MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Jalan Jend. A. Yani kavling 58 (bypass) Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat
Facsimile (021) 29079196, 26273535, Website: www.badilum.info, PO. BOX 1148 Jkt 13011 JAT

Jakarta, 18 Oktober 2017

Nomor : 1017/DJU/OT.01.3/10/2017
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Kewajiban Pengadilan Untuk Menerapkan Kerangka Kerja Peradilan Unggul (IFCE)

Yth. :

1. Ketua Pengadilan Tinggi
2. Ketua Pengadilan Negeri

Di

Seluruh Wilayah Indonesia.

Dalam rangka meningkatkan performa pengadilan di Indonesia ke tahap yang lebih tinggi, dan mendapatkan pengakuan di dunia internasional, kepada seluruh pengadilan yang telah meraih Akreditasi Penjaminan Mutu dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dengan predikat A (excellent) agar segera mendaftarkan diri menjadi anggota International Consortium for Court Excellence (ICCE) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wajib menerapkan nilai-nilai inti, dan menjalankan kegiatan pengadilan, berdasar Kerangka Kerja 7 (tujuh) Area yang telah diterima pengadilan di dunia internasional, sebagai persyaratkan untuk dapat dikategorikan sebagai Peradilan Unggul (Court Excellence);
2. Melakukan pendekatan holistic, dengan menggunakan metodologi pengukuran kinerja secara kuantitatif dan kualitatif termasuk survey, yang telah disusun oleh International Consortium for Court Excellence, guna menentukan tingkatan performa pengadilan;
3. Untuk pengadilan yang telah memenuhi persyaratan Kerangka Kerja Untuk Peradilan Unggul (International Framework for Court Excellence) agar mengajukan permohonan ijin kepada Ketua Mahkamah Agung RI melalui Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum, untuk bergabung menjadi anggota International Consortium for Court Excellence, yang saat ini berkantor Sekretariat di Melbourne - Australia;

4. Bahwa tidak ada biaya langsung maupun tidak langsung yang dikeluarkan dalam menjalankan kegiatan dimaksud termasuk komunikasi dengan pihak ICCE yang dapat dilakukan melalui komunikasi elektronik (email).

Demikian edaran ini disampaikan untuk dilaksanakan.

Jakarta, 18 Oktober 2017.

DIREKTUR JENDERAL
BADAN PERADILAN UMUM

Dr. HERRI SWANTORO, SH, MH
NIP.19590904 198403 1 004

Tembusan Kepada:

1. YM. Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia.
2. YM. Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Yudisial.
3. YM. Ketua Kamar Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Pembinaan.
4. YM. Ketua Kamar Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Pengawasan.
5. Yth. Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Lampiran.

Panduan Singkat Untuk Menjadi Anggota International Consortium for Court Excellence

1. Melakukan penilaian mandiri atas kinerja pengadilan (Survey - 1);
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna pengadilan (Survey - 2);
3. Menghitung biaya-biaya yang dikeluarkan di pengadilan;
4. Mengukur tingkat penyelesaian perkara;
5. Mengukur ketepatan waktu proses persidangan;
6. Menghitung jangka waktu penahanan sebelum sidang dibuka;
7. Mengukur integritas berkas arsip perkara;
8. Mengukur tingkat tunggakan perkara;
9. Menghitung kepastian tanggal persidangan;
10. Mengukur keterlibatan Hakim/Pegawai pengadilan dalam performa (Survey - 3);
11. Mengukur pelaksanaan perintah pengadilan.
12. Menghitung biaya yang dikeluarkan negara untuk setiap perkara.
13. Membuat perencanaan kerja untuk peningkatan performa pengadilan;
14. Membuat tabel simetris (alignment) antara pengukuran (measure) dan hasil (outcome);
15. Membuat kebijakan dalam manajemen performa pengadilan;
16. Membuat checklist penilaian mandiri;
17. Untuk lebih jelasnya silahkan mengunjungi situs web: http://courtexcellence.com, atau konsultasi dengan **Sdr. Edward TH Simarmata, SH. LLM** (No.HP. 08179996999.) atau Wahyu Imam Santoso, SH. MH (No. HP.082292488808).

1. MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PENGADILAN

1.1 Pengadilan telah mengumumkan visi, misi (tujuan), dan detil bagaimana memenuhi nilai dasar (seperti : aksesibilitas, aktualitas, dan keadilan).

1.2 Pimpinan pengadilan aktif terlibat dalam pengaturan waktu dan standar pelayanan, serta melakukan evaluasi kinerja pengadilan dan pelayanan.

1.3 Pengadilan mengadakan pertemuan secara berkala dengan para pengguna pengadilan, untuk memberikan informasi mengenai pelayanan pengadilan, dan mendapat masukan.

1.4 Pengadilan aktif menginformasikan kepada masyarakat dan pengguna pengadilan mengenai layanan, standar dan kinerja, serta mencari masukan untuk meningkatkan pelayanan.

1.5 Data disimpan dan dipublikasikan sebagai bagian penting dari pekerjaan pengadilan.

1.6 Pengadilan memiliki perencanaan ke depan, evaluasi input dan kinerja, serta mengidentifikasi bagian-bagian yang memerlukan peningkatan.

1.7 Pengadilan dan pimpinan terbuka akan pembaharuan.

Tindakan		Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Kepemimpinan dan Manajemen Pengadilan								
1	Pimpinan telah menetapkan visi, misi, dan nilai inti dari pengadilan.							
2	Pimpinan pengadilan menyampaikan visi, misi, dan nilai inti kepada seluruh pegawai dan pihak berkepentingan.							
3	Pimpinan menerapkan nilai inti dari pelayanan pengadilan.							
4	Ada pengembangan budaya yang konsisten dengan nilai pengadilan.							
Pengaturan Standar Kinerja, dan Pemberlakuan Masukan Pengguna								
5	Ada pengaturan waktu standar, dan target pelayanan dalam penanganan perkara, yang ditujukan untuk memenuhi harapan pengguna jasa pengadilan.							
6	Ada pengukuran kinerja pegawai secara teratur, yang sesuai standar dan target.							
7	Pengadilan memperoleh respon dari pengguna jasa pengadilan secara berkala.							
8	Ada peninjauan data kinerja pegawai, dan respon secara berkala.							
9	Ada penggunaan data dan masukan untuk merencanakan perbaikan akan kinerja pegawai, prosedur, dan proses.							
Keterlibatan Pegawai Pengadilan dan Masyarakat								
10	Ada penyediaan informasi untuk pengguna pengadilan dan masyarakat secara berkala.							
11	Pejabat pengadilan aktif terlibat dalam evaluasi, perencanaan, pelayanan, dan proses edukasi masyarakat.							
Pembaharuan								
12	Pimpinan aktif mempromosikan pembaharuan budaya dalam pengadilan.							
13	Ada upaya untuk mengenali dan mengambil ide-ide inovatif, serta menerapkan untuk meningkatkan kinerja pengadilan.							
14	Pimpinan menerapkan, dan mempertahankan komitmen pembaharuan pengadilan dalam aktivitas sehari-hari.							
							Total	

2. PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PENGADILAN

2.1 Pengadilan memiliki strategi perencanaan dalam mencapai tujuan, target, dan rencana peningkatan.

2.2 Pengadilan secara aktif melibatkan hakim dan pegawai dalam perencanaan, dan penyelesaian masalah.

2.3 Pengadilan secara berkala meninjau perencanaan, dan capaian pada target.

2.4 Pengadilan telah mengumumkan kebijakan, dan mendukung nilai, target, dan perencanaannya.

2.5 Pengadilan secara teratur memeriksa kebijakan, untuk memastikan keefektifan.

2.6 Pengadilan memiliki strategi pembaharuan, sebagai bagian utuh dari strategi perencanaan.

Tindakan	Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
	TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN			YA (5 poin)	Total Nilai
			CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)		
Perencanaan Pengadilan							
1 Ada perencanaan strategis dalam menentukan nilai, target, dan perencanaan pengadilan.							
2 Ada keterlibatan hakim dan pegawai dalam proses evaluasi, dan perencanaan pengadilan.							
3 Ada metode untuk memantau, dan mengevaluasi strategi perencanaan.							
4 Ada penyediaan sumber daya untuk melaksanakan tindakan dalam perencanaan strategis.							
Kebijakan Pengadilan							
5 Ada kebijakan pengadilan untuk mendukung nilai, target, dan perencanaan.							
6 Pengadilan memantau ketaatan pegawai akan kebijakannya, dan mempublikasikan.							
7 Ada pemeriksaan kualitas dan efisiensi pengadilan secara berkala.							
Pembaharuan							
8 Ada penerapan strategi pembaharuan, dengan tujuan jangka pendek dan panjang, sebagai bagian utuh dari perencanaan yang selaras dengan tujuan pengadilan.							
						Total	

3. MANAJEMEN SUMBER DAYA (MANUSIA, MATERIAL DAN KEUANGAN)

3.1 Pengadilan aktif mengatur sumber daya, untuk menyeimbangkan beban kerja, dukungan dengan tepat waktu, dan pengambilan keputusan yang berkualitas.

3.2 Pengadilan telah memenuhi kebutuhan pelatihan staf.

3.3 Pengadilan secara teratur mengadakan pembinaan profesional untuk para hakim dan staf.

3.4 Pengadilan menyediakan akses informasi untuk mendukung pengambilan putusan.

3.5 Pengadilan mengatur sumber material dengan efektif.

3.6 Fasilitas pengadilan memadai dan aman.

3.7 Pengadilan mengelola anggaran dengan tepat, dan secara teratur memantau pengeluaran.

3.8 Pengadilan menyediakan pelatihan, serta dukungan untuk inovasi.

Tindakan	Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
	TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Pengelolaan Sumber Pengadilan dan Beban Kerja							
1. Ada pengaturan beban kerja para hakim dan staf pengadilan, sehingga perkara diputuskan tepat waktu, dengan cara yang berkualitas.							
2. Pengadilan mengelola sumber daya untuk mengantisipasi beban kerja.							
3. Ada pengelolaan sumber keuangan secara efisien dan efektif.							
Pengembangan dan Pelatihan Pegawai							
4. Ada penyediaan program pembinaan profesional untuk para hakim dan staf.							
5. Ada penyediaan pendidikan profesional lanjutan, termasuk pelatihan manajemen untuk para hakim dan staf.							
6. Para hakim mempelajari dan berkomunikasi dengan satu sama lain.							
7. Adanya penyediaan informasi yang diperlukan para hakim untuk membuat putusan yang adil.							
8. Pengadilan mengidentifikasi, dan memenuhi kebutuhan pelatihan pegawai.							
						Total	

3. MANAJEMEN SUMBER DAYA (MANUSIA, MATERIAL DAN KEUANGAN)

Tindakan		Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	PERLU PENINGKATAN SEDANG (3 poin)	PERLU PENINGKATAN BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Komitmen Karyawan								
9	Staf dan hakim pengadilan berkomitmen akan kualitas kerja.							
Ruang Sidang								
10	Pengadilan memiliki ruang sidang yang cukup untuk melaksanakan persidangan.							
11	Pengguna jasa pengadilan merasa aman di dalam ruang sidang.							
Anggaran Pengadilan								
12	Pengadilan mengalokasikan anggaran secara efisien dan efektif, untuk menjamin adanya anggaran untuk aktifitas pembaharuan.							
13	Pengadilan memiliki kebijakan dalam anggaran dan denda.							
Pembaharuan								
14	Terdapat strategi dan teknik melibatkan pegawai dalam proses pembaharuan.							
15	Pengadilan menyajikan program memenuhi kebutuhan pembelajaran, dan pembinaan bagi pegawai pengadilan.							
16	Ada pengakuan dan pemberian tanda jasa atas keterlibatan pegawai dalam pembaharuan pengadilan.							
							Total	

4. PROSES PERADILAN

4.1 Pengadilan menjamin efisiensi dalam menangani berbagai hal, dengan tetap menjaga kualitas pengambilan putusan.

4.2 Pengadilan memiliki sistem yang aktif mengelola perkara, dan mencari cara untuk meningkatkan efektifitas penyelesaian perkara.

4.3 Pengadilan berhasil menyelaraskan beban kerja para hakim dan staf.

4.4 Pengadilan menjaga efisiensi pengelolaan berkas perkara, dan sistem registrasi.

4.5 Pengadilan mendukung pembaharuan dalam pengelolaan perkara.

	Tindakan	Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATKAN CUKUP (2 poin)	PERLU PENINGKATKAN SEDANG (3 poin)	PERLU PENINGKATKAN BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Efisiensi dan Efektifitas Tindakan dan Proses Peradilan								
1	Pengelolaan perkara tepat waktu.							
2	Ada peninjauan peran hakim dan staf, untuk memastikan efisiensi kinerja.							
3	Evaluasi proses dan prosedur perkara dilakukan secara berkala.							
4	Masyarakat mendapati urusan dengan pengadilan selesai tepat waktu.							
5	Ada pencatatan dan pengaturan jadwal perkara, demi meminimalkan biaya.							
6	Perintah pengadilan diberlakukan dalam kasus atas ketidaktaatan.							
Pengelolaan Dokumen Pengadilan								
7	Putusan perkara dan berkas lengkap, akurat, dapat diambil dengan cepat, dan dijaga keamanannya.							
8	Putusan pengadilan ditulis dengan jelas, dan tepat sesuai hukum.							
Pembaharuan								
9	Ada peraturan, dan prosedur yang diterapkan untuk menghasilkan, mengumpulkan, dan menyaring ide-ide inovatif dari berbagai sumber.							
10	Pengadilan secara berkala melakukan evaluasi, untuk meningkatkan proses pembaharuan pengadilan.							
							Total	

5. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGADILAN

5.1 Pengadilan mensurvei, dan meminta respon dari seluruh pengguna pengadilan.

5.2 Pengadilan menerapkan perubahan yang diidentifikasi dari hasil survei.

5.3 Pengadilan melaporkan secara terbuka dan teratur setiap perubahan yang dibuat, sebagai tanggapan dari hasil survei.

5.4 Pengadilan menyurvei kepuasan pengguna jasa pengadilan terhadap proses, prosedur dan pelayanan.

5.5 Pengadilan menggunakan teknologi dan pembaharuan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada seluruh pengguna jasa pengadilan.

Tindakan		Nilai mengunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Respon Pengguna Jasa Pengadilan								
1	Respon pengguna jasa pengadilan digunakan secara berkala, untuk mengukur kepuasan seluruh pengguna jasa pengadilan.							
2	Respon secara berkala digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa pengadilan, termasuk: pengguna situs pengadilan dan media.							
3	Menganalisis survei, menyesuaikan kebijakan, dan prosedur yang berlaku.							
Komunikasi dengan Pengguna Pengadilan								
4	Perubahan yang dilakukan dilaporkan secara terbuka, untuk menanggapi hasil survei.							
5	Komunikasi dengan pihak berperkara dan pengacara dilakukan secara jelas.							
6	Memperlakukan pengguna jasa pengadilan dengan hormat.							
Kepuasan Pengguna Pengadilan								
7	Penasehat hukum dan pengguna jasa pengadilan menilai putusan pengadilan diambil secara adil dengan alasan yang jelas.							
8	Ada kepuasan yang tinggi dari pengguna jasa pengadilan terhadap administrasi pengadilan.							
9	Ada kepuasan yang tinggi dari pengguna jasa pengadilan terhadap pelayanan pengadilan.							
Pembaharuan								
10	Ada pengaruh pembaharuan dan teknologi, dalam memahami kebutuhan dari pengguna pengadilan.							
							Total	

6. AKSES DAN KETERJANGKAUAN

6.1 Pengadilan menerapkan proses yang mendukung jangkauan layanan.
6.2 Pengadilan mengumumkan informasi mengenai akses dan pelayanan pengadilan.
6.3 Akses ke gedung Pengadilan mudah.
6.4 Pengadilan memfasilitasi orang-orang berkebutuhan khusus untuk menjamin dapat mengakses layanan dengan mudah.
6.5 Pengadilan memiliki kebijakan untuk menjamin kesetaraan perlakuan bagi semua pengguna jasa pengadilan.
6.6 Pengadilan menyediakan informasi untuk membantu mereka yang tidak terwakili.
6.7 Pengadilan menggunakan bahasa sederhana untuk membantu semua pengguna jasa pengadilan.
6.8 Pengadilan memiliki perangkat elektronik, dan tersedianya akses internet.
6.9 Pengadilan menggunakan teknologi dan pembaharuan untuk meningkatkan akses bagi seluruh pengguna jasa pengadilan.

Tindakan		Nilai menggunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)	YA (5 Poin)	Total Nilai
Keterjangkauan Layanan Pengadilan								
1	Ada peninjauan kebijakan terhadap biaya persidangan, untuk menjamin bahwa layanan terjangkau.							
2	Ada penjaminan proses persidangan yang diselesaikan tepat waktu, untuk meminimalkan biaya perkara.							
3	Ada upaya membatasi persyaratan persidangan, untuk menyelesaikan perkara secara efisien.							
4	Ada kebijakan yang jelas mengenai pembebanan biaya pencabutan tuntutan atau penundaan.							
Aksesibilitas Pengadilan								
5	Masyarakat mudah menemukan ruang sidang, dimana persidangan dilaksanakan.							
6	Penyediaan sarana bagi orang-orang berkebutuhan khusus untuk mengakses layanan pengadilan.							
7	Jam operasional yang memudahkan pengguna untuk menyelesaikan urusan.							
8	Ketersediaan situs web yang mudah digunakan, dan berisi informasi relevan dan berguna.							
9	Anggota kelompok minoritas diperlakukan sama seperti yang lainnya.							
10	Tersedia informasi membantu terdakwa/penggugat tanpa penasehat hukum.							
Pembaharuan								
11	Pengadilan dibantu oleh pembaharuan dan teknologi, untuk membuat layanan lebih terjangkau.							
12	Pengadilan dibantu oleh pembaharuan dan teknologi, untuk membuat layanan lebih mudah diakses.							
							Total	

7. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PUBLIK

7.1 Pengadilan secara terbuka menjelaskan peranan dan kinerja.

7.2 Pengadilan membuat informasi mengenai kinerja, waktu, dan standar layanan yang tersedia.

7.3 Pengadilan memastikan seluruh pengguna jasa pengadilan memahami proses, layanan, dan keputusan yang dibuat.

7.4 Pengadilan memiliki kebijakan tentang pengaduan, dan membuat laporan ketika menangani pengaduan.

7.5 Pengadilan melakukan audit tiap pengeluaran.

	Tindakan	Nilai mengunakan poin-poin di bawah ini						
		TIDAK (0 poin)	PERLU PENINJAUAN (1 poin)	PERLU PENINGKATAN CUKUP (2 poin)	SEDANG (3 poin)	BAGUS (4 poin)	YA (5 poin)	Total Nilai
Kepercayaan dan Keyakinan Masyarakat								
1	Ada pengumuman kinerja pegawai terhadap standar pelayanan.							
2	Ada respon cepat terhadap permintaan informasi, yang diajukan oleh pengguna jasa pengadilan.							
3	Pengadilan memastikan bahwa orang yang menerima pelayanan memahami program pengadilan, dan pelayanan yang diterima.							
4	Pengadilan memiliki kebijakan penanganan komplain, dan melaporkan solusinya.							
5	Ada informasi mengenai prosedur pengadilan, dan kebijakan mengenai komplain.							
6	Ada publikasi mengenai detil pelayanan, biaya, dan persyaratan terkait pengadilan.							
7	Pengeluaran teraudit secara langsung setiap tahun.							
8	Laporan tahunan termasuk: a) Hasil data, evaluasi, dan saran. b) Perincian dari tujuan, peranan, dan prosedur. c) Informasi dari perbaikan/peningkatan pengadilan.							
9	Ada kepercayaan yang tinggi dari masyarakat untuk keadilan di pengadilan.							
Pembaharuan								
10	Ada upaya mengajak masyarakat dan pengguna pengadilan dengan cara yang inovatif, sehingga dapat membangun kepercayaan dan keyakinan publik.							
							Total	