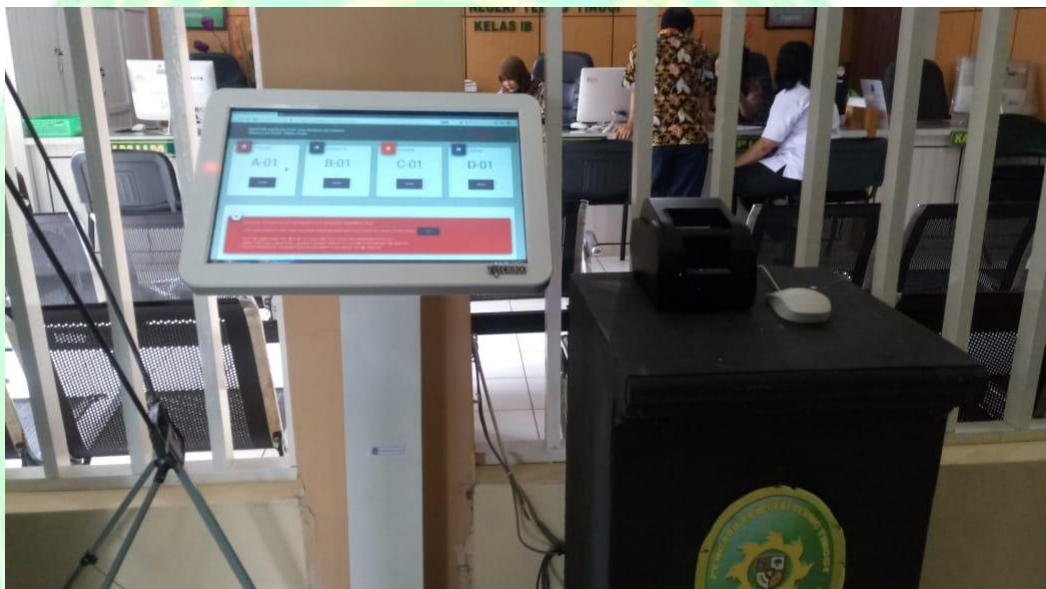
Dalam rangka meningkatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi guna memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan secara prima, Pengadilan Negeri Tebing Tinggi telah menggunakan aplikasi berbasis sistem IT khususnya yang berkaitan dengan penggunaan antrian sidang.

Bahwa aplikasi antrian sidang ini akan memudahkan para pencari keadilan untuk mengetahui berbagai informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan para pencari keadilan. Para pencari keadilan tampak antusias dalam menyambut inovasi yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Tebing Tinggi.

Panggilan Antrian Sidang dapat digunakan oleh para pencari keadilan dengan membuka aplikasi antrian sidang yang ada di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Membuka Aplikasi Monitor Antrian PTSP dan Panggilan Sidang

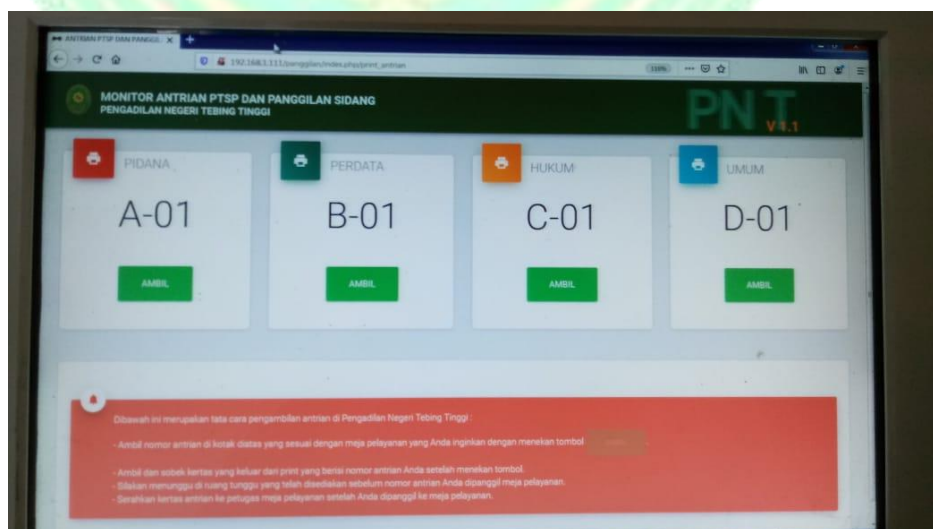
- Para pencari keadilan datang dan memilih antrian yang tersedia dalam sistem aplikasi dengan memilih menu pada monitor sistem aplikasi;



Gambar 1 : Aplikasi antrian sidang pada layar monitor khusus sistem aplikasi Di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

b. Memilih Menu Antrian Sidang

- Para Pencari Keadilan memilih langsung Antrian Meja Pidana, Antrian Meja Perdata, Antrian Meja Hukum, Antrian Meja Umum;



Gambar 2 : Pilihan Menu pada aplikasi antrian sidang di layar monitor khusus sistem aplikasi Di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

c. Mesin Kartu Antrian

- Setelah para pencari keadilan memilih menu ambil antrian sidang kemudian akan muncul kertas antrian. Kemudian pencari keadilan menunggu dipanggil oleh PTSP;



Gambar 3 : Kartu antrian sidang yang keluar dari mesin khusus

- ### d. Panggilan Sidang akan berbunyi dan memanggil Majelis, dan Pihak untuk memasuki ruang sidang sesuai jadwal persidangan di SIPP.



Gambar 4: Para pencari keadilan tengah

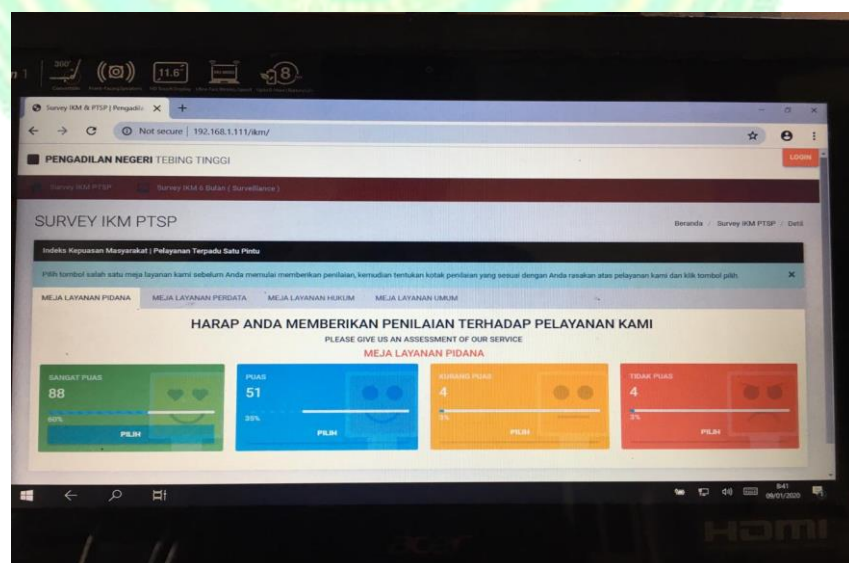
4. Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2018 Pengadilan Negeri Tebing Tinggi telah meluncurkan inovasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan terhadap masyarakat pengguna layanan pengadilan untuk mengukur seberapa baik pelayanan yang telah diberikan. Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala

penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

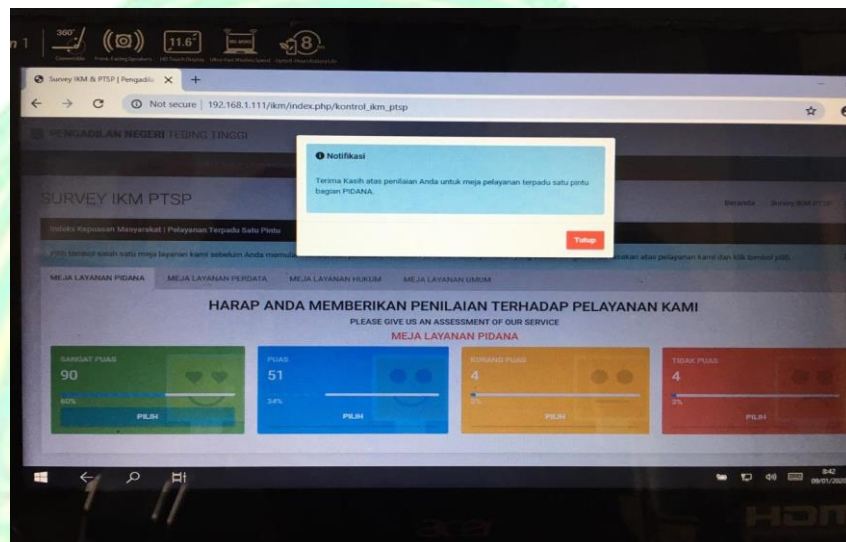
1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi.

Pengadilan Negeri Tebing Tinggi telah melakukan modernisasi dalam mengumpulkan survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi yang terpasang di dalam tablet yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tebing Tinggi. Aplikasi tersebut hanya dapat diakses melalui *local network* Pengadilan Negeri Tebing Tinggi dengan alamat <http://192.168.1.111/ikm/>. Di dalam menu utama aplikasi tersebut, tersedia 4 (empat) pilihan pelayanan sesuai dengan meja pelayanan yang ada di PTSP Tebing Tinggi yaitu Meja Layanan Pidana, Meja Layanan Perdata, Meja Layanan Hukum, dan Meja Layanan Umum. Setiap pengguna layanan hukum pengadilan yang sudah selesai dilayani oleh petugas PTSP Pengadilan Negeri Tebing Tinggi akan diarahkan untuk mengisi survei Kepuasan Masyarakat yang ada di dalam aplikasi tersebut.



Gambar 1. Tampilan menu utama dalam aplikasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Setiap pelanggan akan diminta memilih sesuai jenis layanan yang sudah diberikan kepadanya misalnya Meja Layanan Pidana, kemudian diminta untuk mengisi tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh petugas PTSP Pengadilan Negeri Tebing Tinggi yang terdiri dari sangat puas, puas, kurang puas atau tidak puas. Apabila pelanggan memilih jenis kualitas layanan sangat puas dan puas maka setelah mengisi survei kepuasan tersebut akan muncul notifikasi berupa ucapan terima kasih atas penilaiannya terhadap meja pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan bagian yang telah dipilih sebelumnya.

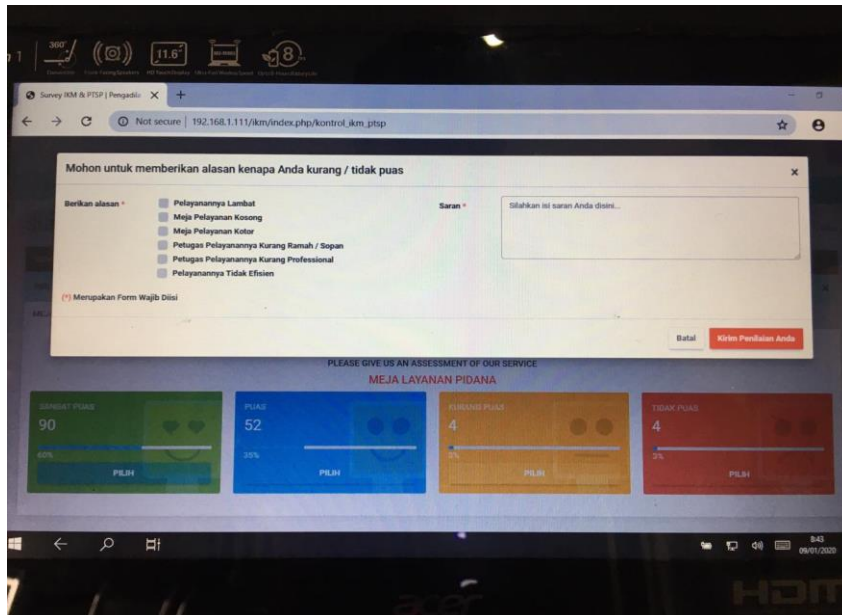


Gambar 2. Tampilan menu notifikasi setelah pengisian survei indeks kepuasan masyarakat dalam aplikasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Hal yang sama juga berlaku terhadap pelanggan yang mengisi tingkat pelayanan berupa kurang puas dan tidak puas. Namun sebelum muncul notifikasi ucapan terima kasih, pelanggan diminta untuk mengisi alasan kenapa memilih tingkat pelayanan kurang puas dan tidak puas. Pelanggan diminta memilih salah satu dari enam pilihan alasan yang terdiri dari :

1. Pelayanannya Lembut;
2. Meja Pelayanan Kosong;
3. Meja Pelaporan Kotor;
4. Petugas Pelayanannya Kurang Ramah/Sopan;
5. Petugas Pelayanannya Kurang Professional;
6. Pelayanannya Tidak Efisien.

Selain diminta mengisi alasan, pelanggan juga diminta untuk memberikan saran demi meningkatkan pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Tebing Tinggi ke depannya. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah terkumpul akan direkap setiap bulannya untuk kemudian dimasukkan ke dalam laporan kinerja bulanan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi.



Gambar 3. Tampilan menu alasan dan saran setelah pengisian survei indeks kepuasan masyarakat dengan pilihan kurang puas dan tidak puas dalam aplikasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

5. Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi adalah pusat informasi dan fasilitasi kebutuhan publik terhadap informasi. Melalui Media Center, publik dapat berkomunikasi dan saling bertukar informasi yang berkaitan dengan beragam isu strategis atau isu lokal lembaga publik.

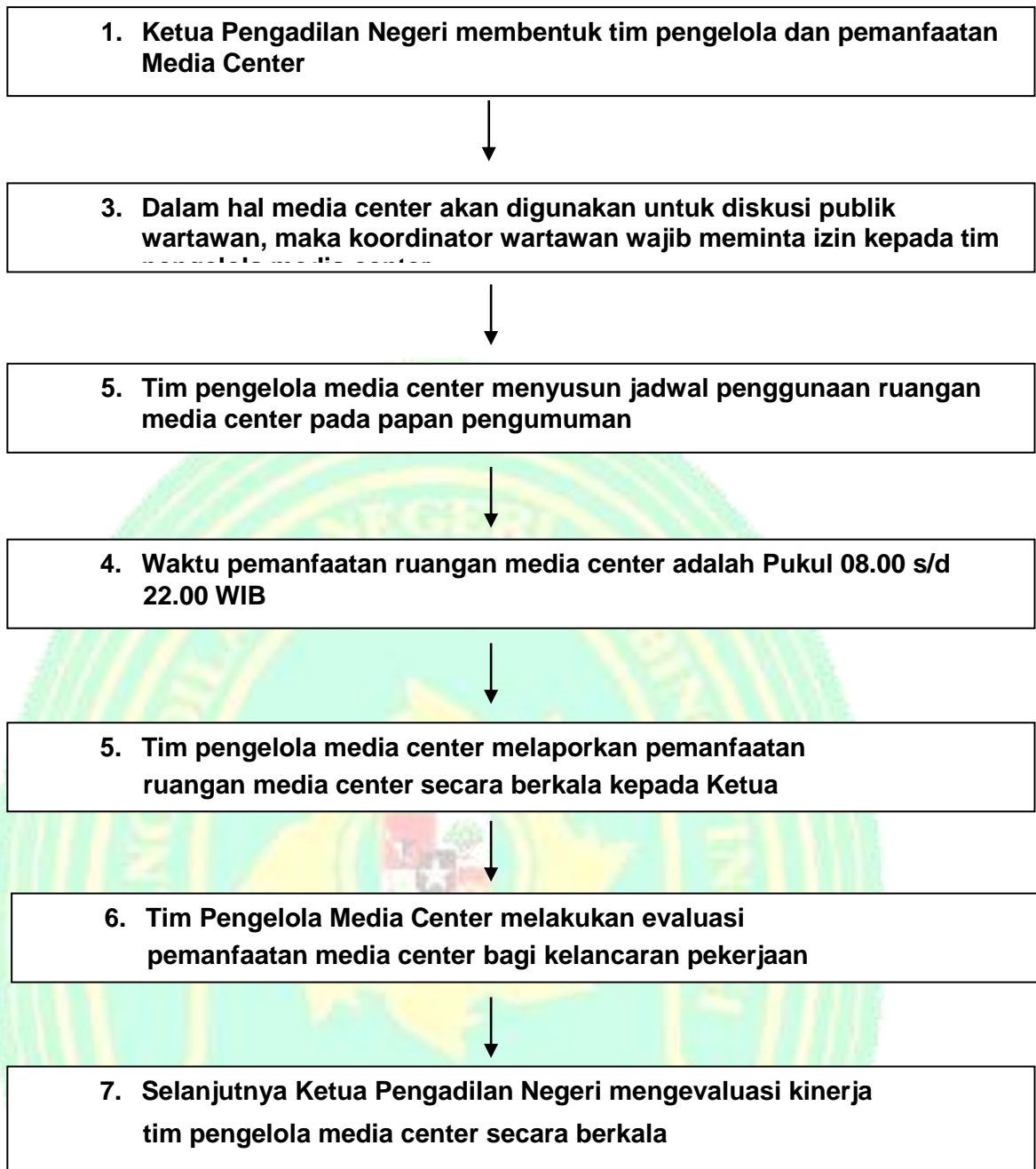
Tujuan adanya Media Center ini adalah mendukung pelaksanaan tugas Pengadilan Negeri Tebing Tinggi khususnya dalam penyampaian informasi bagi masyarakat pencari keadilan dan juga menampung informasi yang dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan publik.

Media Center berperan dalam mengkomunikasikan kegiatan maupun informasi secara cepat, tepat, akurat dan relevan agar mudah dipahami serta meningkatkan partisipasi publik.



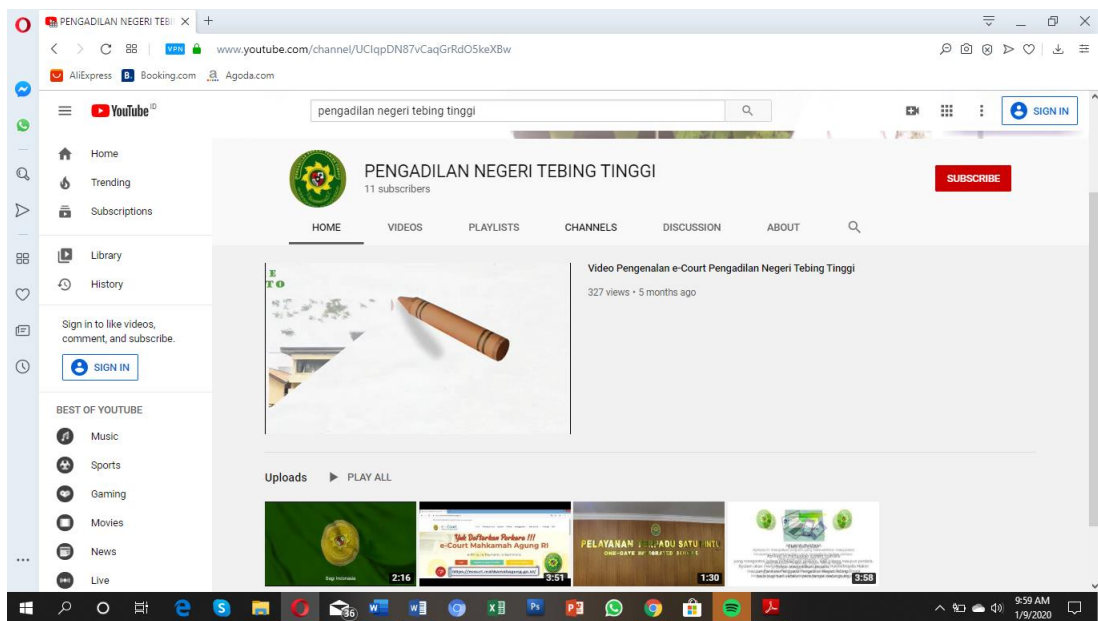
Gambar 1. Foto Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Alur Pengelolaan Media Center



Gambar 2. Alur Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Pengadilan Negeri Tebing Tinggi juga menyediakan layanan online yang apabila ada press release akan di tayangkan secara live streaming pada kanal youtube Pengadilan Negeri Tebing Tinggi pada laman [www.https://www.youtube.com/channel/UCIqpDN87vCagGrRdO5keXBw](https://www.youtube.com/channel/UCIqpDN87vCagGrRdO5keXBw) yang akan berperan dalam mengkomunikasikan kegiatan maupun informasi secara cepat, tepat, akurat dan relevan agar mudah dipahami serta meningkatkan partisipasi publik.



Gambar 3. Foto Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

D. RENCANA PENGEMBANGAN SISTEM APLIKASI

Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB umumnya telah melakukan berbagai inovasi dan pengembangan sistem berbasis teknologi dan informasi guna memberikan kemudahan kepada para pencari keadilan dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana terurai di atas bahwa terhadap pengembangan inovasi yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Tebing Tinggi tentunya masih ada beberapa pengembangan sistem yang harus dikembangkan lebih lanjut.

Adapun rencana pengembangan sistem aplikasi berbasis sistem android yang akan di buat di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB yaitu pengembangan sistem *virtual assistant*.

Bahwa *virtual assistant* ini nantinya akan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh para pencari keadilan. Adapun sistem kerja dari *virtual assistant* ini nantinya adalah:

1. Pencari keadilan melakukan download aplikasi *whatsapp* di *play store smartphone*;
2. Kemudian dengan menambahkan nomor telepon Pengadilan Negeri Tebing Tinggi maka para pencari keadilan akan langsung terhubung dengan sistem *virtual assistant*;
3. Setelah itu para pencari keadilan dapat menanyakan berbagai informasi yang dibutuhkan baik jadwal sidang, pembuatan dan persyaratan surat keterangan, informasi tilang dan lain sebagainya yang nanti akan secara otomatis di balas oleh sistem;

4. Seluruh data sistem akan disimpan secara otomatis;
5. Operator dari sistem ini akan dikelola oleh Kasubbag IT dan Pelporan atau petugas yang oleh Ketua Pengadilan ditunjuk untuk itu;

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas Pengadilan Negeri Tebing tinggi telah melakukan pengembangan berbasis sistem aplikasi yang ditujukan guna memberikan kemudahan pada pencari keadilan. Adapun sistem yang dikembangkan di Pengadilan Negeri Tebing Tinggi meliputi:

1. Aplikasi Perpustakaan (SLIM v.8.3.1 (Akasia)
2. Sistem Data Kepegawaian, Duk dan Dus (Kepegawaian)
3. Sistem Antrian Sidang
4. Survei Kepuasan Masyarakat
5. Media Center Pengadilan Negeri Tebing Tinggi

Adapun rencana pengembangan sistem berbasis aplikasi android yang akan di aplikasikan pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Kelas IB meliputi Sistem aplikasi *Virtual Assistant*.

F. REKOMENDASI

Pengembangan sistem berbasis android perlu dioptimalkan secara lebih lanjut dan berkesinambungan oleh Tim IT Pengadilan Negeri Tebing Tinggi. Sedangkan pengembangan sistem terbaru seperti *Virtual assistant* Pengadilan Negeri Tebing Tinggi dan aplikasi lainnya dapat segera diterapkan guna memberikan pelayanan yang prima kepada para pencari keadilan.

