



SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

JL. MEDAN MERDEKA UTARA NO. 9-13, JAKARTA 10110 - TROMOL POS NO. 1020
Telepon : (021) 3843348, 3810350, 3454546 / Fax : (021) 3453553, 3454546

Nomor : 1744/SEK/OT.01.1/8/2021 Jakarta, 18 Agustus 2021
Hal : Persiapan Pelaksanaan Evaluasi
Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM
oleh Tim Penilai Nasional

Yth. 1. Para Direktur Jenderal Badan Peradilan pada Mahkamah Agung;
2. Para Ketua/Kepala Pengadilan Tingkat Banding Calon Unit Kerja Berpredikat WBK/WBBM;
3. Para Ketua/Kepala Pengadilan Tingkat Pertama Calon Unit Kerja Berpredikat WBK/WBBM;
di -
tempat

Sehubungan dengan surat Sekretaris Mahkamah Agung kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Cq. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan Nomor 1660/SEK/OT.01.1/7/2021 tanggal 30 Juli 2021 perihal Pengajuan Unit Kerja Berpredikat Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Mahkamah Agung, dalam rangka persiapan menghadapi evaluasi Pembangunan Zona Integritas oleh Tim Penilai Nasional (TPN), dengan ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebagai persiapan menghadapi survei eksternal, unit kerja perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. **Menyusun *customer list*** untuk survei eksternal, berupa 100 orang data calon responden potensial dengan ketentuan:
 - Calon responden potensial adalah **mereka yang telah selesai menerima seluruh proses pelayanan dari unit kerja** sejak bulan Juni 2021. Data dapat diperoleh dari daftar responden survei mandiri yang telah dilakukan unit kerja atau sesuai perkembangan data layanan terakhir, dengan melakukan inventarisasi, pemetaan serta komunikasi dengan para responden terkait persiapan dan rencana pelaksanaan survei eksternal.
 - Membuat prioritas calon responden yaitu mereka yang dapat berkontribusi dalam memberikan jawaban selama pelaksanaan survei eksternal.
 - Jika jumlah responden yang diperoleh sejak bulan Juni 2021 masih kurang dari 100 orang, maka calon responden diambil dari data pengguna layanan unit kerja pada kurun waktu satu minggu sebelumnya. Demikian dilakukan seterusnya, hingga diperoleh data 100 orang dengan batas data calon responden dari pengguna layanan unit kerja pada bulan Januari 2021.

- Jika jumlah responden sampai dengan bulan Januari 2021 masih kurang dari 100 orang, maka disesuaikan dengan kondisi yang ada sehingga data tersebut akan dianggap sebagai populasi dari penerima layanan unit kerja, dan survei tetap dapat dilanjutkan.
 - Memastikan informasi yang diinput pada *customer list* berupa: **Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Nomor Telepon Genggam, Nomor WhatsApp, Email, dan Produk Layanan yang Diterima** adalah benar sehingga tidak ada hambatan pada saat survei eksternal dilaksanakan.
 - Memastikan tidak ada duplikasi data responden pada *customer list*, serta memastikan data pengguna layanan tidak bersifat homogen.
 - Mengingat pelaksanaan survei akan dipantau, diverifikasi dan divalidasi oleh Badan Pusat Statistik, maka demi menjaga validitas survei dan objektivitas hasil survei, diharapkan untuk memilih responden yang tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan Pimpinan, hakim atau aparatur pada unit kerja.
- b. Menunjuk minimal 2 orang operator yang akan menginput data responden, serta **memantau kemajuan pengiriman *blast* survei oleh sistem dan memantau jumlah kesediaan responden yang mengikuti survei eksternal.**
- c. Memperhatikan ketentuan untuk kelolosan pada tahap evaluasi survei eksternal, sebagai berikut:
- memenuhi persyaratan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP), dengan ketentuan untuk **WBK yaitu IPAK minimal 3,6 dan IPKP minimal 3,2** serta untuk **WBBM yaitu IPAK minimal 3,6 dan IPKP minimal 3,6**;
 - jumlah minimal responden yang bersedia mengikuti survei adalah **30 orang**.
- d. Informasi terkait dengan akun dan kata sandi untuk mengakses aplikasi survei eksternal oleh TPN akan diberitahukan lebih lanjut.**
2. **Membuat *video profile* unit kerja** dengan durasi 10 sampai dengan 15 menit, yang menggambarkan pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, implementasi seluruh layanan publik, fasilitas publik, kinerja organisasi, manajemen media, sistem pengawasan dan integritas hakim dan aparatur, inovasi, layanan unggulan, prestasi unit kerja serta testimoni akademisi/tokoh masyarakat/*stakeholder*, dll. ***Video profile* diunggah** pada situs web unit kerja, *youtube* resmi unit kerja dan media sosial unit kerja, serta dalam upaya mempersiapkan pelaksanaan desk evaluasi, maka perlu dibuat versi ringkas (*highlight*) dari *video profile* dengan durasi maksimal 5 menit.
3. **Memantau dan mengevaluasi perkembangan dari inovasi serta layanan unggulan** yang diinisiasi oleh unit kerja secara berkala dan berkelanjutan, baik yang berbasis teknologi informasi (contoh: aplikasi TI), dan/atau yang berbasis non teknologi informasi (contoh: program, kebijakan, dll). Khususnya terkait dengan **dampak inovasi terhadap kepuasan publik/pihak eksternal** pengguna layanan.

4. Sebagai **antisipasi kunjungan dari *mystery shopper***, perlu dilakukan internalisasi Pembangunan Zona Integritas demi peningkatan komitmen dan pemahaman seluruh hakim dan aparaturnya serta perangkat lain (sopir, pramubakti, satpam, juru parkir) agar dapat meningkatkan kinerja, pelayanan dan *hospitality* dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik/prima. Selain internalisasi, unit kerja perlu memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:
 - a. **Konsistensi dan kompetensi petugas** dalam memberikan layanan yang berkualitas transparan dan penuh integritas;
 - b. Kebersihan, keindahan, dan keasrian **lingkungan kantor**, serta kelengkapan fasilitas kantor demi kenyamanan para pengguna layanan yang berkunjung;
 - c. Layar monitor/televisi yang berada di area publik/pelayanan dengan tayangan *video profile*, informasi layanan, *podcast* pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas/pelayanan, serta pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
 - d. Komitmen penegakan integritas dan sistem pengawasan unit kerja, antara lain yaitu:
 - publikasi kanal-kanal pengaduan pada area publik (**memastikan nomor dan/atau tautan yang tertera pada informasi kanal pengaduan selalu aktif**);
 - pelaksanaan **sistem sterilisasi area** (memastikan pihak yang dapat memasuki wilayah *back office* hanyalah Pimpinan dan jajaran unit kerja);
 - **publikasi slogan-slogan anti korupsi/tolak gratifikasi/stop pungli** dalam bentuk spanduk/stiker/banner yang ditempatkan pada area-area publik;
 - konsistensi **penerapan seragam dinas dan *name tag*** bagi Pimpinan, hakim serta seluruh aparaturnya.
 - konsistensi **penerapan *name tag*** kepada para pengguna layanan yang berada di wilayah kantor unit kerja.
 - e. Membuat strategi untuk **menguraikan penumpukan antrian** layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maupun layanan persidangan.
5. Sebagai **persiapan menghadapi tahapan desk evaluasi**, unit kerja perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. **Mempersiapkan paparan** yang akan disampaikan Pimpinan unit kerja, dengan sekurang-kurangnya memuat informasi sebagai berikut:
 - Perkembangan dan kemajuan Pembangunan Zona Integritas pada masing-masing area (**kondisi *before-after***) yaitu untuk calon unit kerja berpredikat WBK kondisi sebelum dan setelah melakukan Pembangunan Zona Integritas, serta untuk calon unit kerja berpredikat WBBM kondisi saat WBK dan setelah menuju WBBM.
 - Pelaksanaan **penegakan sistem pengawasan** pada unit kerja.
 - **Manajemen resiko** pada setiap fungsi di unit kerja.
 - **Capaian kinerja** unit kerja.

- **Inovasi** unit kerja (yang berbasis TI maupun yang berbasis non TI, dengan menggambarkan latar belakang pengembangannya (alasan pengembangan inovasi), strategi pelaksanaan publikasi dan sosialisasi inovasi, efektifitas pemanfaatan inovasi (agar memperhatikan peningkatan jumlah pemanfaat inovasi, dan yang belum memanfaatkan) dan dampak yang diberikan kepada para pengguna layanan (dilihat dari segi efektifitas, efisiensi dan kualitas layanan/hasil kerja)).
- b. Paparan yang disampaikan adalah berupa **implementasi nyata** dari masing-masing area, dan **bukan yang bersifat teoritis** (tidak sekadar menuangkan unsur-unsur pada Lembar Kerja Evaluasi (LKE)).
- c. **Meningkatkan pemahaman yang komprehensif** dari seluruh Koordinator dan Anggota Tim Pembangunan Zona Integritas terhadap keenam area pengungkit, serta keterkaitan antara masing-masing area, demi **meningkatkan partisipasi aktif** seluruh koordinator dan anggota tim pada saat desk evaluasi berlangsung.

Diminta untuk segera memperhatikan dan melaksanakan langkah-langkah tersebut di atas, mengingat kecenderungan singkatnya waktu pemberitahuan terkait jadwal pelaksanaan evaluasi Pembangunan Zona Integritas oleh TPN. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Edi Yuniadi (+6281319042632) dan Sdri. Tiroi Siahaan (+62811171259).

Demikian, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Sekretaris Mahkamah Agung,

Asbi Hasan

Tembusan:

1. YM. Wakil Ketua Mahkamah Agung Bidang Non Yudisial;
2. YM. Ketua Kamar Pembinaan.