

Ringkasan Umum
Laporan Survey Kepuasan Pelayanan
Publik Pengadilan
2013

General Summary
Court Public Service Satisfaction Survey
Report
2013

A. Pengantar

Pada tahun 2012, Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA) mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomer 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Publik. Tujuan dari dikeluarkannya SK 026/2012 tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan publik oleh pengadilan. Pelayanan tersebut meliputi, pelayanan administrasi pengadilan, bantuan hukum, layanan informasi dan pengaduan. Pada survey ini untuk pelayanan pengaduan tidak dilakukan survey, karena di dalam prakteknya pengaduan dilakukan secara internal. Survey juga dilakukan pada layanan sidang tilang karena besarnya jumlah perkara tilang yang mencapai 98,03 % dari keseluruhan perkara pidana pada tahun 2011 (Laporan Tahunan MA RI 2011).

Survey ini dimaksudkan untuk memberikan pemetaan komprehensif terhadap pelayanan publik pengadilan berdasarkan persepsi kepuasan publik di pengadilan. Survey ini akan menunjukkan beberapa tantangan dan peluang untuk meningkatkan pelayanan publik pengadilan. Survey tidak dimaksudkan/ditujukan sebagai alat evaluasi bagi kinerja per pengadilan ataupun kinerja pengadilan secara keseluruhan.

A. Introduction

In 2012, the Supreme Court of the Republic of Indonesia issued a Chief Justice Decree Number 026/KMA/SK/II/2012 concerning Public Service Standard. The purpose of the issuance of such SK 026/2012 is to improve public service by the court. Such service includes court administration service, legal aid, and information and complaint services. This survey did not look at complaint service, because in practice, the complaint service mechanism is handled internally. This survey was also conducted on traffic ticket hearing service, due to the large number of traffic ticket cases, which reached 98,03% of the total criminal cases in 2011 (The Supreme Court Annual Report 2011).

This survey is intended to provide a comprehensive mapping on court public service based on perception of public satisfaction in court. This survey shows some challenges and opportunities for improving court public service. This survey is not meant for/conducted as an evaluation tool for the performance of each court and court performance as a whole.

Ringkasan ini terdiri dari lima ringkasan Baseline Survey 2013, yakni, Ringkasan Umum, Ringkasan Layanan Administrasi Pengadilan, Ringkasan Layanan Bantuan Hukum, Ringkasan Layanan Informasi dan Ringkasan Layanan Sidang Tilang. Bagian ini merupakan **Bagian Kesatu: Ringkasan Umum**. Ringkasan umum ini berisikan temuan-temuan umum dan rekomendasi-rekomendasi umum terkait dengan pelayanan publik di pengadilan di Indonesia.

B. Metodologi & Profile Responden

Survey diselenggarakan dalam kurun waktu lima bulan, Maret 2013 s.d Juli 2013. Survey dilakukan di 13 Kota, dengan 27 Sampel pengadilan, yang terdiri dari 12 Pengadilan Negeri, 12 Pengadilan Agama dan 2 Pengadilan Tata Usaha Negara. Survey ini berhasil menghimpun 1546 Responden. yang dilakukan oleh 26 Mitra Lokal PSHK, dengan berbagai macam latar belakang, mulai dari akademisi, aktivisi LSM dan Mahasiswa.

Survey ini dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu, pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pada pendekatan kuantitatif, terdapat 2 teknik pengumpulan data yang digunakan, meliputi :

1. Pada layanan administrasi pengadilan dan tilang digunakan teknik pengumpulan data probabilistik.
2. Pada layanan bantuan hukum dan layanan informasi digunakan teknik pengumpulan data snowballing (rekomendasi dari orang).

*This summary consists of five summaries taken from the Baseline Survey in 2013, namely, General Summary, Court Administration Service Summary, Legal Aid Service Summary, Information Service Summary, and Traffic Ticket Hearing Service Summary. **This section is Section One: General Summary.** This general summary contains specific findings and recommendations in relation with public service in courts throughout Indonesia.*

B. Methodology & Respondent Profile

The survey was implemented for five months, from March to July 2013. The survey was carried out in 13 cities, with 27 court samples consisting of 12 District Courts, 12 Religious Courts, and 2 State Administrative Courts. Through 26 local partners of PSHK, this survey managed to gather 1546 respondents from various backgrounds, from academics, NGO activists, to university students.

This survey was done using two approaches, namely quantitative approach and qualitative approach. In quantitative approach, there were 2 data collection techniques used, including:

1. *Probabilistic data collection technique in court administration and traffic ticket services.*
2. *Snowballing (recommendation from others) data collection technique in legal aid and information services.*

Perbedaan teknik pengumpulan data ini dikarenakan pada layanan administrasi pengadilan dan tilang, jumlah responden/ insiden dapat ditemukan dengan mudah dipengadilan dibandingkan dengan layanan informasi dan bantuan hukum. Pada pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan dilakukan dengan metode wawancara secara mendalam (in-depth interview) dan observasi.

Persiapan survey ini mengikuti beberapa langkah, sebagai berikut : Pertama melakukan penelitian kualitatif terhadap tata kelola pengadilan. Hal ini ditujukan untuk melakukan dasar bagi pengembangan instrumen survey yang dilakukan. Kedua, tahapan perumusan kuesioner. Ketiga, melakukan test terhadap struktur pertanyaan dalam kuesioner (face validity). Keempat, melakukan uji coba kuesioner untuk menguji integritas dari struktur pertanyaan, pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Pengadilan non-sampel, yakni Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

These two data collection techniques is different because in court administration and traffic ticket services, the number of respondents/incidents can be found easily in courts compared to information and legal aid services. In qualitative approach, data is collected through in-depth interviews and observation methods.

The preparation for this survey was done in several stages : First, conducting qualitative research on court management. This was aimed to establish a basis for developing survey instruments. Second, questionnaire formulation stage. Third, conducting test on the structure of questions in the questionnaire (face validity). Fourth, conducting questionnaire trial to test the integrity of the question structure, this activity was implemented in a non-sample court, namely the Central Jakarta District Court.

Wilayah Survey

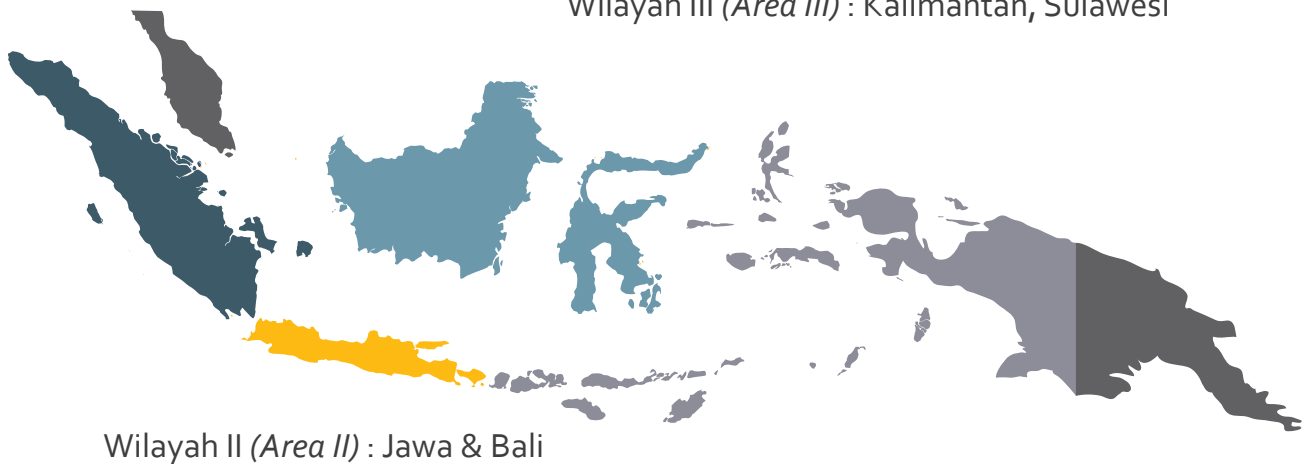
Survey dilakukan di 12 kota, di Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri, dengan 2 kota untuk PTUN. Keduabelas kota tersebut dibagi ke dalam 4 area, berdasarkan wilayah pengawasan Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia

Survey Areas

Survey was done in 12 cities, in Religious Courts and District Courts with 2 cities for state Administrative Courts. These twelve cities were divided into 4 areas, based on the supervisory of the Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia

Wilayah I (Area I) : Sumatera

Wilayah III (Area III) : Kalimantan, Sulawesi



Wilayah II (Area II) : Jawa & Bali

Wilayah IV (Area IV) : Nusa Tenggara Barat,
Nusa Tenggara Timur, Maluku & Papua

Responden dalam survey ini sebanyak 1546 Responden, yang terbagi kedalam 4 modul kuesioner, sebagai berikut :

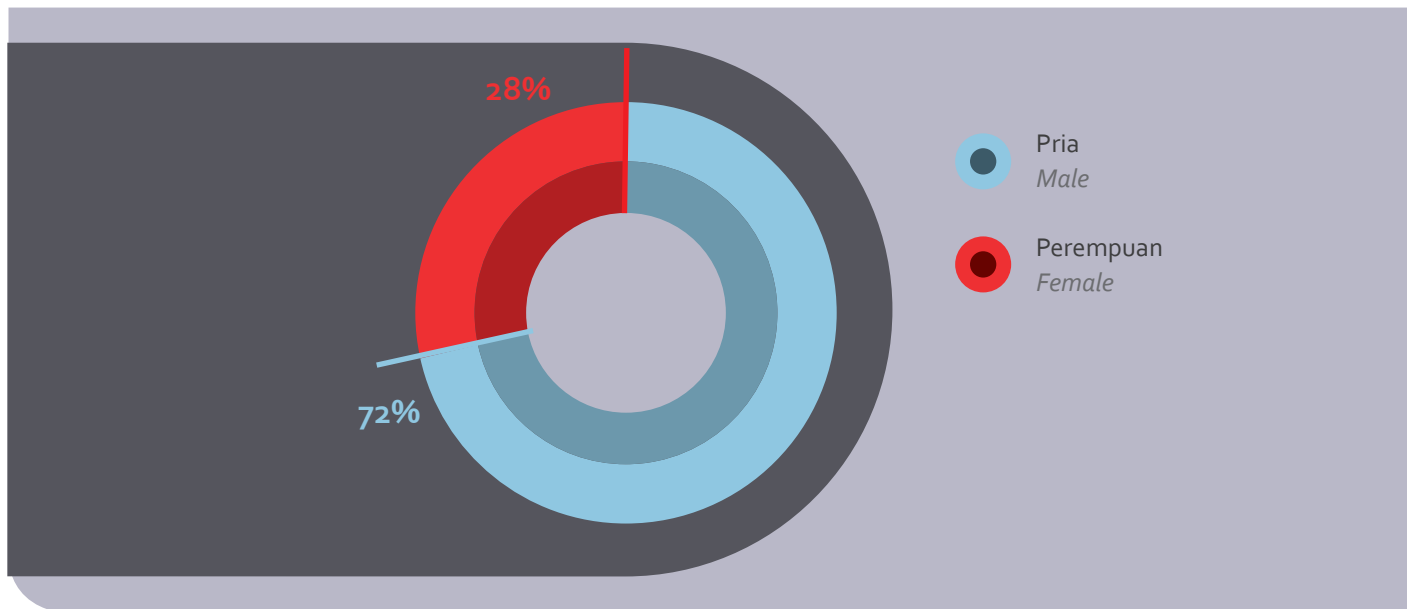
There were 1546 respondents in this survey, categorized into 4 questionnaire modules below :

Modul Kuesioner / Questionnaire Module	
Jumlah Responden / Number of Respondents	
Modul I : Administrasi Pengadilan / Module I : Court Administration	825 Respondents
Modul II : Bantuan Hukum / Legal Aid	149 Respondents
Modul III : Layanan Informasi / Information Service	187 Respondents
Module IV : Layanan Tilang / Traffic Ticket Service	385 Respondents
Total Total	1546 Respondents

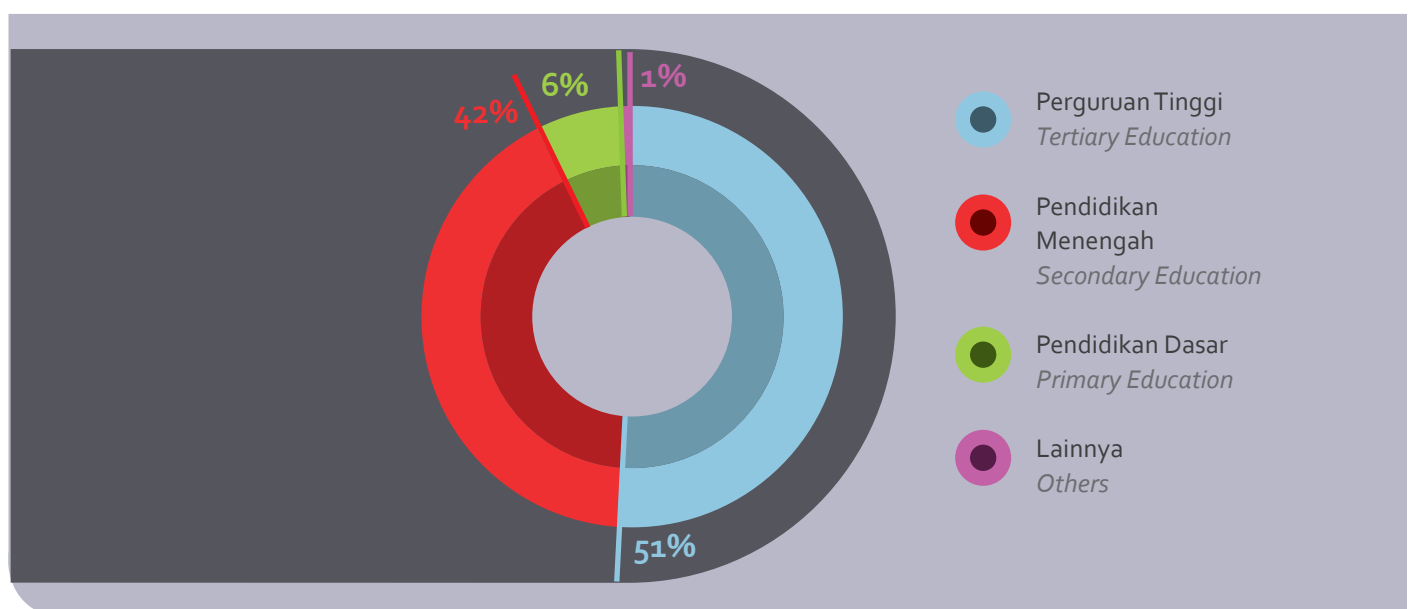
Adapun profile responden, berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan kepentingan pengadilan, adalah sebagai berikut : jumlah responden Laki-Laki adalah sebanyak 72 %, sedangkan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 28 %. Setengah dari responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi (51 %), sedangkan sisanya memiliki latar belakang pendidikan menengah (42 %), pendidikan dasar (6 %), dan lainnya (1 %). Dari sisi kepentingan di pengadilan, mayoritas responden merupakan

The profile of respondents based on gender, education level, and interest in court is as follows: male respondents 72 % and female respondents 28 %. Half of the respondents have high educational background (51 %), while the rest have medium educational background (42 %), primary education (6 %), and other types of education (1 %). From the interest in court aspect, the majority of respondents are non-advocate, 49 %, while 26 % are advocates, 3 % are agents, 17 % others, and 5 % no answer.

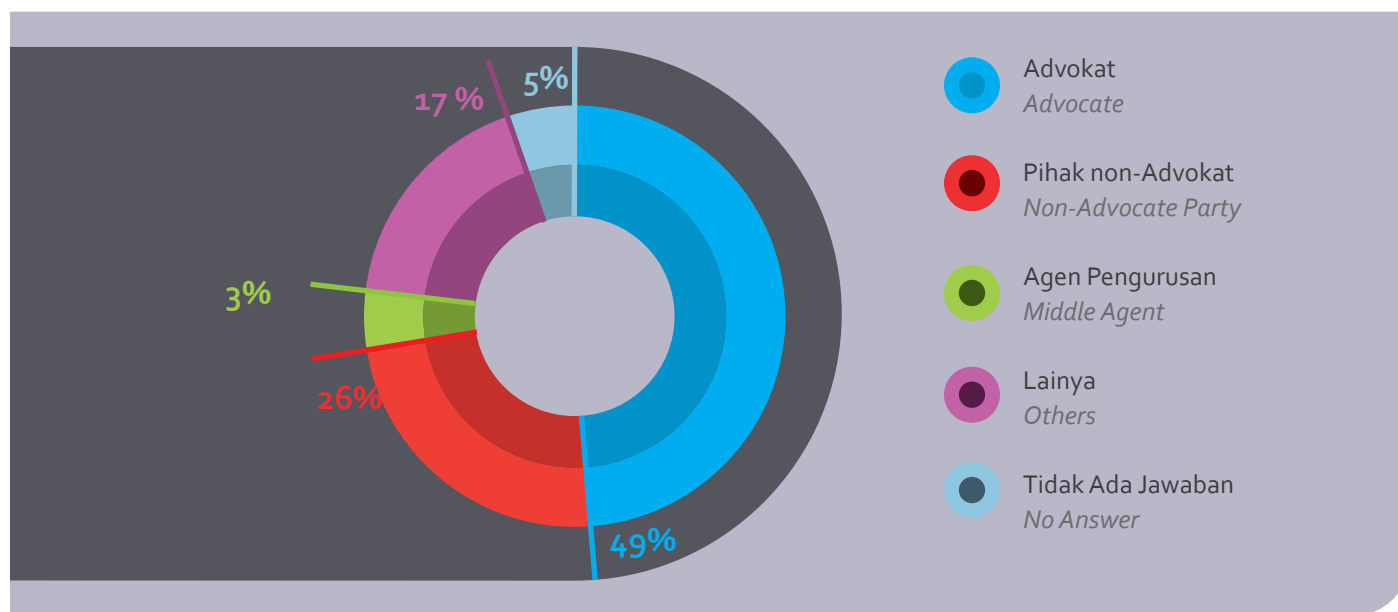
pihak non-advokat 49 %, sedangkan responden advokat adalah sebanyak 26 %, agen pengurusan 3 %, lainnya 17 % dan tidak menjawab 5 %.



Jenis Kelamin
Gender



Pendidikan
Education



Kepentingan di Pengadilan
Interest in Court

C. Temuan Survey

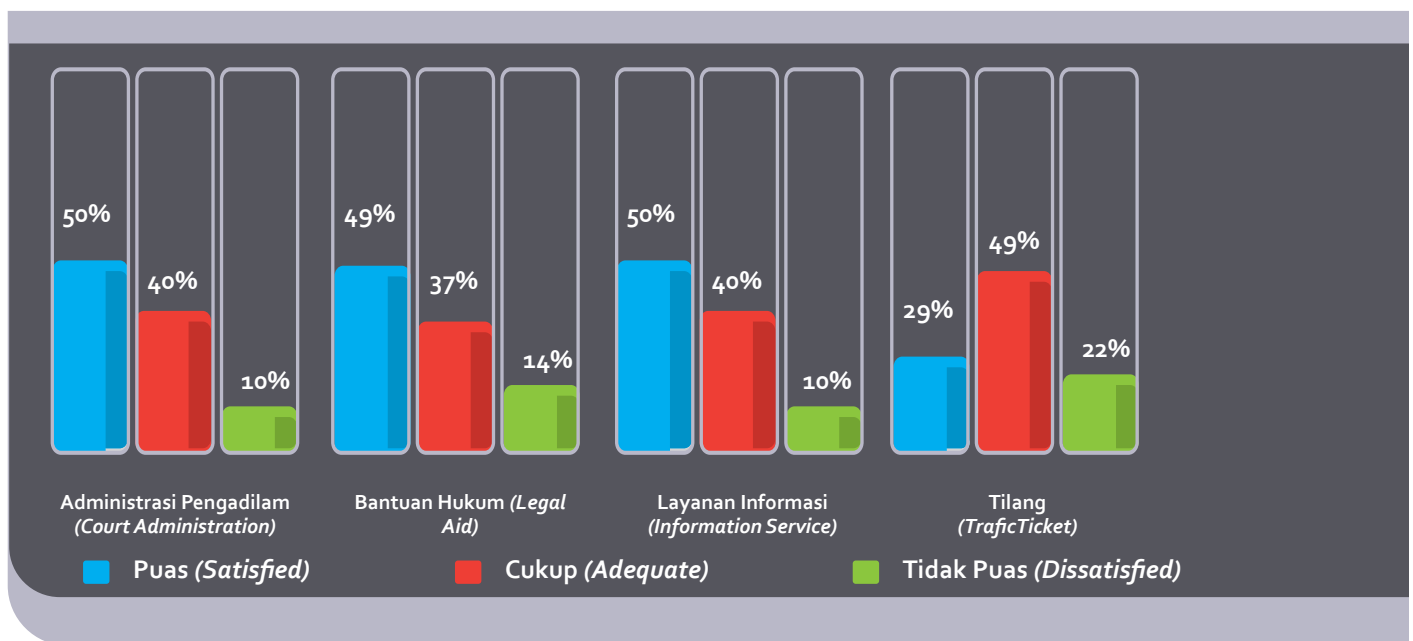
Pada survey ini terdapat beberapa temuan terkait dengan kepuasan pelayanan publik pengadilan di 4 (empat) layanan tersebut :

a. Rata-rata responden yang menyatakan puas pada empat jenis layanan pengadilan adalah sebesar 45 %, sedangkan rata-rata responden yang menyatakan cukup sebanyak 41 %, dan rata-rata responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 14 %. Kepuasan terendah terdapat di dalam layanan tilang, dimana 29 % responden yang menyatakan puas, sedangkan lainnya menyatakan cukup sebanyak 49 % dan tidak puas 22 %. Ketidakpuasan pada layanan tilang ini juga merupakan ketidakpuasan tertinggi diantara 3 layanan pengadilan lainnya.

C. Survey findings

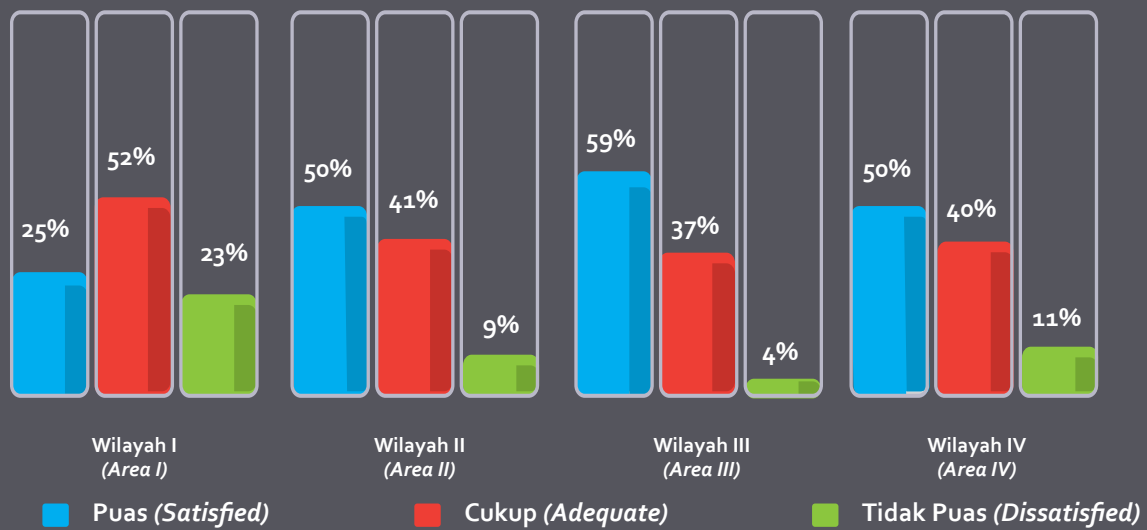
There are several findings in this survey related to court public service satisfaction on 4 (four) service aspects:

a. *The average respondents stating to be satisfied with four court services is 45 %, while the average respondents stating the four services are adequate is 41 %, and the average respondents stating to be dissatisfied is 14 %. The lowest satisfaction level is found in the traffic ticket service, where 29% respondents stating to be satisfied, while others have stated to be adequately satisfied: 49%, and 22% dissatisfied. This dissatisfaction towards the traffic ticket service is also the highest dissatisfaction rate among the other 3 court services.*

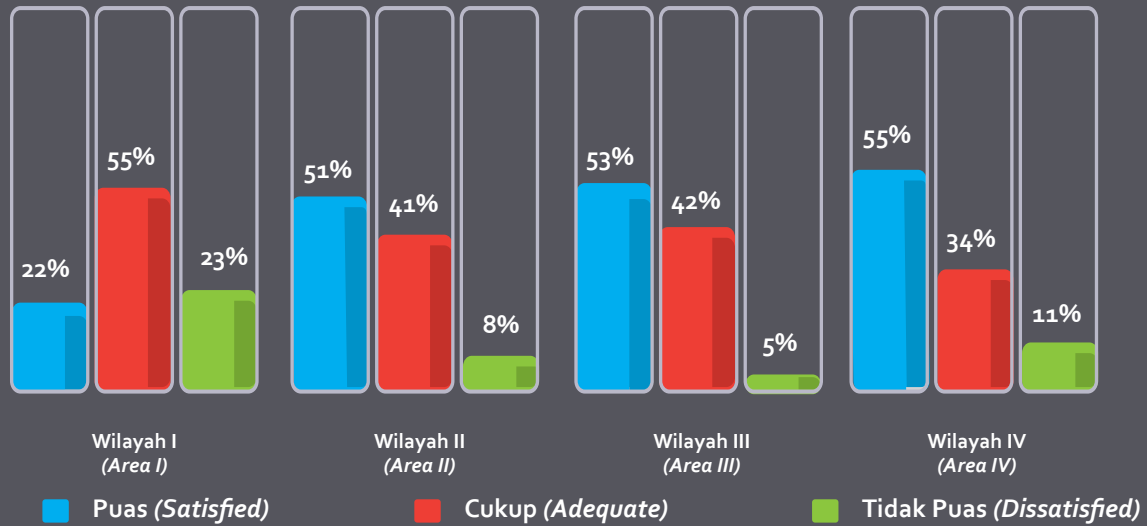


b. Pengadilan dengan jumlah perkara yang tinggi memiliki kecenderungan untuk mendapatkan penilaian kepuasan rendah. Hal ini ditunjukkan pengadilan-pengadilan di wilayah dengan jumlah beban kasus tinggi (wilayah I dan wilayah II) memiliki kepuasan rata-rata dibawah wilayah-wilayah pengadilan dengan beban kasus relatif rendah (wilayah III dan wilayah IV). Namun demikian, faktor kesiapan infrastruktur dan dukungan sumber daya yang memadai juga berperan di dalam menentukan kepuasan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada wilayah II, walaupun memiliki jumlah kasus terbesar, namun di beberapa aspek kepuasan, wilayah II menunjukkan kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya.

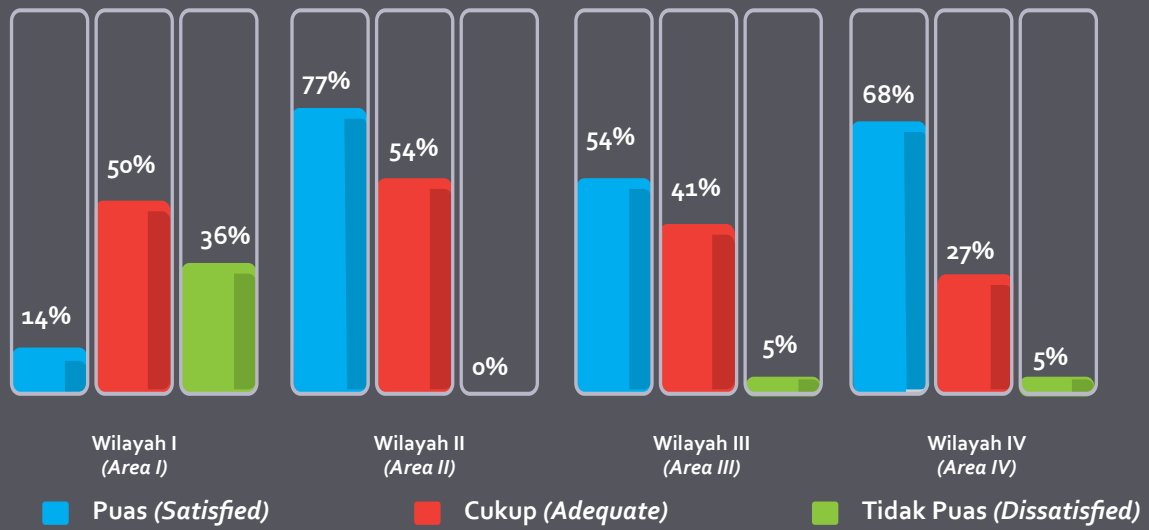
b. *Courts with high number of cases tend to receive low satisfaction score. This is shown by courts in areas with high number of cases (areas I and II) having average satisfaction score lower than in areas with relatively low number of cases (areas III and IV). However, the readiness of infrastructure and sufficient resource support are also factors determining satisfaction towards services. This can be seen in area II. Even though this area has the highest number of cases, area II has shown higher level of satisfaction compared to the other areas.*



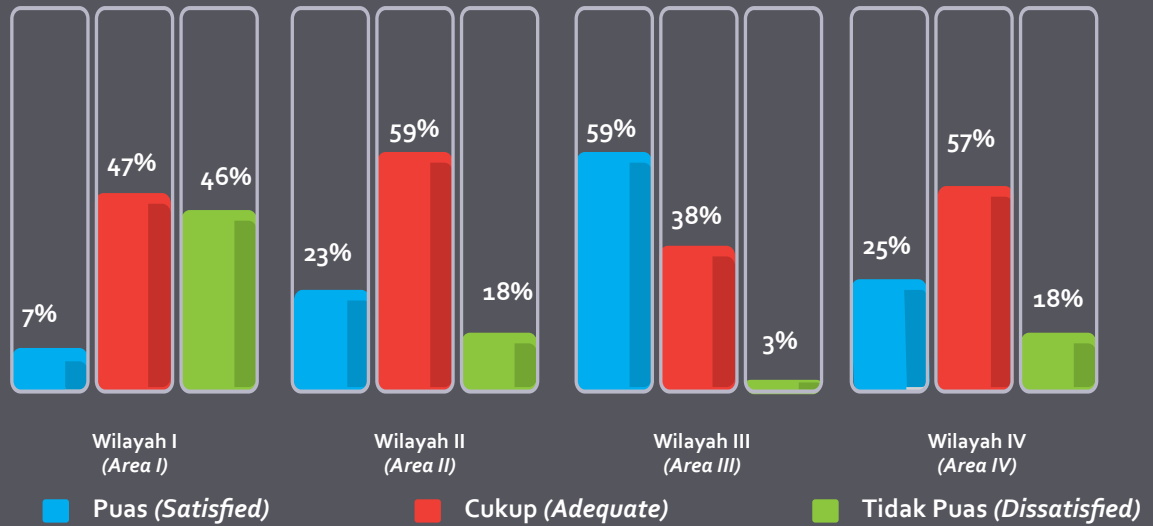
Layanan Administrasi
Administration Service



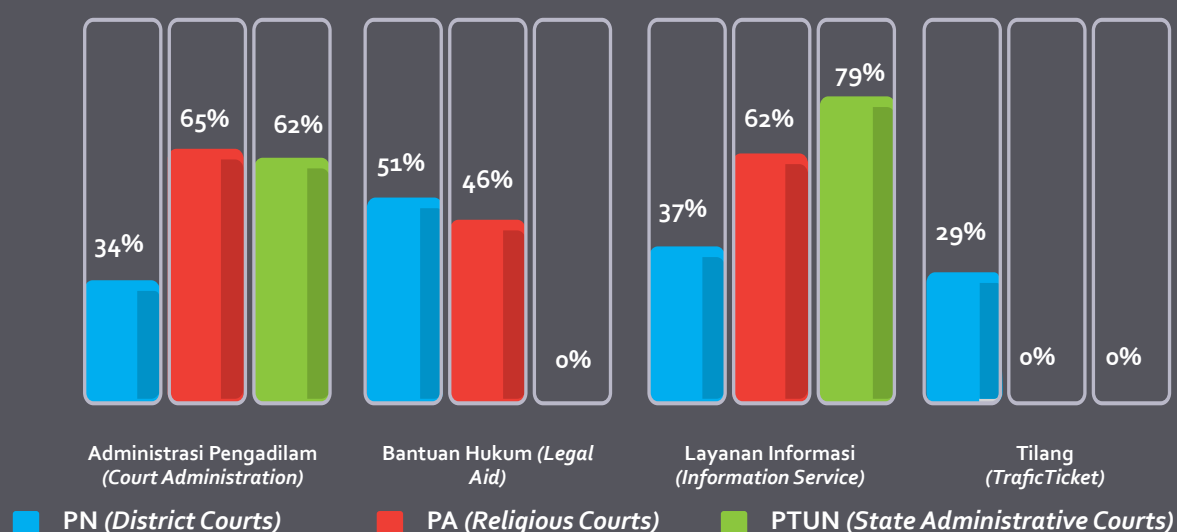
Layanan Informasi
Information Service



Bantuan Hukum
Legal Aid



Layanan Tilang
Traffic Ticket Service



c. Pada semua layanan, kecuali tilang, pengadilan Agama memiliki lebih banyak responden yang menyatakan puas dibandingkan dengan Pengadilan Negeri. Hal ini mengkonfirmasi, bahwa kompleksitas layanan yang diberikan dan beban perkara memiliki korelasi dengan kepuasan pengguna layanan pengadilan. Dimana PA memiliki beban pelayanan yang relatif tidak sebesar pada beban pelayanan di PN, baik dari jumlah jenis pelayanan maupun jumlah beban perkara.

d. Personel petugas pengadilan (SDM Pengadilan) merupakan aspek yang memiliki relasi terkuat dengan kepuasan pengguna layanan pengadilan. Semakin tinggi kepuasan terhadap personel petugas pengadilan akan semakin tinggi pula kepuasan total yang diperoleh pengadilan. Pada layanan administrasi pengadilan, relasi antara kepuasan terhadap SDM dengan

c. *In all services, except traffic ticket, religious courts have more respondents stating to be satisfied compared to district courts. This confirms that the complexity of services given and case load correlate with the satisfaction of court service users. In this case, religious courts have relatively less service load than district courts, both in the number of service types and number of cases.*

d. *Court staff (human resources in court) is the aspect with the strongest relationship with court service user satisfaction. If the satisfaction towards court staff is high, the total satisfaction towards the court is also high. In the court administration service, the relationship between satisfaction towards human resources and total satisfaction is very significant, by obtaining the score b,*

kepuasan total, sangat signifikan dengan mendapatkan nilai b Standard 0,953 dari total nilai 1 sebagai nilai tertinggi relasi kepuasan. menunjukkan relasi terkuat dengan kepuasan pada bentuk-bentuk bantuan hukum. Demikian pula pada aspek survey layanan lainnya, dimana aspek SDM pada analisis regresi berada pada urutan pertama.

e. **Terdapat celah antara harapan pengguna dan kondisi aktual terkait dengan aspek pengalaman lama waktu pelayanan.** Sebagai contoh, Pada waktu tunggu mendapatkan layanan pada saat pendaftaran, 1/2 responden mengalami waktu tunggu kurang dari 10 menit (58 %), dimana lebih dari 2/3 responden berharap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kurang dari 10 menit (83 %). Demikian pula dengan waktu tunggu dalam melakukan pembayaran, dimana sebanyak 63 % responden mengalami waktu tunggu kurang dari 10 menit, sedangkan pengharapan dari responden yang mengharapkan waktu tunggu melakukan pembayaran kurang dari 10 menit adalah sebanyak 85 %. Pada pertanyaan terkait dengan berapa lama dari pendaftaran sampai mendapatkan sidang pertama, 60 % responden menyatakan waktu menunggu sidang pertama adalah antara 2 – 4 minggu, dimana 72 % responden berharap bahwa pelaksanaan sidang pertama dapat dilaksanakan kurang dari 2 minggu dari hari pendaftaran. Hal yang sama juga terjadi pada peradilan tilang

Standard 0,953, out of the total score 1 as the highest satisfaction relationship score, in which the forms of legal aid has shown to be the strongest relationship with satisfaction. The same goes for other service aspects surveyed, where human resources aspect in the regression analysis is placed first.

e. ***There is a gap between user expectation and actual condition related to the duration of service aspect.*** *For example, for waiting time required to obtain service during registration, 1/2 of the respondents waited less than 10 minutes (58 %), where more than 2/3 of the respondents expected to wait less than 10 minutes to get service (83 %). The same goes for waiting time to pay, where 63 % respondents waited less than 10 minutes, while 85 % respondents expected the waiting time to deliver payment should be less than 10 minutes. On the question of how long does it take for the first hearing to be scheduled since the registration, 60 % respondents stated that the waiting time for the first hearing was between 2 – 4 weeks, where 72 % respondents expected the first hearing could be conducted less than 2 weeks since the registration. The same also occurred in traffic ticket hearing.*

f. **Terjadi ketimpangan jumlah SDM dan beban kerja pengadilan serta ketidaksinkronan antara formasi rekrutmen dengan kebutuhan SDM pengadilan.** Hal ini diperlihatkan pada wawancara dengan menitikberatkan beban yang berat, khususnya pengadilan-pengadilan pada ibukota provinsi, dimana terdapat banyak pengadilan khusus yang menyebabkan tekanan pada sumber daya pengadilan, baik pada sisi sumber daya manusia maupun ketersediaan ruangan sidang pengadilan. Selain hal tersebut terdapat beberapa persoalan dengan integritas petugas layanan, yang menerima/mengutip uang non resmi dari pengguna layanan pengadilan. Oleh, karenanya diperlukan pengembangan kode etik bagi pegawai pengadilan.

g. **Mayoritas Pengadilan yang diobservasi, belum menunjukkan pengakomodasian terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas.** Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya dukungan infrastruktur terhadap para penyandang disabilitas, seperti, tidak adanya ramp ataupun petunjuk-petunjuk visual yang memadai dilingkungan pengadilan.

D. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Pengadilan

Terdapat empat rekomendasi peningkatan pelayanan Pengadilan, yakni, perbaikan infrastruktur layanan, penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia, perbaikan waktu layanan dan pengadopsian standar organisasi pelayanan internasional (ISO).

f. *There is an imbalance between the number of resources and court workload, and a mismatch between the recruitment formation and the human resource needs of the court. This is shown on the interview that emphasized on heavy loads, particularly in courts at the provincial capital, where there are many special courts, causing pressure to court resources, both from the aspect of human resources and the availability of courtrooms. In addition to that, there are several issues related to the integrity of staff providing services, who receive/ask for illegal fees payment from court service users. Therefore, a code of ethics for court staff needs to be developed.*

g. *The majority of courts observed have not shown to accommodate the needs of people with disability. This is shown by the lack of infrastructure support towards people with disability, such as no ramp or sufficient visual instructions within the court.*

D. Recommendation to Improve Court Services

There are four recommendations to improve court services, namely improving service infrastructure, strengthening human resource capacity, improving the time of service and adopting the International Service Organization (ISO) standard.

Ruang lingkup rekomendasi pada bagian ini bersifat umum, tanpa melihat jenis layanan yang ada. Pada rekomendasi spesifik terkait dengan jenis layanan akan disampaikan pada bagian-bagian selanjutnya. Lima rekomendasi yang dimaksud adalah:

Perbaikan Infrastruktur Layanan

Salah satu tantangan terbesar dari pelayanan publik pengadilan adalah perbaikan terhadap pelayanan infrastruktur pengadilan. Situasi saat ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap infrastruktur pengadilan menunjukkan bahwa hanya 29 % responden yang menyatakan puas, dimana, 50 % menyatakan cukup dan ketidakpuas sebanyak 21 %. Keluhan utama dari responden adalah terkait fasilitas toilet, dimana mayoritas responden menyatakan keluhannya kepada ketersediaan perlengkapan toilet dan kebersihan toilet. Perbaikan terhadap infrastruktur layanan pengadilan, dapat dilakukan dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

1. Melakukan pemusatan loket-loket pelayanan dalam satu lokasi tertentu (standarisasi tata letak pengadilan);
2. Melakukan perbaikan pada kualitas toilet; dan
3. Menyediakan infrastruktur yang mengakomodasi bagi penyandang disabilitas.

The scope of recommendation in this section is general, without looking at the available services. Recommendations that specifically relate to the types of services will be provided on the next sections. The five recommendations are:

Improving Service Infrastructure

One of the biggest challenges in implementing court public service is improving court service infrastructure. The current situation shows that in relation with satisfaction towards court infrastructure, only 29% respondents stated that they are satisfied, 50 % stated they are adequately satisfied, and 21 % stated they are dissatisfied. Respondents mainly complain about toilets, where the majority of respondents complain about the availability of toilet supplies and cleanliness. Improvement to court infrastructure can be done through:

1. *Centralizing service counters in one location (court layout standardization);*
2. *Improving the quality of toilets; and*
3. *Providing infrastructures to accommodate people with disability.*

Rekomendasi ini dilaksanakan pada level Pengadilan Tingkat pertama, dimana pada level Dirjen dapat memberikan standar terhadap layout dari layout infrastruktur pengadilan.

These recommendations are implemented at the first instance court level, while at the level of Directorate General, the Director General can provide a standardized layout for court infrastructure.

Perbaikan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Strengthening Human Resource Capacity

Penguatan kapasitas sumber daya manusia pengadilan ditujukan untuk menyediakan sistem alokasi sumber daya manusia yang sesuai dengan beban pelayanan pengadilan dan menciptakan sistem rekrutmen pengadilan yang berdasarkan pada kebutuhan pengadilan. Perbaikan terhadap hal ini dapat dilakukan dengan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

Strengthening the capacity of human resources in courts should be done to provide a human resource allocation system according to court service load and to create a court recruitment system based on the needs of the court. This can be done by conducting the following:

1. Mengembangkan kode etik pelayanan pengadilan, yang mengatur perilaku petugas pengadilan dalam melakukan pelayanan;
2. Mengintegrasikan konsep pelayanan publik prima (court excellence), pada kurikulum pendidikan internal seluruh petugas pengadilan;
3. Mengembangkan kemampuan/ literasi penggunaan teknologi informasi sebagai kompetensi dasar untuk semua petugas pengadilan; dan
4. Mengevaluasi dan mengembangkan manajemen sumber daya manusia pengadilan.

1. *Developing court service code of ethics that regulates the behavior of court staff in providing service;*
2. *Integrating the concept of court excellence on the internal education curriculum of all court staff;*
3. *Developing the ability/literacy to use information technology as basic competency for all court staff; and*
4. *Evaluating and developing human resources in courts.*

Rekomendasi ini dapat dilakukan dengan kolaborasi antara Badan Urusan Administrasi Umum (BAU) Mahkamah Agung dengan Balitbang Kumdil MA. Hal

These recommendations can be conducted through collaboration between the Administrative Agency (BUA) of the Supreme Court and Balitbang Kumdil

ini ditujukan untuk menjamin keselarasan antara kebijakan SDM dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balitbang Kumdil MA. Pada pengembangan Kode Etik petugas layanan pengadilan dapat dilaksanakan dengan melibatkan MA, Dirjen, dan Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Perbaikan Waktu Layanan

Perbaikan waktu layanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap kinerja pengadilan. Rata-rata responden memiliki keluhan terhadap waktu layanan pengadilan yang sering tidak tepat ataupun lambat. Seperti dilihat dalam ketepatan waktu persidangan ataupun antrian-antrian pelayanan lainnya.

Untuk meningkatkan perbaikan waktu layanan, dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem informasi penjadwalan persidangan, yang meliputi, informasi jadwal majelis hakim, informasi penggunaan ruangan sidang, dan informasi jadwal sidang perkara;
2. Melakukan penyingkatan waktu sidang pada agenda pembacaan, dengan hanya mendengarkan pokok-pokok/ ringkasan dokumen yang dibacakan. Tantangan pada pengembangan ini terdapat pada pertimbangan hukum acara.

MA (The Supreme Court Research and Training Agency). This is done to ensure alignment between human resource policy and trainings implemented by Balitbang Kumdil MA. The development of code of ethics for court service staff can be done by involving the Supreme Court, Director General, and the Supervisory Agency of the Supreme Court.

Improving Service Time

Improving service time should be done to increase respondent satisfaction towards the performance of the court. The average respondents complain about the untimely or slow court service time, as can be seen in the inaccuracy of hearing schedules or other service queues.

To improve service time, the following can be done :

1. *Developing a hearing schedule information system, including information on the schedule of the panel of judges, information of hearing room usage, and information on case hearing schedule;*
2. *Speeding up the hearing time on the reading agenda, by only listening to the main points/summary of the document being read. The challenge with this development is that the procedural law must be considered.*

Kedua rekomendasi tersebut, setidaknya melibatkan 2 (dua) institusi utama, yakni Direktur Jenderal (Dirjen) pada pengadilan masing-masing dan Mahkamah Agung. Rekomendasi pertama dilakukan oleh Dirjen, dimana Dirjen mengembangkan aplikasi informasinya untuk kemudian disosialisasikan dan didistribusikan kepada pengadilan-pengadilan. Rekomendasi kedua dilakukan oleh Mahkamah Agung (MA), hal ini dikarenakan perlunya pengembangan ini dilakukan pada level kebijakan tertinggi karena berpotensi memiliki dampak pada hukum acara.

Pengadopsian Standar Organisasi Layanan (ISO)

Mendapatkan sertifikasi pelayanan internasional (ISO), khusus untuk pengadilan. Penerapan ini akan mendorong peningkatan pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih terukur dan mengurangi beban pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini untuk mendorong pengadilan selalu melakukan self evaluation dalam pelayanan publiknya. Review yang dilakukan organisasi pemberi ISO secara berkala merupakan faktor penting bagi pengadilan untuk selalu melakukan self-evaluation, dikarenakan adanya dorongan untuk mempertahankan sertifikasi standar yang diberikan.

Pengurangan Beban Layanan Pengadilan

Salah satu aspek fenomenal dari temun wawancara dan observasi di lapangan

Both of those recommendations involve at least 2 (two) primary institutions, namely the Directorate General of each court and the Supreme Court. The first recommendation is done by the Directorate General, where it develops its information application, to then be socialized and distributed to courts. The second recommendation must be implemented by the Supreme Court, because this development requires implementation at the highest policy level, due to its potential of affecting procedural law.

Adopting International Service Organization (ISO)

This means obtaining international service certification (ISO), specifically for courts. This will promote an improvement on public service implementation to become more measurable and reducing the burden to supervise public service implementation. This is to encourage courts to always self-evaluate their public service. Regular reviews conducted by the organization that give ISO certification is an important factor for courts to always perform self-evaluation, due to an encouragement to maintain the standardized certification given.

Reducing the Burden of Court Services

One phenomenal aspect of interview and site observation findings is the development

adalah berkembangnya jenis-jenis pengadilan khusus baru yang dimandatkan oleh undang-undang. Pengembangan jenis-jenis pengadilan ini seringkali tidak didukung oleh dukungan yang memadai dari pemerintah, sehingga memberikan tekanan pada sumber daya

of new special types of courts mandated by the law. The development of these types of courts is often not sufficiently supported by the government, thus giving a burden to court resources that are already decreasing.