

2013

# LAPORAN BASELINE SURVEY PELAYANAN PUBLIK PENGADILAN

Survey Kepuasan Pengadilan 2013



PSHK

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| Daftar Isi                                           | i    |
| <i>Table of Content</i>                              |      |
| Kata Pengantar                                       | iv   |
| <i>Introduction</i>                                  |      |
| Executive Summary                                    | viii |
| <i>Executive Summary</i>                             |      |
| Daftar Istilah                                       | x    |
| <i>List of Terms</i>                                 |      |
| Daftar Tabel :                                       | xiv  |
| <i>List of Tables:</i>                               |      |
| 1. Latar Belakang                                    | 1    |
| <i>1. Background</i>                                 |      |
| 2. Maksud dan Tujuan Survey                          | 5    |
| <i>2. Survey Purpose and Objective</i>               |      |
| 3. Metodologi                                        | 9    |
| <i>3. Methodology</i>                                |      |
| 3.1 Pendekatan Kuantitatif                           | 11   |
| <i>3.1 Quantitative Approach</i>                     |      |
| 3.2 Pendekatan Kualitatif                            | 13   |
| <i>3.2 Qualitative Approach</i>                      |      |
| 3.3 Kuesioner                                        | 14   |
| <i>3.3 Questionnaire</i>                             |      |
| 3.4 Analisis Data                                    | 23   |
| <i>3.4 Data Analysis</i>                             |      |
| 4. Responden Pengguna Layanan Pengadilan             | 27   |
| <i>4. Court Service User Respondent</i>              |      |
| 4.1 Jumlah Responden dan Lokasi Sampel               | 28   |
| <i>4.1 Number of Respondents and Sample Location</i> |      |
| 4.2 Profil Responden                                 | 31   |
| <i>4.2 Respondent Profile</i>                        |      |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri dan Agama                                  | 35  |
| 5. <i>Public Service Satisfaction in District Courts (PN) and Religious Courts (PA)</i>   |     |
| 5.1 Kepuasan Fasilitas Pengadilan                                                         | 37  |
| 5.1 <i>Satisfaction of Court Facility</i>                                                 |     |
| 5.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi Pengadilan                                            | 48  |
| 5.2 <i>Satisfaction of Court Administration Service</i>                                   |     |
| 5.3 Pelayanan Publik Bantuan Hukum                                                        | 105 |
| 5.3 <i>Public Legal Aid Service</i>                                                       |     |
| 5.4 Pelayanan Informasi Pengadilan                                                        | 133 |
| 5.4 <i>Court Information Service</i>                                                      |     |
| 5.5 Pelayanan Publik Pelayanan Tilang                                                     | 155 |
| 5.5 <i>Public Traffic Ticket Service</i>                                                  |     |
| 6. Pelayanan Publik PTUN                                                                  | 181 |
| 6. <i>Public Service in PTUN (State Administrative Courts)</i>                            |     |
| 6.1 Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara                                                | 182 |
| 6.1 <i>Administrative Court Facility</i>                                                  |     |
| 6.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN)                   | 191 |
| 6.2 <i>Court Administration Service Satisfaction of PTUN (State Administrative Court)</i> |     |
| 6.3 Pelayanan Informasi PTUN                                                              | 217 |
| 6.3 <i>PTUN Information Service</i>                                                       |     |
| 7. Relative Importance Kepuasan Pelayanan Pengadilan                                      | 229 |
| 7. <i>Relative Importance of Satisfaction of Court Service</i>                            |     |
| 8. Analisis Hasil Survey Kualitatif dan Kuantitatif                                       | 259 |
| 8. <i>Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results</i>                         |     |
| 8.1 Administrasi Pengadilan                                                               | 260 |
| 8.1 <i>Court Administration</i>                                                           |     |
| 8.2 Bantuan Hukum                                                                         | 274 |
| 8.2 <i>Legal Aid</i>                                                                      |     |

|                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8.3 Layanan Informasi<br><i>8.3 Information Service</i>                                                                | 280 |
| 8.4 Sidang Tilang<br><i>8.4 Traffic Ticket Hearing</i>                                                                 | 284 |
| 9. Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pengadilan<br><i>9. Court Facility for People with Disability</i>             | 291 |
| 10. Kesimpulan<br><i>10. Conclusions</i>                                                                               | 295 |
| 10.1 Kesimpulan Umum<br><i>10.1 General Conclusions</i>                                                                | 296 |
| 10.2 Kesimpulan Perjenis Layanan<br><i>10.2 Conclusions for Each Type of Service</i>                                   | 300 |
| 10.3 Kesimpulan Fasilitas Penyandang Disabilitas<br><i>10.3 Conclusions on the Facility for People with Disability</i> | 311 |
| 11. Rekomendasi<br><i>11. Recommendations</i>                                                                          | 313 |
| 11.1 Rekomendasi Umum<br><i>11.1 General Recommendations</i>                                                           | 314 |
| 11.2 Rekomendasi Per Jenis Layanan.<br><i>11.2 Recommendations for each Type of Service.</i>                           | 318 |
| Lampiran-Lampiran :<br><i>Attachments :</i>                                                                            | 333 |
| Lampiran I : Protokol Instrumen Survey<br><i>Attachment I : Survey Instruments Protocol</i>                            | 334 |
| Lampiran II : Panduan Wawancara Survey<br><i>Attachment II : Guidelines for Survey Interviews</i>                      | 358 |
| Lampiran III : Team Surveyor<br><i>Attachment III : Surveyor Team</i>                                                  | 450 |



## Kata Pengantar

Survey kepuasan pengguna pelayanan publik ini merupakan komponen penting di dalam mewujudkan komitmen Mahkamah Agung (MA) di dalam meningkatkan pelayanan publik pengadilan, sebagai wujud dari suksesnya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh MA. Survey kepuasan pengguna pelayanan publik 2013 ini ditujukan sebagai survey pemetaan awal (baseline), terhadap pelayanan publik pengadilan di Indonesia. Oleh karenanya, survey ini selayaknya ditempatkan bukan untuk menghakimi atau mengevaluasi pelayanan publik pengadilan, namun ditujukan untuk melihat titik lemah maupun titik kuat pelayanan publik pengadilan dan juga mengidentifikasi tantangan dan peluang peningkatan pelayanan publik pengadilan yang lebih baik ke depannya.

Pilihan untuk menggunakan pendekatan kepuasan pengguna pelayanan publik merupakan pilihan yang telah ditimbang secara matang. Salah satu alasan terpenting adalah usaha untuk mendengar secara langsung suara dari pengguna layanan pengadilan. Mendengarkan suara dari pengguna layanan publik secara langsung dan melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan suara-suara tersebut, merupakan strategi kunci untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada institusi peradilan, yang pada akhirnya berkontribusi untuk menjaga

## Introduction

*This public service user survey is an important part in achieving the commitment of the Supreme Court in improving court public service, as a manifestation of the successful bureaucratic reform carried out by the Supreme Court. This public service user satisfaction survey 2013 is conducted as a baseline survey on court public service in Indonesia. Therefore, this survey should not be used to judge or evaluate court public service, but to see the weakness and strengths of court public service, and also to identify challenges and opportunities to improve court public service in the future.*

*The choice to use public service user satisfaction approach is a carefully weighed choice. One of the most important reasons is attempting to listen to the voice of court service users directly. Listening to the voice of public service users directly and carrying out service improvement based on such voice, is the key strategy to improve public trust towards judiciary institutions, which in the end contributes to maintaining the independence of judiciary powers. The principle of independence is the key element of the operations of the justice system in order to achieve a true law supremacy country in Indonesia.*

kemerdekaan kekuasaan kehakiman. Prinsip kemerdekaan kekuasaan kehakiman, merupakan elemen kunci dari beroperasinya sistem peradilan untuk mewujudkan cita-cita negara hukum di Indonesia.

Oleh karenanya, Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI) melihat kebutuhan untuk menindaklanjuti beberapa rekomendasi dan kesimpulan yang ada di dalam survey untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dari pengadilan. Untuk itu, saya mengajak seluruh elemen-elemen satuan kerja lainnya untuk melihat hasil survey ini secara seksama dan dapat mempertimbangkan secara utuh rekomendasi-rekomendasi yang ada, untuk kemudian ditindaklanjuti ke dalam kegiatan-kegiatan dan program kerja dari satuan kerja yang relevan pada rekomendasi tersebut.

Tidak lupa saya juga ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya pada tim pelaksana survey ini dan juga bagi organisasi pendukung terlaksananya kegiatan ini,

telah memberikan dukungan teknis dan pengetahuan dalam keseluruhan desain survey ini. Kemudian juga Australia Indonesia Partnership for Justice (AIPJ), yang telah memberikan dukungan fasilitas bagi terwujudnya kegiatan ini.

Akhir kata, mudah-mudahan survey ini dapat memberikan motivasi dan semangat bagi kita semua untuk

*Therefore, the Supervisory Agency of the Supreme Court sees the need to follow up on some recommendations and conclusions in the survey to achieve a better public service by the courts. For that, I am encouraging all other work unit elements to carefully look at the results of this survey and comprehensively consider the recommendations, to then be followed up into activities and work programs from work units relevant to such recommendations.*

*I would also like to express my utmost gratitude to the survey implementer team and also to the organizations supporting this activity,*

*which has provided technical support and knowledge in the survey design as a whole, and also Australia Indonesia Partnership for Justice (AIPJ), that has provided facility support for this activity.*

*In conclusion, it is my hope that this survey can give motivation and encouragement for all of us to achieve high court dignity*

mewujudkan kewibawaan pengadilan melalui pelayanan publik yang baik dan prima pada seluruh satuan kerja di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia.

*through good and excellent public service in all work units under the Supreme Court of the Republic of Indonesia.*

Jakarta, 24 Februari 2014

*Jakarta, 24 February 2014*

Kepala Badan Pengawasan

Mahkamah Agung Republik Indonesia

*Head of Supervisory Agency*

*The Supreme Court of the Republic of Indonesia*



DR. Soenarto, S.H., M.Hum



## Executive Summary

Pelayanan publik pengadilan yang baik, merupakan syarat utama bagi peningkatan kepercayaan publik kepada pengadilan. Peningkatan kepercayaan publik diperlukan untuk meningkatkan dan menjaga kewibawaan pengadilan. Terjaganya kewibawaan pengadilan, merupakan landasan bagi kemerdekaan kekuasaan kehakiman, sebagai prinsip utama dari berjalannya sebuah institusi peradilan di negara yang demokratis.

Mengingat pentingnya pelayanan publik pengadilan, sekaligus melaksanakan kebijakan reformasi birokrasi, Mahkamah Agung (MA) mengeluarkan SK 026/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan. Pada konteks inilah survey pelayanan publik dilakukan. Survey ini bertujuan untuk melakukan pemetaan awal (baseline survey) terhadap situasi pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek krusial dari pelayanan publik pengadilan dalam perspektif kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam survey ini ditemukan beberapa hal, di antaranya, secara umum mayoritas responden merasa puas. Namun demikian, tingkat kepuasan yang terekam masih rendah, dengan rata-rata kepuasan berada pada kisaran 50 %, kecuali pada sidang tilang dan fasilitas pengadilan dengan angka kepuasan berada dibawah 50 %. Tingkat kepuasan

## Executive Summary

*Good public service by the court is the primary requirement to improve public trust towards the court. This public trust improvement is necessary to increase and maintain the court's authority. A well maintained court authority is the basis for judiciary power independence, which is the main principle for a justice system in a democratic country to operate smoothly.*

*Considering the importance of court public service, and in implementing bureaucratic reform policies, the Supreme Court has issued a Decree Number 026/2012 concerning Court Service Standards. It is within this context the public service survey is conducted. This survey is done as a baseline survey on public service situation and to identify crucial aspects of court public service from the perspective of service user satisfaction.*

*This survey uncovered several findings, among others, was that generally the majority of respondents feel satisfied. However, the recorded satisfaction level is still low, with an average satisfaction of around 50 %, except in traffic ticket hearing and court facility with a satisfaction level of under 50 %. This low satisfaction level indicates that there are challenges to be*

yang rendah menggambarkan tantangan untuk mendorong peningkatan kepuasan pengguna pengadilan. Pada survey juga ditemukan, terdapat kecenderungan pada wilayah-wilayah dengan beban perkara signifikan (I dan II), kepuasan pengguna relatif lebih rendah dibandingkan dengan pada wilayah-wilayah dengan beban perkara yang tidak terlalu besar (III dan IV). Hal ini mengindikasikan bahwa pengadilan-pengadilan dengan jumlah pengguna terbesar merupakan pengadilan yang memiliki tantangan terbesar dalam melaksanakan pelayanan publik.

Dari hasil analisis survey, dapat disimpulkan beberapa pokok rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia pelaksana kegiatan pelayanan, terutama sekali terkait dengan motivasi untuk melaksanakan pelayanan publik secara baik dan kemampuan untuk melakukan adaptasi penggunaan teknologi informasi ke dalam sistem kerja yang ada. Kedua, pada sistem operasi pelayanan, beberapa bentuk penyederhanaan perlu dilakukan untuk meringkas pelayanan publik yang ada. Hal ini ditujukan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat dan akurat. Ketiga, melakukan pengadopsian penggunaan teknologi ke dalam sistem pengelolaan administrasi yang tersedia merupakan langkah yang tidak dapat dipungkiri lagi, utamanya untuk mendukung poin rekomendasi kedua tersebut.

*addressed to promote improvement on court user satisfaction. Another thing found on the survey was that areas with significant caseload (I and II) tend to have relatively lower user satisfaction compared to areas with smaller caseload (III and IV). This indicates that the courts with the highest number of users are courts with the biggest challenge in carrying out public service.*

*From the survey analysis results, several primary recommendations to improve public service can be concluded. First, increasing the capacity of human resources carrying out the service, particularly related to the motivation to provide good public service and the ability to adapt the use of information technology in existing work system. Second, in the service operational system, several forms of simplification need to be done to shorten the existing public service time. This is to provide quick and accurate public service. Third, adopting the use of technology into existing administration management system can no longer be avoided, particularly to support the second recommendation point.*

## Daftar Istilah

## List of Terms

### A

#### **Aanmaning**

Surat teguran yang dikeluarkan oleh pengadilan untuk melaksanakan eksekusi secara sukarela

#### **Angka Acak**

Angka acak merupakan angka yang diperoleh pada tabel microsoft excel dengan mengetik fungsi rand ()

#### **Analisis Silang**

Analisis dengan melakukan persilangan antara temuan kuantitatif dengan kualitatif untuk menghasilkan sebuah kesimpulan

### B

#### **Bawas MARI**

Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia

#### **B Standard**

Satuan nilai menggambarkan relasi faktor pembentuk kepuasan

### C

#### **Celah Harapan**

Celah harapan merupakan perbedaan antara kondisi aktual pelayanan dengan harapan dari responden terhadap pelayanan tersebut, biasanya dalam hal terkait dengan waktu pelayanan

### A

#### **Aanmaning**

*A reprimand letter issued by the court to implement execution voluntarily*

#### **Area of Supervision**

*The work area of supervision of the Supervisory Agency, covering area I: Sumatera, area II: Java and Bali, area III : Kalimantan and Sulawesi, and area IV: West Nusa Tenggara, East Nusa Tenggara, Ambon and Papua*

#### **Analysis Unit**

*A statistical analysis unit according to the area of supervision of The Supervisory Agency*

### B

#### **Bawas MARI**

*Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia*

#### **B Standard**

*A value unit that describes the relation between satisfaction shaping factors*

### C

#### **Cross Analysis**

*Analysis by crossing quantitative and qualitative findings to come up with a conclusion*

**Cukup data**

Cukup data adalah terpenuhinya jumlah data yang ditetapkan pada persamaan statistik

**F****Formula**

Merupakan rumus statistik yang digunakan untuk menentukan jumlah kecukupan responden secara statistik

**I****Interval**

Jarak yang ditetapkan untuk menarik responden yang berada di pengadilan. Penarikan dilakukan dengan menentukan satu titik lokasi di pengadilan dan melakukan penghitungan berdasarkan frekuensi waktu ataupun jumlah orang yang melewati pada titik tersebut

**K****Komposisi Kepuasan**

Komposisi kepuasan merupakan faktor/ bagian yang dianggap sebagai pembentuk total kepuasan keseluruhan

**M****Mystery Shopper**

Metode pengawasan/pengambilan data tertutup kepada pengadilan

**P****PA**

Pengadilan Agama

**PN**

Pengadilan Negeri

**Cross Tabulation**

*Cross Tabulation is a statistical analysis table developed to look at statistical data distribution that has been collected*

**F****Formula**

*Formula is a statistical formulation used to statistically determine the adequate number of respondents*

**I****Interval**

*Distance set to attract respondents in court. The attracting process is done by determining one point of location in court and calculating the time frequency or number of people passing that point.*

**In Depth Interview**

*A technique to collect information by conducting in depth interview with key resource persons in court*

**L****Likert Scale**

*Scale of 1 to 5 used to measure respondent satisfaction*

**M****Mystery Shopper**

*A method of supervision/data collection that is undisclosed to the court*

**P****PA**

*Religious Court*



**Posbakum**

Pos Bantuan Hukum

**PP**

Panitera Pengganti

**PTUN**

Pengadilan Tata Usaha Negara

**Probabilistik**

Pendekatan pada metode kuantitatif yang mengindikasikan penggunaan metode acak dalam menentukan calon responden yang dijadikan narasumber

**R****Random Sampling**

Teknik penentuan lokasi survey secara acak

**Relative Importance**

Peringkat relasi antara faktor pembentuk kepuasan

**Responden**

Orang terpilih untuk mengisi kuesioner yang disebarkan oleh surveyor

**S****SK KMA**

Surat Keputusan Mahkamah Agung

**Skala Likert**

Skala 1 sampai dengan 5 yang digunakan untuk mengukur kepuasan responden

**PN**

District Court

**Posbakum**

Legal Aid Post

**PP**

Acting Registrar

**PTUN**

State Administrative Court

**Probabilistic**

Approach in quantitative method indicating the use of random method in determining potential respondents to be used as resource persons

**R****Random Sampling**

A technique to randomly determine survey location

**Relative Importance**

The rank of relationship among satisfaction shaping factors

**Respondent**

Selected person (s) to fill the questionnaire distributed by surveyor

**S****Satisfaction Composition**

Satisfaction composition is a factor/part considered to shape satisfaction as a whole

**Surveyor**

Orang yang mengambil informasi dari narasumber dengan menanyakan daftar pertanyaan pada kuesioner

**SOP**

Standar Operasi Prosedure

**T****Tabulasi Silang**

Merupakan tabel analisis statistik yang dikembangkan untuk melihat distribusi data statistik yang berhasil dihimpun

**U****Unit Analisis**

Satuan unit analisis statistik berdasarkan wilayah pengawasan Bawas MARI

**W****Wawancara Mendalam**

Merupakan teknik pengambilan informasi dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan narasumber kunci di pengadilan

**Wilayah Pengawasan**

Wilayah kerja pengawasan Bawas MARI, meliputi wilayah I Sumatera, Wilayah II Jawa dan Bali, Wilayah III Kalimantan dan Sulawesi, dan Wilayah IV Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Ambon dan Papua

**SK KMA**

*The Chief Justice Decree*

**Surveyor**

*People who collect information from resource persons by asking a list of questions from the questionnaire*

**SOP**

*Standard Operational Procedure*

**Sufficient data**

*Sufficient data is the fulfillment of data established in statistical equation*

## Daftar Tabel

## List of Tables

### Daftar Formula :

Formula 1 : Kecukupan Data  
PN/PA 12

Formula 2 : Kecukupan Data  
PTUN 12

### Daftar Gambar :

Gambar 1: Contoh Bagian  
Kuesioner 17

### Daftar Modul :

Modul 1: Administrasi Pengadilan 17

Modul 2: Bantuan Hukum 20

Modul 3: Layanan Informasi 21

Modul 4: Sidang Tilang 22

### Daftar Tabel :

Tabel 1 : Jumlah Responden  
Secara Keseluruhan 28

Tabel 2 : Jumlah Responden  
Pengadilan Negeri 29

Tabel 3: Jumlah Responden  
Pengadilan Agama 29

Tabel 4 : Jumlah Responden  
Pengadilan Tata Usaha Negara 30

Tabel 5: Lokasi Survey Wilayah I 33

Tabel 6: Lokasi Survey Wilayah  
II 33

### List of Formula:

Formula 1: PN/PA (District  
Court/Religious Court) Data  
Sufficiency 12

Formula 2: PTUN (State  
Administrative Court) Data  
Sufficiency 12

### List of Figure:

Figure1: Example of a Part of  
the Questionnaire 17

### List of Modules :

Module1: Court Administration 17

Module2: Legal Aid 20

Module3: Information Service 21

Module 4:Traffic Ticket Hearing 22

### List of Tables :

Table 1: Number of Total  
Respondents as a Whole 28

Table 2: Number of Respondents  
in District Courts 29

Table 3: Number of Respondents  
in Religious Courts 29

Table 4: Number of Respondents  
in State Administrative Courts 30

Table 5: Area I Survey Location 33

Table 6: Area II Survey Location 33

|                                                                                     |     |                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 7: Lokasi Survey Wilayah III                                                  | 34  | <i>Table 7: Area III Survey Location</i>                                                      | 34  |
| Tabel 8: Lokasi Survey Wilayah IV                                                   | 34  | <i>Table 8: Area IV Survey Location</i>                                                       | 34  |
| Tabel 9: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pendaftaran               | 60  | <i>Table 9: Registration Satisfaction based on Gender and Education</i>                       | 60  |
| Tabel 10: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Persiapan Persidangan    | 64  | <i>Table 10: Hearing Preparation Satisfaction with regards to Gender and Education</i>        | 64  |
| Tabel 11: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Persidangan              | 81  | <i>Table 11: Hearing Satisfaction based on Gender and Education preference</i>                | 81  |
| Tabel 12 : Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pengembalian Sisa Panjer           | 87  | <i>Table 12 : Fee Deposit Refund Satisfaction based on Gender and Education</i>               | 87  |
| Tabel 13 : Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Eksekusi     | 91  | <i>Table 13 : Execution Application Satisfaction based on Gender and Education Preference</i> | 91  |
| Tabel 14 : Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Petugas Pengadilan      | 95  | <i>Table 14 : Court Staff Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>           | 95  |
| Tabel 15: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Administrasi Peradilan   | 98  | <i>Table 15: Court Administration Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>   | 98  |
| Tabel 16: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan  | 108 | <i>Table 16: Legal Aid Information Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>  | 108 |
| Tabel 17: Kepuasan Posbakum Berdasarkan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan     | 115 | <i>Table 17: Posbakum Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>               | 115 |
| Tabel 18 : Kepuasan Jasa Bantuan Hukum Jenis Kelamin dan Pendidikan                 | 121 | <i>Table 18 : Legal Service Satisfaction based on Gender and Education</i>                    | 121 |
| Tabel 19: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pembebasan Biaya Perkara | 126 | <i>Table 19: Case Fee Waiver Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>        | 126 |

|                                                                                     |     |                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 20: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Bantuan Hukum                       | 128 | <i>Table 20: Legal Aid Satisfaction based on Gender and Education</i>                           | 128 |
| Tabel 21: Kepuasan Media Informasi Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan          | 136 | <i>Table 21: Information Media Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>        | 136 |
| Tabel 22: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Informasi     | 141 | <i>Table 22: Information Request Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>      | 141 |
| Tabel 23: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Informasi                | 144 | <i>Table 23: Information Request Satisfaction based on Gender and Education</i>                 | 144 |
| Tabel 24: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pembebasan Biaya Perkara | 149 | <i>Table 24: Case Fee Waiver Satisfaction based on Gender and Education Preference</i>          | 149 |
| Tabel 25: Total Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Tinggi Pelayanan Informasi    | 152 | <i>Table 25: Total Information Service Satisfaction based on Gender and Education</i>           | 152 |
| Tabel 26: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Informasi Sidang Tilang     | 157 | <i>Table 26: Traffic Ticket Hearing Information Satisfaction based on Gender and Education</i>  | 157 |
| Tabel 27: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Sidang Tilang Peradilan     | 162 | <i>Table 27: Traffic Ticket Hearing Satisfaction based on Gender and Education</i>              | 162 |
| Tabel 28: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Waktu Tunggu Sidang Tilang  | 134 | <i>Table 28: Traffic Ticket Hearing Waiting Time Satisfaction based on Gender and Education</i> | 134 |
| Tabel 29: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Pembayaran Denda            | 168 | <i>Table 29: Fine Payment Satisfaction based on Gender and Education</i>                        | 168 |
| Tabel 30: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pengembalian Bukti Tilangn          | 171 | <i>Table 30: Traffic Ticket Evidence Return Satisfaction based on Gender and Education</i>      | 171 |

|                                                                                     |     |                                                                                                                |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 31: Kepuasan Petugas Tilang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan          | 174 | <i>Table 31: Traffic Ticket Staff Satisfaction based on Gender and Education</i>                               | 174 |
| Tabel 32: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pelayanan Tilang                    | 176 | <i>Table 32: Traffic Ticket Service Satisfaction based on Gender and Education</i>                             | 176 |
| Tabel 33: Komposisi Elemen Kepuasan Administrasi Peradilan                          | 233 | <i>Table 33: Satisfaction Composition of Court Administration Element</i>                                      | 233 |
| Tabel 34: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Administrasi Peradilan   | 234 | <i>Table 34: Ranking of Relative Importance of Satisfaction Composition of Court Administration</i>            | 234 |
| Tabel 35: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Untuk Petugas Pengadilan | 235 | <i>Table 35: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Staff</i>                        | 235 |
| Tabel 36: Peringkat Relative Importance komposisi Kepuasan Pengembalian Sisa Panjar | 235 | <i>Table 36: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Refund of cash deposit balance</i> | 235 |
| Tabel 37: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Pengadilan     | 236 | <i>Table 37: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Facility</i>                     | 236 |
| Tabel 38: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Toilet         | 237 | <i>Table 38: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Toilet Facility</i>                    | 237 |
| Tabel 39: Peringkat Relative Importance Komposisi Fasilitas Informasi Pengadilan    | 237 | <i>Table 32: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Court Information Facility</i>     | 237 |
| Tabel 40: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pada Layanan Persidangan | 238 | <i>Table 40: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Hearing Service</i>                | 238 |

|                                                                                     |     |                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 41: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Pemeriksaan Setempat          | 238 | <i>Table 41: Relative Importance Ranking of Satisfaction Component of On-site examination</i>     | 238 |
| Tabel 42: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Proses Persidangan            | 239 | <i>Table 42: Relative Importance Ranking of Satisfaction of Hearing Process</i>                   | 239 |
| Tabel 43: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Fasilitas Ruang Sidang        | 240 | <i>Table 43: Relative Importance Ranking of Satisfaction of Hearing Room Facility</i>             | 240 |
| Tabel 44: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Elemen Layanan Pendaftaran    | 240 | <i>Table 44: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Element of Registration Service</i>   | 240 |
| Tabel 45: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Personel Petugas Pendaftaran  | 241 | <i>Table 45: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Registration Staff</i>                | 241 |
| Tabel 46: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Personel Prosedur Pendaftaran | 242 | <i>Table 46: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Registration Procedure</i>            | 242 |
| Tabel 47 : Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Sistem Pembayaran            | 242 | <i>Table 47 : Relative Importance Ranking of Satisfaction in Payment Mechanism</i>                | 242 |
| Tabel 48: Komposisi Kepuasan Pada Bantuan Hukum                                     | 244 | <i>Table 48: Satisfaction Composition of Legal Aid</i>                                            | 244 |
| Tabel 49: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Bantuan Hukum            | 244 | <i>Table 49: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Aid</i>             | 244 |
| Tabel 50: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Informasi Bantuan Hukum  | 245 | <i>Table 50: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Aid Information</i> | 245 |
| Tabel 51: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara | 245 | <i>Table 51: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Fee Waiver</i>      | 245 |



|                                                                                              |     |                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 52: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Pembebasan Biaya Perkara | 246 | <i>Table 52: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Fee Waiver Procedure</i> | 246 |
| Tabel 53: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Bantuan Jasa Hukum                | 246 | <i>Table 53: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service</i>              | 246 |
| Tabel 54 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Advokat Bantuan Jasa Hukum       | 247 | <i>Table 54 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Advocate</i>    | 247 |
| Tabel 55 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Bantuan Jasa Hukum      | 247 | <i>Table 55 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Procedure</i>   | 247 |
| Tabel 56 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Bantuan Jasa Hukum      | 248 | <i>Table 56 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Procedure</i>   | 248 |
| Tabel 57 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Advokat Piket                    | 248 | <i>Table 57: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Advocate on Duty</i>           | 248 |
| Tabel 58 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Posbakum               | 248 | <i>Table 58 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Posbakum Facility</i>         | 248 |
| Tabel 59 : Komposisi Kepuasan Pada Layanan Informasi                                         | 250 | <i>Table 59 : Satisfaction Composition of Information Service</i>                                      | 250 |
| Tabel 60 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Layanan Informasi                | 250 | <i>Table 60 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Service</i>       | 250 |
| Tabel 61 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Personel Pelayanan Informasi     | 251 | <i>Table 61 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Staff service</i> | 251 |



|                                                                                      |     |                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 62 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Permohonan Informasi     | 252 | <i>Table 62 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Request</i>                   | 252 |
| Tabel 63 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Media Informasi          | 253 | <i>Table 63: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Media</i>                      | 253 |
| Tabel 64 : Komposisi Kepuasan Pada Layanan Tilang                                    | 254 | <i>Table 64 : Satisfaction Composition of Traffic Ticket Service</i>                                               | 254 |
| Tabel 65 : Peringkat Relative Importance Komposisi Layanan Tilang                    | 255 | <i>Table 65 : Ranking of Relative Importance of Composition of Traffic Ticket Service</i>                          | 255 |
| Tabel 66 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Petugas Pelayanan Tilang | 255 | <i>Table 66 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Traffic Ticket Service Officer</i>        | 255 |
| Tabel 67 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pelaksanaan Sidang       | 256 | <i>Table 67 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Hearing Implementation</i>                | 256 |
| Tabel 68 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pembayaran Denda         | 257 | <i>Table 68: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Payment for fines</i>                      | 257 |
| Tabel 69 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pengambilan Bukti Sitaan | 257 | <i>Table 69 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Collecting Confiscated Evidence</i>       | 257 |
| Tabel 70 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Informasi Sidang Tilang  | 258 | <i>Table 70 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information on Traffic Ticket Hearing</i> | 258 |
| Tabel 71 : Bentuk Fasilitas Observasi                                                | 292 | <i>Table 71 : Type of Observed Facility</i>                                                                        | 292 |

**Daftar Diagram :**

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Diagram I : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan                   | 31 |
| Diagram II : Kepentingan di Pengadilan                                 | 32 |
| Diagram III: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                       | 33 |
| Diagram IV: Tingkat Kepuasan Akses Per Jenis Pengadilan                | 37 |
| Diagram V: Kepuasan Akses Pengadilan Per Wilayah                       | 38 |
| Diagram VI: Tingkat Kepuasan Komposisi Fasilitas Informasi             | 39 |
| Diagram VII: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi Per Jenis Pengadilan | 39 |
| Diagram VIII: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi Per Wilayah         | 40 |
| Diagram IX: Penilaian Komposisi Kepuasan Fasilitas Toilet              | 41 |
| Diagram X: Kepuasan Fasilitas Toilet Per Jenis Pengadilan              | 42 |
| Diagram XI: Kepuasan Fasilitas Toilet Per Wilayah                      | 43 |
| Diagram XII: Kepuasan Umum Fasilitas Pengadilan                        | 44 |
| Diagram XIII: Kepuasan Fasilitas Pengadilan Per Jenis Pengadilan       | 44 |

**List of Diagrams :**

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Diagram I: Respondents based on Education Level</i>                           | <i>31</i> |
| <i>Diagram II: Interest in Court</i>                                             | <i>32</i> |
| <i>Diagram III: Respondents based on Gender</i>                                  | <i>33</i> |
| <i>Diagram IV: Access Satisfaction Level Per Type of Court</i>                   | <i>37</i> |
| <i>Diagram V: Court Access Satisfaction Per Area</i>                             | <i>38</i> |
| <i>Diagram VI: Satisfaction Level on Information Facility Composition</i>        | <i>39</i> |
| <i>Diagram VII: Satisfaction Level on Information Facility Per Type of Court</i> | <i>39</i> |
| <i>Diagram VIII: Satisfaction Level on Information Facility Per Area</i>         | <i>40</i> |
| <i>Diagram IX: Scoring of Toilet Facility Satisfaction Composition</i>           | <i>41</i> |
| <i>Diagram X: Toilet Facility Satisfaction Per Type of Court</i>                 | <i>42</i> |
| <i>Diagram XI: Toilet Facility Satisfaction per Area</i>                         | <i>43</i> |
| <i>Diagram XII: General Satisfaction of Court Facility</i>                       | <i>44</i> |
| <i>Diagram XIII: Court Facility Satisfaction Per Type of Court</i>               | <i>44</i> |

|                                                                                |    |                                                                               |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Diagram XIV : Kepuasan Fasilitas Pengadilan Per Wilayah                        | 45 | <i>Diagram XIV: Court Facility Satisfaction Per Area</i>                      | 45 |
| Diagram XV: Penilaian Prosedur Pendaftaran Per Jenis Pengadilan                | 50 | <i>Diagram XV: Percentage of Registration Procedure Per Type of Court</i>     | 50 |
| Diagram XVI: Kepuasan Prosedur Pendaftaran Per Jenis Pengadilan                | 51 | <i>Diagram XVI: Registration Procedure Satisfaction Per Type of Court</i>     | 51 |
| Diagram XVII: Kepuasan Prosedur Pendaftaran Perwilayah                         | 52 | <i>Diagram XVII: Registration Procedure Satisfaction Per Area</i>             | 52 |
| Diagram XVIII: Pungutan Diluar Biaya Resmi                                     | 54 | <i>Diagram XVIII: Payments other than the Official Fees</i>                   | 54 |
| Diagram XIX: Kepuasan Sistem Pembayaran Per Jenis Peradilan                    | 55 | <i>Diagram XIX: Payment System Satisfaction per Type of Court</i>             | 55 |
| Diagram XX: Kepuasan Sistem Pembayaran Perwilayah                              | 55 | <i>Diagram XX: Payment System Satisfaction per Area</i>                       | 55 |
| Diagram XXI: Penilaian Integritas Petugas Pendaftaran/Pembayaran               | 57 | <i>Diagram XXI: Integrity Rating of Registration/Payment Staff</i>            | 57 |
| Diagram XXII: Kepuasan Petugas Pendaftaran/ Pembayaran Per Pengadilan          | 58 | <i>Diagram XXII:Registration Staff/ Payment Satisfaction per Court</i>        | 58 |
| Diagram XXIII: Kepuasan Petugas Pembayaran/ Pendaftaran Pengadilan Per Wilayah | 59 | <i>Diagram XXIII: Court Payment/ Registration Staff Satisfaction per Area</i> | 59 |
| Diagram XXIV: Kepuasan Pendaftaran                                             | 60 | <i>Diagram XXIV:Registration Satisfaction</i>                                 | 60 |
| Diagram XXV: Kepuasan Pendaftaran Per Pengadilan                               | 61 | <i>Diagram XXV: Registration Satisfaction per Court</i>                       | 61 |

|                                                                    |    |                                                                           |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Diagram XXVI: Kepuasan Pendaftaran Per Wilayah                     | 62 | <i>Diagram XXVI: Registration Satisfaction per Area</i>                   | 62 |
| Diagram XXVII: Kepuasan Persiapan Persidangan                      | 65 | <i>Diagram XXVII: Hearing Preparation Satisfaction</i>                    | 65 |
| Diagram XXVIII: Kepuasan Persiapan Pengadilan Per Jenis Pengadilan | 66 | <i>Diagram XXVIII: Hearing Preparation Satisfaction per Type of Court</i> | 66 |
| Diagram XXIX: Kepuasan Persiapan Pengadilan Per Wilayah            | 66 | <i>Diagram XXIX: Hearing Preparation Satisfaction per Area</i>            | 66 |
| Diagram XXX: Penilaian Ruang Sidang Per Aspek                      | 69 | <i>Diagram XXX: Hearing Room Rating per Aspect</i>                        | 69 |
| Diagram XXXI: Kepuasan Ruang Sidang                                | 69 | <i>Diagram XXXI: Hearing Room Satisfaction</i>                            | 69 |
| Diagram XXXII : Kepuasan Ruang Sidang Per Jenis Pengadilan         | 70 | <i>Diagram XXXII : Hearing Room Satisfaction per Type of Court</i>        | 70 |
| Diagram XXXIII: Kepuasan Ruang Sidang Per Wilayah                  | 71 | <i>Diagram XXXIII: Hearing Room Satisfaction per Area</i>                 | 71 |
| Diagram XXXIV : Kepuasan Pengalaman Proses Persidangan             | 73 | <i>Diagram XXXIV : Hearing Experience Satisfaction</i>                    | 73 |
| Diagram XXXV: Kepuasan Proses Persidangan                          | 73 | <i>Diagram XXXV: Hearing Process Satisfaction</i>                         | 73 |
| Diagram XXXVI: Kepuasan Persidangan Per Jenis Pengadilan           | 74 | <i>Diagram XXXVI: Hearing Satisfaction per Type of Court</i>              | 74 |
| Diagram XXXVII: Kepuasan Persidangan Per Wilayah                   | 75 | <i>Diagram XXXVII: Hearing Satisfaction per Area</i>                      | 75 |
| Diagram XXXVIII: Kepuasan Pemeriksaan Setempat                     | 77 | <i>Diagram XXXVIII: On-site examination Satisfaction</i>                  | 77 |
| Diagram XXXIX: Kepuasan Pemeriksaan Setempat Per Jenis Pengadilan  | 78 | <i>Diagram XXXIX: On-site examination Satisfaction Per Type of Court</i>  | 78 |

|                                                                   |    |                                                                  |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------|----|
| Diagram XL: Kepuasan Pemeriksaan Setempat Per Wilayah             | 79 | <i>Diagram XL: On-site examination Satisfaction Per Area</i>     | 79 |
| Diagram XLI: Kepuasan Responden Persidangan                       | 80 | <i>Diagram XLI: Hearing Respondent Satisfaction</i>              | 80 |
| Diagram XLII: Kepuasan Persidangan Per Pengadilan                 | 81 | <i>Diagram XLII: Hearing Satisfaction per Court</i>              | 81 |
| Diagram XLIII: Kepuasan Persidangan Per Wilayah                   | 82 | <i>Diagram XLIII: Hearing Satisfaction per Area</i>              | 82 |
| Diagram XLIV: Kepuasan Penyelesaian Sidang                        | 83 | <i>Diagram XLIV: Hearing Completion Satisfaction</i>             | 83 |
| Diagram XLV: Kepuasan Pemberian Putusan                           | 84 | <i>Diagram XLV: Decision Delivery Satisfaction</i>               | 84 |
| Diagram XLVI : Penilaian Pengembalian Panjar                      | 85 | <i>Diagram XLVI : Fee Deposit Refund Ratings</i>                 | 85 |
| Diagram XLVII: Kepuasan Pengembalian Sisa Panjar                  | 86 | <i>Diagram XLVII: Fee Deposit Refund Satisfaction</i>            | 86 |
| Diagram XLVIII: Kepuasan Pengembalian Biaya Panjar Per Pengadilan | 87 | <i>Diagram XLVIII: Fee Deposit Refund Satisfaction per Court</i> | 87 |
| Diagram XLIX: Kepuasan Pengembalian Biaya Panjar Per Wilayah      | 88 | <i>Diagram XLIX: Fee Deposit Refund Satisfaction per Area</i>    | 88 |
| Diagram L: Kepuasan Permohonan Eksekusi                           | 90 | <i>Diagram L: Execution Application Satisfaction</i>             | 90 |
| Diagram LI : Kepuasan Permohonan Eksekusi Per Pengadilan          | 91 | <i>Diagram LI : Execution Application Satisfaction Per Court</i> | 91 |
| Diagram LII: Kepuasan Permohonan Eksekusi Per Wilayah             | 92 | <i>Diagram LII: Execution Application Satisfaction per Area</i>  | 92 |
| Diagram LIII: Penilaian Petugas Pengadilan                        | 93 | <i>Diagram LIII: Court Staff Rating</i>                          | 93 |
| Diagram LIV: Kepuasan Personel Pengadilan                         | 94 | <i>Diagram LIV: Court Staff Satisfaction</i>                     | 94 |

|                                                                            |     |                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram LV: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Pengadilan                     | 96  | <i>Diagram LV: Court Staff Satisfaction per Court</i>                           | 96  |
| Diagram LVI: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Wilayah                       | 97  | <i>Diagram LVI: Court Staff Satisfaction per Area</i>                           | 97  |
| Diagram LVII: Kepuasan Administrasi Pengadilan                             | 98  | <i>Diagram LVII: Court Administration Satisfaction</i>                          | 98  |
| Diagram LVIII: Kepuasan Total Administrasi Pengadilan Per Jenis Pengadilan | 99  | <i>Diagram LVIII: Total Court Administration Satisfaction per Type of Court</i> | 99  |
| Diagram LIX: Kepuasan Total Kepuasan Administrasi Per Wilayah              | 100 | <i>Diagram LIX: Total Court Administration Satisfaction per Area</i>            | 100 |
| Diagram LX: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum                               | 107 | <i>Diagram LX: Legal Aid Information Satisfaction</i>                           | 107 |
| Diagram LXI : Kepuasan informasi Bantuan Hukum                             | 108 | <i>Diagram LXI : Legal Aid Information Satisfaction</i>                         | 108 |
| Diagram LXII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan        | 109 | <i>Diagram LXII: Legal Aid Information Satisfaction per Type of Court</i>       | 109 |
| Diagram LXIII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Wilayah                | 110 | <i>Diagram LXIII: Legal Aid Information Satisfaction per Area</i>               | 110 |
| Diagram LXIV: Penilaian Fasilitas Posbakum                                 | 112 | <i>Diagram LXIV: Posbakum Facility Rating</i>                                   | 112 |
| Diagram LXV: Penilaian Komposisi Advokat Piket                             | 113 | <i>Diagram LXV: Advocate on Duty Composition Rating</i>                         | 113 |
| Diagram LXVI: Kepuasan Posbakum Per Aspek Komposisi Pengalaman             | 114 | <i>Diagram LXVI: Posbakum Satisfaction Per Experience Composition Aspect</i>    | 114 |
| Diagram LXVII: Kepuasan Pos Bantuan Hukum                                  | 115 | <i>Diagram LXVII: Legal Aid Post (Posbakum) Satisfaction</i>                    | 115 |

|                                                                      |     |                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram LXVIII: Kepuasan Posbakum Per Jenis Pengadilan               | 116 | <i>Diagram LXVIII: Posbakum Satisfaction per Type of Court</i>             | 116 |
| Diagram LXIX: Kepuasan Posbakum Per Wilayah                          | 117 | <i>Diagram LXIX: Posbakum Satisfaction per Area</i>                        | 117 |
| Diagram LXX: Proses Bantuan Jasa Hukum                               | 118 | <i>Diagram LXX: Legal Service Process Satisfaction</i>                     | 118 |
| Diagram LXXI: Kepuasan Prosedur Jasa Bantuan Hukum                   | 119 | <i>Diagram LXXI: Legal Service Procedure Satisfaction</i>                  | 119 |
| Diagram LXXII: Kepuasan Advokat Bantuan Jasa Hukum                   | 119 | <i>Diagram LXXII: Legal Advocate Service Satisfaction</i>                  | 119 |
| Diagram LXXIII: Kepuasan Komposisi Advokat Jasa Bantuan Hukum        | 120 | <i>Diagram LXXIII: Legal Advocate Service Satisfaction Composition</i>     | 120 |
| Diagram LXXIV: Bantuan Jasa Hukum                                    | 121 | <i>Diagram LXXIV: Legal Service</i>                                        | 121 |
| Diagram LXXV: Kepuasan Jasa Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan       | 122 | <i>Diagram LXXV: Legal Service Satisfaction per Type of Court</i>          | 122 |
| Diagram LXXVI : Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Wilayah         | 123 | <i>Diagram LXXVI: Legal Aid Information Satisfaction per Area</i>          | 123 |
| Diagram LXXVII: Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara Per Komposisi      | 124 | <i>Diagram LXXVII: Case Fee Waiver Satisfaction Per Composition</i>        | 124 |
| Diagram LXXVIII: Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara                   | 125 | <i>Diagram LXXVIII: Case Fee Waiver Satisfaction</i>                       | 125 |
| Diagram LXXIX: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan | 126 | <i>Diagram LXXIX: Legal Aid Information Satisfaction per Type of Court</i> | 126 |
| Diagram LXXX: Kepuasan Bantuan Hukum                                 | 127 | <i>Diagram LXXX: Legal Aid Satisfaction</i>                                | 127 |
| Diagram LXXXI: Kepuasan Total Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan     | 129 | <i>Diagram LXXXI: Total Legal Aid Satisfaction per Type of Court</i>       | 129 |



|                                                                               |     |                                                                                            |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram LXXXII: Kepuasan Total Kepuasan Administrasi Per Wilayah              | 130 | <i>Diagram LXXXII: Total Administration Satisfaction per Area</i>                          | 130 |
| Diagram LXXXIII: Penilaian Media Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman     | 134 | <i>Diagram LXXXIII: Information Media Satisfaction Per Experience Composition Aspect</i>   | 134 |
| Diagram LXXXIV: Kepuasan Media Informasi                                      | 135 | <i>Diagram LXXXIV: Information Media Satisfaction</i>                                      | 135 |
| Diagram LXXXV: Kepuasan Media Informasi Per Jenis Pengadilan                  | 136 | <i>Diagram LXXXV: Information Media Satisfaction Per Type of Court</i>                     | 136 |
| Diagram LXXXVI: Kepuasan Media Informasi Per Wilayah                          | 137 | <i>Diagram LXXXVI: Information Media Satisfaction per Area</i>                             | 137 |
| Diagram LXXXVII: Kepuasan Permohonan Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman | 139 | <i>Diagram LXXXVII: Information Request Satisfaction per Experience Composition Aspect</i> | 139 |
| Diagram LXXXVIII: Kepuasan Permohonan Informasi                               | 140 | <i>Diagram LXXXVIII: Information Request Satisfaction</i>                                  | 140 |
| Diagram LXXXIX: Kepuasan Permohonan Informasi Per Jenis Pengadilan            | 141 | <i>Diagram LXXXIX: Information Request Satisfaction Per Type of Court</i>                  | 141 |
| Diagram XC: Kepuasan Permohonan Informasi Per Wilayah                         | 142 | <i>Diagram XC: Information Request Satisfaction Per Area</i>                               | 142 |
| Diagram XCI: Kepuasan Keberatan Informasi                                     | 143 | <i>Diagram XCI: Information Objection Satisfaction</i>                                     | 143 |
| Diagram XCII: Kepuasan Keberatan Per Jenis Pengadilan                         | 144 | <i>Diagram XCII: Objection Satisfaction Per Type of Court</i>                              | 144 |
| Diagram XCIII: Kepuasan Keberatan Informasi Per Wilayah                       | 145 | <i>Diagram XCIII: Information Objection Satisfaction Per Area</i>                          | 145 |
| Diagram XCIV: Penilaian Kualitas Pelayanan Petugas Pengadilan                 | 147 | <i>Diagram XCIV: Court Staff Service Quality Rating</i>                                    | 147 |



|                                                                      |     |                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram XCV: Penilaian Integritas Petugas Pelayanan Informasi        | 147 | <i>Diagram XCV: Information Service Staff Integrity Rating</i>                       | 147 |
| Diagram XCVI: Kepuasan Petugas Informasi                             | 148 | <i>Diagram XCVI: Information Staff Satisfaction</i>                                  | 148 |
| Diagram XCVII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan | 149 | <i>Diagram XCVII: Legal Aid Information Satisfaction Per Type of Court</i>           | 149 |
| Diagram XCVIII: Kepuasan Total Petugas Informasi Per Wilayah         | 150 | <i>Diagram XCVIII: Total Information Staff Satisfaction per Area</i>                 | 150 |
| Diagram XCIX: Kepuasan Pelayanan Informasi                           | 151 | <i>Diagram XCIX: Information Service Satisfaction</i>                                | 151 |
| Diagram C: Kepuasan Per Jenis Pengadilan Total Pelayanan Informasi   | 152 | <i>Diagram C: Total Information Service Satisfaction Per Type of Court</i>           | 152 |
| Diagram CI: Kepuasan Total Per Wilayah Layanan Informasi             | 153 | <i>Diagram CI: Total Information Service Satisfaction per Area</i>                   | 153 |
| Diagram CII: Penilaian Informasi Sidang Tilang Per Aspek Komposisi   | 156 | <i>Diagram CII: Traffic Ticket Hearing Information Rating Per Composition Aspect</i> | 156 |
| Diagram CIII: Total Kepuasan Responden Informasi Sidang Tilang       | 157 | <i>Diagram CIII: Total Traffic Ticket Hearing Information Satisfaction</i>           | 157 |
| Diagram CIV: Kepuasan Informasi Sidang Per Wilayah                   | 158 | <i>Diagram CIV: Hearing Information Satisfaction per Area</i>                        | 158 |
| Diagram CV: Penilaian Pelaksanaan Sidang Tilang                      | 160 | <i>Diagram CV: Traffic Ticket Hearing Implementation Rating</i>                      | 160 |
| Diagram CVI: Total Kepuasan Pelaksanaan Sidang Tilang                | 161 | <i>Diagram CVI: Traffic Ticket Hearing Implementation Satisfaction</i>               | 161 |
| Diagram CVII: Kepuasan Pelaksanaan Sidang Per Wilayah                | 162 | <i>Diagram CVII: Traffic Ticket Hearing Implementation Satisfaction Per Area</i>     | 162 |
| Diagram CVIII: Pengalaman dan Harapan Waktu Tunggu Sidang            | 163 | <i>Diagram CVIII: Hearing Waiting Time Experience and Expectation</i>                | 163 |

|                                                             |     |                                                                            |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram CIX: Total Kepuasan Waktu Tunggu Sidang Tilang      | 164 | <i>Diagram CIX: Total Traffic Ticket Hearing Waiting Time Satisfaction</i> | 164 |
| Diagram CX: Kepuasan Waktu Tunggu Per Wilayah               | 165 | <i>Diagram CX: Waiting Time Satisfaction Per Area</i>                      | 165 |
| Diagram CXI: Kepuasan Pembayaran Denda Per Aspek Komposisi  | 166 | <i>Diagram CXI: Fine Payment Satisfaction Per Composition Aspect</i>       | 166 |
| Diagram CXII: Total Kepuasan Pembayaran Denda               | 167 | <i>Diagram CXII: Total Fine Payment Satisfaction</i>                       | 167 |
| Diagram CXIII: Pembayaran Denda Per Wilayah                 | 168 | <i>Diagram CXIII: Fine Payment Per Area</i>                                | 168 |
| Diagram CXIV: Penilaian Pengembalian Barang Bukti           | 169 | <i>Diagram CXIV: Evidence Return Rating</i>                                | 169 |
| Diagram CXV: Total Kepuasan Pengembalian Bukti Tilang       | 170 | <i>Diagram CXV: Total Traffic Ticket Evidence Return Satisfaction</i>      | 170 |
| Diagram CXVI: Pengembalian Bukti Tilang Per Wilayah         | 171 | <i>Diagram CXVI: Traffic Ticket Evidence Return Per Area</i>               | 171 |
| Diagram CXVII: Penilaian Aspek Komposisi Petugas Pengadilan | 172 | <i>Diagram CXVII: Court Staff Composition Aspect Rating</i>                | 172 |
| Diagram CXVIII: Total Kepuasan Petugas Pengadilan Tilang    | 173 | <i>Diagram CXVIII: Total Traffic Ticket Court Staff Satisfaction</i>       | 173 |
| Diagram CXIX: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Wilayah       | 174 | <i>Diagram CXIX: Court Staff Satisfaction per Area</i>                     | 174 |
| Diagram CXX: Kepuasan Total Pelayanan Sidang Tilang         | 175 | <i>Diagram CXX: Total Traffic Ticket Service Satisfaction</i>              | 175 |
| Diagram CXXI: Total Kepuasan Pelayanan Tilang Per Wilayah   | 177 | <i>Diagram CXXI: Total Traffic Ticket Service Satisfaction per Area</i>    | 177 |
| Diagram CXXII: Tingkat Kepuasan Akses PTUN                  | 185 | <i>Diagram CXXII: Access to PTUN Satisfaction Level</i>                    | 185 |

|                                                                   |     |                                                                                |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram CXXIII: Tingkat Kepuasan Komposisi Fasilitas Informasi    | 186 | <i>Diagram CXXIII: Information Facility Composition Satisfaction Level</i>     | 186 |
| Diagram CXXIV: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi PTUN          | 187 | <i>Diagram CXXIV: PTUN Information Facility Satisfaction Level</i>             | 187 |
| Diagram CXXV: Penilaian Komposisi Fasilitas Toilet                | 188 | <i>Diagram CXXV: Toilet Facility Composition Satisfaction</i>                  | 188 |
| Diagram CXXVI: Tingkat Kepuasan Fasilitas Toilet PTUN             | 188 | <i>Diagram CXXVI: PTUN Toilet Facility Satisfaction Level</i>                  | 188 |
| Diagram CXXVII : Tingkat Kepuasan Fasilitas PTUN                  | 190 | <i>Diagram CXXVII: PTUN Facility Satisfaction Level</i>                        | 190 |
| Diagram CXXVIII: Penilaian Prosedur Pendaftaran PTUN              | 193 | <i>Diagram CXXVIII: PTUN Registration Procedure Rating</i>                     | 193 |
| Diagram CXXIX: Kepuasan Prosedur Pendaftaran PTUN                 | 194 | <i>Diagram CXXIX: PTUN Registration Procedure Satisfaction</i>                 | 194 |
| Diagram CXXX: Penilaian Aspek Komposisi Pembayaran                | 196 | <i>Diagram CXXX: Payment Composition Aspect Rating</i>                         | 196 |
| Diagram CXXXI : Kepuasan Sistem Pembayaran PTUN                   | 197 | <i>Diagram CXXXI : PTUN Payment System Satisfaction</i>                        | 197 |
| Diagram CXXXII: Penilaian Komposisi Kualitas Layanan Petugas PTUN | 198 | <i>Diagram CXXXII: Quality of Service Provided by PTUN Staff Rating</i>        | 198 |
| Diagram CXXXIII: Penilaian Komposisi Integritas Petugas PTUN      | 199 | <i>Diagram CXXXIII: Integrity Composition Rating of PTUN Staff</i>             | 199 |
| Diagram CXXXIV: Kepuasan Petugas Pendaftaran/ Pembayaran PTUN     | 199 | <i>Diagram CXXXIV: Satisfaction towards Registration/Payment Staff of PTUN</i> | 199 |
| Diagram CXXXV: Kepuasan Pendaftaran PTUN                          | 200 | <i>Diagram CXXXV: PTUN Registration Satisfaction</i>                           | 200 |
| Diagram CXXXVI : Kepuasan Persiapan Persidangan PTUN              | 202 | <i>Diagram CXXXVI: PTUN Hearing Preparation Satisfaction</i>                   | 202 |

|                                                                             |     |                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram CXXXVII: Penilaian<br>Komposisi Ruang Sidang<br>PTUN                | 203 | <i>Diagram CXXXVII: PTUN<br/>Hearing Room Composition<br/>Rating</i>                  | 203 |
| Diagram CXXXVIII: Kepuasan<br>Ruang Sidang PTUN                             | 204 | <i>Diagram CXXXVIII: PTUN<br/>Hearing Room Satisfaction</i>                           | 204 |
| Diagram CXXXIX: Kepuasan<br>Komposisi Pengalaman Proses<br>Persidangan PTUN | 205 | <i>Diagram CXXXIX: PTUN Hearing<br/>Process Experience Composition<br/>Rating</i>     | 205 |
| Diagram CXL: Kepuasan<br>Jalannya Persidangan                               | 206 | <i>Diagram CXL: Hearing Process<br/>Satisfaction</i>                                  | 206 |
| Diagram CXLI: Kepuasan<br>Jalannya Pemeriksaan<br>Setempat                  | 207 | <i>Diagram CXLI: On Site<br/>Examination Satisfaction</i>                             | 207 |
| Diagram CXLII: Total Kepuasan<br>Persidangan PTUN                           | 207 | <i>Diagram CXLII: Total PTUN<br/>Hearing Satisfaction</i>                             | 207 |
| Diagram CXLIII: Waktu<br>Penyelesaian Sidang                                | 208 | <i>Diagram CXLIII: Hearing<br/>Resolution Time</i>                                    | 208 |
| Diagram CXLIV: Kepuasan<br>Penyelesaian Sidang                              | 209 | <i>Diagram CXLIV: Hearing<br/>Resolution Satisfaction</i>                             | 209 |
| Diagram CXLV: Penilaian<br>Komposisi Permohonan<br>Eksekusi PTUN            | 210 | <i>Diagram CXLV: PTUN Execution<br/>Application Composition Rating</i>                | 210 |
| Diagram CXLVI: Kepuasan<br>Permohonan Eksekusi Per<br>Pengadilan            | 211 | <i>Diagram CXLVI: Execution<br/>Application Satisfaction Per<br/>Court</i>            | 211 |
| Diagram CXLVII: Penilaian<br>Komposisi Petugas Pengadilan<br>PTUN           | 212 | <i>Diagram CXLVII: PTUN Court<br/>Staff Composition Rating</i>                        | 212 |
| Diagram CXLVIII: Kepuasan<br>Petugas Pengadilan Per<br>Pengadilan           | 213 | <i>Diagram CXLVIII: Court Staff<br/>Satisfaction per Court</i>                        | 213 |
| Diagram CXLIX: Total<br>Kepuasan Administrasi PTUN                          | 214 | <i>Diagram CXLIX: Total PTUN<br/>Administration Satisfaction</i>                      | 214 |
| Diagram CL: Penilaian Media<br>Informasi Per Aspek Komposisi<br>Pengalaman  | 219 | <i>Diagram CL: Information<br/>Media Rating Per Experience<br/>Composition Aspect</i> | 219 |
| Diagram CLI: Kepuasan Media<br>Informasi Per Jenis Pengadilan               | 220 | <i>Diagram CLI: Information Media<br/>Satisfaction Per Type of Court</i>              | 220 |

|                                                                   |     |                                                                            |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagram CLII: Permohonan Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman | 222 | <i>Diagram CLII: Information Request Per Experience Composition Aspect</i> | 222 |
| Diagram CLIII: Kepuasan Permohonan Informasi PTUN                 | 223 | <i>Diagram CLIII: PTUN Information Request Satisfaction</i>                | 223 |
| Diagram CLIV: Kualitas Pelayanan Petugas Pengadilan               | 224 | <i>Diagram CLIV: Court Staff Service Quality</i>                           | 224 |
| Diagram CLV: Penilaian Integritas Petugas Pelayanan Informasi     | 225 | <i>Diagram CLV: Information Service Staff Integrity Rating</i>             | 225 |
| Diagram CLVI: Kepuasan Informasi PTUN                             | 226 | <i>Diagram CLVI: PTUN Information Satisfaction</i>                         | 226 |
| Diagram CLVII: Kepuasan Total Pelayanan Informasi                 | 227 | <i>Diagram CLVII: Total Information Service Satisfaction</i>               | 227 |





# 1

## Latar Belakang *Background*



## 1. Latar Belakang

Pada tahun 2012, Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA RI) mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik pengadilan. Pengesahan SK KMA tentang Standar Pelayanan Peradilan ini menandai komitmen besar MA dalam upaya memperbaiki nya dalam memberikan layanan keadilan bagi masyarakat. SK 026/2012 tersebut juga merupakan tindak lanjut dari disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan lembaga negara untuk menyusun standar pelayanan publiknya.

Untuk mengimplementasikan SK pelayanan publik tersebut secara terukur, perlu adanya gambaran tentang praktek pelayanan publik pengadilan. Dengan demikian, langkah penting yang harus terlebih dahulu dilakukan adalah pemetaan pelayanan publik pengadilan yang ada saat ini. Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur situasi pelayanan publik pengadilan saat ini adalah survey kepuasan terhadap pengguna layanan pengadilan.

Pengukuran survey kepuasan ini dimaksudkan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik oleh pengadilan. Survey kepuasan merupakan sebuah metode standar untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yang telah diterapkan

## 1. Background

*In 2012, the Supreme Court of the Republic of Indonesia issued a Chief Justice Decree Number 026/KMA/SK/II/2012 concerning Court Service Standards to improve public service by the court. The ratification of such Decree marks the Supreme Court's high commitment to improve itself in providing service to the public. This SK 026/2012 was also the follow up from the ratification of Law Number 25 Year 2009 concerning Public Service, which obligates state institutions to draft their own public service standards.*

*To implement such public service decree in a measurable manner, there needs to be a clearer picture on the practice of court public service. Thus, the most important step that must first be done is mapping the existing court public service. One instrument that can be used to measure the current court public service situation is the satisfaction survey for court service users.*

*The measurement of this satisfaction survey is very important to look at public perception of service provision by the court. Satisfaction survey is a standard method to measure public service quality that has been used by government institutions in many countries. This satisfaction survey consists of*



oleh instansi-instansi pemerintahan di banyak negara. Survey kepuasan ini terdiri dari tiga layanan publik pokok dan satu jenis layanan spesifik di pengadilan. Tiga layanan publik pokok tersebut meliputi layanan administrasi perkara, layanan informasi, dan layanan bantuan hukum, sedangkan satu jenis layanan spesifik adalah layanan sidang tilang.

Pemilihan jenis layanan-layanan tersebut didasarkan pada dua hal. Pertama, tiga layanan tersebut merupakan layanan yang telah ditetapkan standarnya di dalam SK KMA 026/2012 itu sendiri. Kedua, terkait layanan sidang tilang, perlu diketahui bahwa dari tiga juta perkara di MA, hampir 2/3 perkara yang ada merupakan perkara tilang/cepat, sehingga mayoritas pengguna layanan publik pengadilan merupakan pelanggar lalu lintas.<sup>1</sup> Survey ini melibatkan 1546 responden yang tersebar di dalam empat wilayah pengawasan, serta pada masing-masing wilayah diambil sampel tiga Pengadilan Negeri (PN) dan tiga Pengadilan Agama (PA) secara random, dengan kecukupan data analisis untuk masing-masing wilayah ditentukan sebesar 68 responden. Selain melibatkan pengguna layanan PN dan PA, survey juga dilakukan pada pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara. Berbeda dengan PN dan PA, analisis data

*three primary public services and one specific service in court. These three primary public services include case administration service, information service, and legal aid service, while the specific service is traffic ticket hearing service.*

*The selection for these types of services is based on two things. First, the three services are services whose standard has been set forth in SK KMA 026/2012 itself. Second, related to traffic ticket hearing, as information, out of three million cases in the Supreme Court, almost 2/3 of them are traffic ticket/speedy cases, thus the majority of court public service users are traffic violators.<sup>1</sup> This survey involves 1546 respondents spread throughout four areas of supervision. In each area, three District Courts and three Religious Courts are randomly taken as samples, with the number of sufficient data analysis of 68 respondents in each area. In addition to involving service users of district courts and religious courts, the survey was also performed on state administrative court service users. Different than district courts and religious courts, data analysis in state administrative courts is done nationally, with random sampling technique and data sufficiency of 68 respondents.*

<sup>1</sup> Pada tahun 2008, jumlah perkara perdata dan pidana yang ditangani pengadilan Indonesia adalah sebanyak 3.763.563 perkara, serta sebanyak 3.554.620 perkara di antaranya merupakan perkara tilang. Walaupun data yang digunakan tahun 2008, namun diperkirakan dengan kuantitas yang demikian besar, perkara tilang akan tetap menjadi perkara terbanyak hingga saat ini. Sumber: Pusat Data Peradilan Direktorat Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) Republik Indonesia dan The Indonesia-Netherlands National Legal Reform Program (NLRP), Statistik Penegakan Hukum Tahun 2008.

<sup>1</sup> In 2008, the number of civil and criminal cases handled by Indonesian courts is 3.763.563 cases, where 3.554.620 cases are traffic ticket cases. Although we use 2008 data, it is predicted that with such large quantity, traffic ticket cases will still be the highest number case until today. Source: Pusat Data Peradilan Direktorat Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) Republik Indonesia and The Indonesia-Netherlands National Legal Reform Program (NLRP), Law Enforcement Statistics Year 2008.

pada PTUN dilakukan secara nasional, dengan teknik penentuan secara random dan kecukupan data sebesar 68 responden.

Selain pendekatan kuantitatif, laporan ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Pada pendekatan kualitatif, peneliti melakukan kunjungan lapangan dan melakukan wawancara secara mendalam dengan para pelaksana pelayanan publik pengadilan (petugas pengadilan). Pada wawancara tersebut, alur informasi dan data yang ingin digali disusun dengan mengikuti alur informasi yang ingin didapatkan pada pengguna layanan melalui survey kepuasan pengadilan.

Laporan ini terdiri dari lima bagian, yakni, pendahuluan, metodologi, maksud dan tujuan survey, analisis, dan rekomendasi/rekomendasi. Pendahuluan merupakan bagian yang menerangkan latar belakang dan konteks umum dari mengapa survey ini diperlukan. Metodologi merupakan bagian terkait dengan metodologi yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi. Maksud dan tujuan merupakan bagian yang memberikan penjelasan terkait konteks tujuan dan manfaat penelitian ini. Hasil analisis merupakan hasil analisis terhadap data dan informasi yang didapat, baik bersifat kuantitatif, maupun kualitatif. Bagian terakhir merupakan bagian kesimpulan dan rekomendasi terhadap keseluruhan hasil analisis dan langkah-langkah kebijakan apa yang sebaiknya diambil.

*In addition to quantitative approach, this report also uses qualitative approach. In qualitative approach, researchers conduct site visit and carry out in depth interview with court staff. In such interview, information flow and data looking to be obtained is structured by following the information flow from service users through court satisfaction survey.*

*This report consists of five sections, namely introduction, methodology, purpose and objective of the survey, analysis, and findings/recommendations. Introduction is a section that describes the background and general context of why this survey was needed. Methodology is a section related to the methodology used in collecting data and information. Purpose and objective is a section that describes the purpose context and benefit of this research. Analysis result is the result of analysis on the obtained data and information, both quantitatively and qualitatively. The last section is the conclusion and recommendation section on the analysis result as a whole and what policy steps should be taken.*



## 2

### **Maksud dan Tujuan Survey** *Survey Purpose and Objective*



## 2. Maksud dan Tujuan Survey

Bagian ini menjelaskan tujuan dan mafaat dari survey ini terhadap kerja-kerja pembaharuan peradilan di Indonesia. Salah satu reformasi terbesar di dalam struktur pengadilan Indonesia adalah disatukannya sistem administrasi badan peradilan pada level pengadilan tinggi (PT) dan pengadilan negeri (PN) di bawah organisasi Mahkamah Agung (MA). Sebelumnya, sistem administrasi badan peradilan pada level PT dan PN dikendalikan oleh pihak eksekutif, yaitu melalui kementerian kehakiman pada saat itu. Kebijakan penyatuan satu atap ini dituangkan di dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman, sebelum digantikan oleh Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009. Kebijakan penyatuan atap ini kemudian dilanjutkan dengan berbagai perubahan undang-undang, terkait dengan jenis-jenis peradilan secara spesifik.

Salah satu langkah awal reformasi kelembagaan pengadilan adalah dengan penyusunan Cetak Biru Pembaharuan Kelembagaan Mahkamah Agung Republik Indonesia 2003, yang kemudian disusun dilahirkannya Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010 – 2035. Cetak biru yang diproduksi merupakan panduan reformasi kelembagaan yang ditetapkan oleh MA untuk peradilan. Cetak biru tersebut kemudian diimplementasikan dengan serangkaian kebijakan-kebijakan teknis, salah satunya di bidang pelayanan publik. Pembaharuan kebijakan pelayanan publik ini

## 2. Survey Purpose and Objective

*This section explains the purpose and objective of this survey to court reform works in Indonesia. One of the largest reforms within the court structure in Indonesia was the integration of court administrative system at the level of High Court and District Court to be under the Supreme Court. Previously, the court administrative system at the High Court and District Court was controlled by the executive branch through the Ministry of Justice at the time. The one roof integration policy was enshrined in Law Number 4 Year 2004 concerning Judiciary Powers, before it was replaced by Law Number 48 year 2009. This one roof integration policy was then continued with various law amendments related to specific types of courts.*

*One of the early steps of court institution reform was the drafting of Institutional Reform Blueprint of the Supreme Court on 2003, which was followed up by the creation of Court Reform Blueprint 2010 – 2035. The produced blueprint is an institutional reform guideline established by the Supreme Court for the courts. Such blueprint is implemented by a series of technical policies; one of them is in public service. This public service policy reform is done by carrying out reforms in technical function and case management, such as the implementation of SOP for administrative process in the Supreme*

dilakukan dengan melakukan pembaharuan fungsi teknis dan manajemen perkara, antara lain, penetapan Standar Operasi Prosedur (SOP) untuk proses administrasi di MA dan pengadopsian solusi teknologi di dalam proses sistem administrasi pengadilan.

Pada bidang pelayanan publik, MA telah menerbitkan beberapa SOP umum yang dapat digunakan sebagai panduan bagi MA untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik tersebut. Hal ini tertuang di dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan, meliputi: Standar Pelayanan Administrasi Persidangan, Pelayanan Bantuan Hukum, Pelayanan Pengaduan, dan Pelayanan Permohonan Informasi.

Tujuan utama dari survey ini bukanlah untuk memberikan penilaian terhadap pengadilan, namun survey ini lebih ditujukan untuk melakukan pemetaan terhadap pelayanan publik di pengadilan. Alasan pemilihan survey kepuasan pengguna pengadilan adalah untuk mendengarkan suara pengguna layanan pengadilan terhadap kualitas pelayanan publik pengadilan. Oleh karenanya, dengan dipilihnya model pendekatan ini, survey ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi kita semua akan harapan dan suara dari pengguna pengadilan. Selain hal tersebut, survey ini juga diharapkan dapat digunakan untuk memahami secara menyeluruh pelayanan publik yang diberikan oleh pengadilan kepada masyarakat pengguna pengadilan.

*Court and the adoption of technology as a solution within the court administration system process.*

*In the area of public service, the Supreme Court has issued several general SOPs that can be used as guidelines for the Supreme Court to implement public service activities. This is enshrined in the Decree of the Chief Justice Number 026/KMA/SK/II/2012 concerning Court Service Standards, including: Standard for Hearing Administration Service, Legal Aid Service, Complaint Service, and Information Request Service.*

*The main objective of this survey is not to evaluate the courts, but more to conduct mapping of public service in courts. The reason we chose satisfaction survey for court users is to listen to the voice of court service user on the quality of court public service. Therefore, with the selection of this approach model, this survey is expected to provide to us the expectation and voice of court users. In addition, this survey is also expected to be used to understand comprehensively on public service given by the court to court users.*

Pemenuhan harapan pengguna pengadilan ini sangat penting dan substantif. Kepuasan terhadap pelayanan pengadilan merupakan bagian terpenting untuk menumbuhkan kepercayaan publik (public confidence) kepada pengadilan. Tumbuhnya kepercayaan publik kepada pengadilan akan menjamin independensi kehakiman di dalam melaksanakan fungsi pengadilan.

Survey kepuasan merupakan salah satu instrumen yang lazim digunakan untuk menilai implementasi pelayanan publik di lapangan. Memposisikan pengguna layanan sebagai konsumen yang harus dilayani, merupakan paradigma yang telah cukup banyak dianut di dalam reformasi birokrasi di banyak negara. Salah satunya, dengan cara mendengarkan suara dari pengguna layanan melalui survey kepuasan pengguna layanan publik.<sup>2</sup> Hasil akhir dari survey ini tidak hanya terbatas pada diperolehnya peta situasi pelayanan publik pengadilan yang ada saat ini, namun lebih dari itu, hasilnya juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk mendorong peningkatan pelayanan publik pengadilan.

*Fulfilling the expectation of court users is very important and substantive. Satisfaction on court service is the most important part to grow public confidence towards the court. This public confidence will ensure judiciary independence in carrying out court functions.*

*The satisfaction survey is one instrument commonly used to assess public service implementation on the field. Positioning service users as consumers that must be provided the best service is a paradigm hold by many countries in terms of bureaucratic reform. One of which is by listening to the voice of service users through public service user satisfaction survey.<sup>2</sup> The final result of this survey is not only limited to obtaining the map of existing court public service situation, but more than that, the result is expected to provide practical recommendation to promote an improvement of court public service.*

---

<sup>2</sup> Thomas A. Bryer, *Bureaucratization and Active Citizenship : Approaches to Administrative Reforms*, <[http://www.naspaa.org/initiatives/paa/pdf/thomas\\_bryer.pdf](http://www.naspaa.org/initiatives/paa/pdf/thomas_bryer.pdf)>, hlm. 17

<sup>2</sup> Thomas A. Bryer, *Bureaucratization and Active Citizenship : Approaches to Administrative Reforms*, <[http://www.naspaa.org/initiatives/paa/pdf/thomas\\_bryer.pdf](http://www.naspaa.org/initiatives/paa/pdf/thomas_bryer.pdf)>, hlm. 17





# 3

## Metodologi *Methodology*

3.1 Pendekatan Kuantitatif

*3.1 Quantitative Approach*

3.2 Pendekatan Kualitatif

*3.2 Qualitative Approach*

3.3 Kuesioner

*3.3 Questionnaire*

3.4 Analisis Data

*3.4 Data Analysis*



### 3. Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan gabungan dari pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Terkait pendekatan kuantitatif, data yang dihimpun berupa angka-angka yang diperoleh berdasarkan hasil persepsi kepuasan responden. Teknik pengumpulan data dilakukan secara multistage random sampling, yaitu penarikan responden dengan menggunakan teknik probabilistik. Data yang ditemukan, kemudian dianalisis lebih lanjut dengan penggunaan tabulasi silang (crosstabs), serta diikuti analisis regresi untuk mencari faktor yang paling berelasi secara kuat dengan kepuasan pengguna.

Terkait pendekatan kualitatif, data yang dihimpun merupakan data yang memiliki sifat kualitatif berupa informasi lisan dan dokumen, sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di pengadilan sampel. Pendekatan ini menggunakan wawancara terstruktur bebas sebagai alat pengumpul informasi. Struktur dari wawancara yang dilakukan mengikuti alur kuesioner yang disusun untuk menarik informasi pada pendekatan kuantitatif.

Terakhir, akan dilakukan analisis silang pada hasil akhir analisis informasi yang diperoleh dari pendekatan kuantitatif dan kualitatif, untuk menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil survey.

### 3. Methodology

*The methodology used in this research is a combination of quantitative and qualitative approach. In relation with quantitative approach, the collected data are numbers obtained from respondent satisfaction perception. The data collection technique is done by multistage random sampling, namely attracting respondents using probabilistic technique. Data found is analyzed further using cross tabulations, followed by regression analysis to find the strongest correlation factor with user satisfaction.*

*In relation with qualitative approach, the collected data are the ones with qualitative nature in the form of verbal information and documents related to public service implementation in sample courts. This approach uses free structured interview as the information collection tool. The interview structure follows the questionnaire flow created to extract information on the quantitative approach.*

*Finally, a cross analysis will be done on the final result of information analysis obtained from quantitative and qualitative approach to produce conclusion and recommendation from the survey result.*

### 3.1 Pendekatan Kuantitatif

Teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan pengacakan secara bertingkat (multistage random sampling). Pada tingkat pertama, populasi pengadilan diklasifikasikan ke dalam empat sel unit analisis (pembagian ini didasarkan pada wilayah kerja pengawasan Bawas MARI). Pada tingkat kedua, dalam populasi pengadilan dari masing-masing sel unit analisis, dilakukan pengacakan dengan kesempatan setara. Selanjutnya, pilihan kota pengadilan diacak berdasarkan nilai kumulatif yang dihitung berdasarkan jumlah perkara per tahun di masing-masing pengadilan negeri, dengan mengalikannya pada angka acak (random) yang diperoleh pada tabel Microsoft Excel. Pada pengacakan ini, ditentukan pula bahwa kota pengadilan yang ikut diacak adalah kota pengadilan yang memiliki rata-rata kasus di atas 350 per tahun. Pemilihan ini dimaksudkan untuk memberikan hasil optimal terhadap pemetaan kepuasan pengadilan, yaitu dengan memilih pengadilan-pengadilan yang memiliki kompleksitas dalam pemberian layanan peradilan. Selain itu, pemilihan ini ditujukan untuk memberikan kemudahan secara teknis kepada pelaksana teknis survey dalam memenuhi kuota responden.

Pemilihan responden dilakukan secara probabilistik (acak) dengan menentukan interval, dapat berupa waktu atau hitungan, setiap orang yang masuk pada titik yang telah ditetapkan di dalam lokasi

### 3.1 Quantitative Approach

*Quantitative data collection technique uses multistage random sampling. At the first level, court population is classified into four cells of analysis unit (this division is based on the area of supervision of Bawas MARI). At the second level, random sampling with equal opportunity is done to court population within each analysis unit. Furthermore, the city where a court is located is randomized based on the cumulative value calculated based on number of cases per year in each district court, multiplying it with a random number obtained from Microsoft Excel table. In this randomization process, it is established that the city where a court is located that is also randomized is the city with an average of more than 350 cases per year. This selection is meant to produce an optimal result of court satisfaction mapping, by selecting courts with complexity in providing court services. In addition, this selection is meant to make it technically easier for technical implementer of the survey in meeting the respondent quota.*

*Respondent selection is done in a probabilistic (random) way by determining the interval, in the form of time or calculation, of each person entering the established points inside the courts. The*

pengadilan. Jumlah interval ditentukan berdasarkan jumlah kunjungan per harinya, pada kurun waktu satu minggu pengamatan oleh surveyor.<sup>3</sup>

Pada layanan administrasi informasi dan tilang jumlah kecukupan data ditentukan sebanyak 68 responden pada tingkat kepercayaan 95 %, yang ditentukan dengan model matematika sebagai berikut :

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 67,65$$

Formula 1 : Kecukupan Data PN/PA

Sedangkan pada responden Tata Usaha Negara, Layanan Bantuan Hukum, dan Layanan Informasi dilakukan analisis secara nasional, bukan wilayah pengawasan, dengan kecukupan data ditentukan sebanyak 64 responden. Jumlah tersebut didasarkan pada hitungan model matematika sebagai berikut :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{67,65}{1 + \frac{(67,65 - 1)}{1274}} = 64,29$$

Formula 2 : Kecukupan Data PTUN

*number of intervals is decided based on number of visits per day, during one week of observation by surveyor.<sup>3</sup>*

*In information administration and traffic ticket service, the number of data sufficiency is 68 respondents, at a confidence level of 95 %, determined by the following mathematics model:*

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 67,65$$

*Formula 1 : PN/PA (District Court/Religious Court) Data Sufficiency*

*Meanwhile, for respondents of state administrative courts, legal aid service, and information service, analysis is done at a national level, not according to area of supervision, with data sufficiency is established at 64 respondents. This number is based on the following mathematics model :*

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{67,65}{1 + \frac{(67,65 - 1)}{1274}} = 64,29$$

*Formula 2 : PTUN (State Administrative Court) Data Sufficiency*

<sup>3</sup> Lebih lanjut terkait dengan hal ini dapat dilihat dalam Lampiran II : Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengadilan Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia 2013.

<sup>3</sup> Further information related to this can be seen in Annex II: Implementation Guideline of Court Satisfaction Survey of the Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia 2013.

Pemilihan kecukupan data tersebut berimplikasi pada ruang lingkup analisis dari masing-masing formula. Pada formula 1, jumlah kecukupan data merupakan jumlah yang harus dihimpun sebagai standar validitas analisis statistiknya terhadap ruang lingkup wilayah pengawasan. Pada formula 2, jumlah kecukupan data merupakan jumlah yang harus dihimpun untuk memenuhi validitas analisisnya pada tingkat nasional.

### 3.2 Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif merupakan pengumpulan data terhadap data-data yang berupa informasi lisan/keterangan-keterangan narasumber, tulisan dan/atau dokumen, dan peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini digunakan untuk menggali informasi terkait dengan pelayanan publik di Indonesia dari perspektif penyelenggara layanan. Narasumber kuncinya meliputi pengambil kebijakan pada level pertama dan level pelaksana kegiatan pelayanan publik.

Instrumen pengumpulan informasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview) terstruktur terbuka. Wawancara terstruktur terbuka adalah wawancara yang dilakukan dengan panduan daftar pertanyaan pokok, sekaligus memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk melakukan pertanyaan-pertanyaan lanjutan untuk menggali informasi lebih dalam.

*Selection of data sufficiency has implications on the scope of analysis of each formula. In formula 1, the number of data sufficiency is a number that must be collected as the statistical analysis validity standard against the scope of supervision area. In formula 2, the number of data sufficiency is the number that must be collected to fulfill analysis validity at the national level.*

### 3.2 Qualitative Approach

*Qualitative approach means collecting data in the form of verbal information/ testimonies from resource persons, articles and/or documents, and laws and regulations. This approach is used to obtain information related to public service in Indonesia from the perspective of service provider. The key resource persons include policy makers at the first level and the public service activity implementer level.*

*The instrument to collect information used in this research is open structure in depth interview. An open structure interview is an interview conducted with a guide of primary list of questions, and providing the freedom for the researcher to ask follow up questions to explore the information deeper.*

Selain wawancara, pengumpulan informasi juga dilakukan dengan pengamatan langsung (observasi) terkait dengan penyelenggaraan yang dilakukan secara langsung oleh penyelenggara layanan. Peneliti akan mencatat aspek-aspek terkait dengan kepuasan layanan dalam penyelenggaraan layanan, serta dalam beberapa kesempatan juga melakukan pengumpulan informasi dengan melakukan Mystery Shopping.

### 3.3 Kuesioner

Di dalam penelitian ini digunakan 4 (empat) model kuesioner, yaitu model kuesioner layanan administrasi persidangan, kuesioner layanan bantuan hukum, kuesioner layanan informasi, dan kuesioner sidang tilang. Survey pada masing-masing kuesioner melingkupi 3 (tiga) hal, yakni:

- Pengalaman (experience): Pengalaman yang dirasakan dari individu responden terhadap aspek pelayanan yang disurvei;
- Pengharapan (expectation): Harapan dari individu responden terhadap aspek pelayanan yang disurvei; dan
- Kepuasan (satisfaction) : Kepuasan yang dirasakan dari individu responden terhadap aspek yang disurvei.

Masing-masing aspek tersebut diukur berdasarkan 3 skala berikut ini:

- Skala Likert, digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Skala ini menggunakan 5 items pilihan

*In addition to interview, information collection is also done through direct observation related to the implementation directly carried out by service implementers. Researchers would note aspects related to service satisfaction in the implementation of service, and during several opportunities collected information through Mystery Shopping.*

### 3.3 Questionnaire

*This research uses 4 (four) questionnaire modules, namely hearing administration service questionnaire module, legal aid service questionnaire, information service questionnaire, and traffic ticket hearing questionnaire. The survey in each questionnaire covers 3 (three) issues, which are:*

- *Experience: Experience felt from individual respondents on the surveyed service aspects;*
- *Expectation: Expectation from individual respondents on the surveyed service aspects; and*
- *Satisfaction: Satisfaction felt from individual respondents on the surveyed service aspects.*

*Each of those aspects is measured according to the following 3 scales:*

- *Likert Scale, used to measure satisfaction level. This scale uses 5 answer choices, from 1 indicating dissatisfaction*

jawaban, dimulai dari angka 1 yang mengindikasikan ketidakpuasan (sangat tidak puas), sampai dengan angka 5 yang mengindikasikan kepuasan (sangat puas). Adapun pembagian skala tersebut adalah sebagai berikut:

Score Kepuasan    Nilai Kepuasan

- 1    Sangat Tidak Puas
- 2    Tidak Puas
- 3    Cukup
- 4    Puas
- 5    Sangat Puas

- Skala Performance, digunakan untuk mengukur performa terkait suatu aspek tertentu, dimulai dari angka 1 yang mengindikasikan buruk (sangat buruk), sampai dengan angka 5 yang mengindikasikan baik (sangat baik). Adapun pembagian skala tersebut adalah sebagai berikut:

Score    Nilai

- 1    Sangat Buruk
- 2    Buruk
- 3    Cukup
- 4    Baik
- 5    Sangat Baik

- Skala Experience, menggambarkan pilihan berdasarkan pengalaman, berupa lamanya waktu, jumlah uang yang harus dibayarkan, dan lain sebagainya.

Alur kuesioner akan didesain dengan pertanyaan-pertanyaan yang didasarkan pada pendekatan-pendekatan tersebut

(*very dissatisfied*), to 5 indicating satisfaction (*very satisfied*). The division is as follows:

Satisfaction Score    Satisfaction Level

- 1    *Very Dissatisfied*
- 2    *Dissatisfied*
- 3    *Adequate*
- 4    *Satisfied*
- 5    *Very Satisfied*

- *Performance Scale, used to measure performance of a certain aspect, from 1 indicating a bad performance (very bad), to 5 indicating good performance (very good). The division of this scale is as follows:*

Score    Level

- 1    *Very Bad*
- 2    *Bad*
- 3    *Adequate*
- 4    *Good*
- 5    *Very Good*

- *Experience Scale, describing choices based on experience, namely time needed, amount of money that must be paid, and so on.*

*Questionnaire flow will be designed with questions based on approaches mentioned above. These approaches*



di atas. Pendekatan-pendekatan ini juga akan disusun secara hirarkis, dengan asumsi pendekatan pengalaman dan merupakan faktor pembentuk (komposisi) persepsi kepuasan dari responden. Sehingga, pada umumnya, pertanyaan kuesioner akan diawali dengan pertanyaan mengenai pengalaman atau suatu aspek layanan, baru kemudian diikuti pertanyaan menyangkut kepuasan pada bagian akhir aspek tersebut.

Sebagaimana telah disebutkan tadi, terdapat 4 modul kuesioner kuantitatif, yakni, modul kuesioner administrasi pengadilan, modul kuesioner administrasi bantuan hukum, modul kuesioner layanan informasi, dan modul kuesioner sidang tilang. Desain kuesioner terdiri dari pertanyaan terkait kepuasan umum dan pertanyaan komposisi kepuasan (bagian yang membentuk kepuasan umum). Pada setiap poin pertanyaan kepuasan, akan diajukan pertanyaan terkait pengalaman atau terlebih dahulu, baru kemudian ditanyakan kepuasan terhadap pengalaman ataupun tersebut. Berikut ini ilustrasi dari pertanyaan tersebut:

*will also be structured hierarchically, assuming the experience approach is the factor composing satisfaction perception from respondents. Therefore, in general, a questionnaire will start with a question regarding an experience or a service aspect, then followed up with a question regarding satisfaction at the end of that aspect.*

*As previously mentioned, there are 4 quantitative questionnaire modules, namely court administrative questionnaire module, legal aid administration questionnaire module, information service questionnaire module, and traffic ticket hearing questionnaire module. The questionnaire design consists of questions related to general satisfaction and composition of satisfaction (parts that compose general satisfaction). On each satisfaction question, there will be a question related to experience first, then respondents will be asked about their satisfaction related to such experience. The following is an illustration of that question:*

## B. Fasilitas Informasi

Q11. Bagaimana penilaian anda terhadap fasilitas informasi yang disediakan pengadilan ini

1. Keadaan Meja Informasi  
(Condition of Information Desk)
2. Akurasi Informasi yang disajikan  
(Accuracy of the information provided)
3. Jumlah Media Informasi  
(Number of information media)

Q12. Berkaitan dengan fasilitas informasi yang disediakan di pengadilan ini, Bagaimanakah tingkat kepuasan anda

Gambar 1: Contoh Bagian Kuesioner  
Figure1: Example of a Part of the Questionnaire

Adapun komposisi kepuasan pada masing-masing modul kuesioner adalah sebagai berikut:

## B. Information Facility

What is your opinion on the information facility provided in the court

← Sangat Buruk      Sangat Baik  
very dissatisfied      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Related to the information facility provided in this court, what is your satisfaction level

← Sangat Buruk      Sangat Baik  
very dissatisfied      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

The composition of satisfaction in each questionnaire module is as follows:

| Komposisi Kepuasan Umum<br>General Satisfaction Composition | Komposisi Kepuasan Level I<br>Level I Satisfaction Composition | Komposisi Kepuasan Level II<br>Level II Satisfaction Composition   |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Elemen Fasilitas Peradilan<br>Court Facility Element        | Akses Kantor<br>Access to Office                               | Tidak Ada<br>None                                                  |
|                                                             | Fasilitas Informasi<br>Information Facility                    | Keadaan meja informasi<br>Condition of information desk            |
|                                                             |                                                                | Akurasi informasi<br>Information accuracy                          |
|                                                             |                                                                | Jumlah media informasi<br>Number of information media              |
|                                                             | Fasilitas Toilet<br>Toilet Facility                            | Jumlah toilet<br>Number of toilets                                 |
|                                                             |                                                                | Kebersihan toilet<br>Cleanliness of toilets                        |
|                                                             |                                                                | Ketersedian perlengkapan toilet<br>Availability of toilet supplies |

| Elemen Pendaftaran<br><i>Registration Element</i> | Prosedur Pendaftaran<br><i>Registration Procedure</i>                                | Kualitas pelayanan petugas pendaftaran<br><i>Service quality of registration staff</i>                                              |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   |                                                                                      | Kejelasan prosedur pendaftaran<br><i>Clarity of registration procedure</i>                                                          |
|                                                   |                                                                                      | Tempat dan lokasi sistem pembayaran<br><i>Place and location of payment system</i>                                                  |
|                                                   | Sistem Pembayaran<br><i>Payment System</i>                                           | Ketertiban sistem pembayaran<br><i>Orderliness of payment system</i>                                                                |
|                                                   |                                                                                      | Transparansi/Kejelasan jumlah yang dibayar<br><i>Transparency/Clarity of the amount that must be paid</i>                           |
|                                                   | Personel Petugas Pendaftaran dan Pembayaran<br><i>Registration and Payment Staff</i> | Kesediaan memberikan informasi<br><i>Willingness to provide information</i>                                                         |
|                                                   |                                                                                      | Kecakapan dalam menyelesaikan administrasi<br><i>Competency in completing administration</i>                                        |
|                                                   |                                                                                      | Kepatuhan petugas terhadap administrasi<br><i>Staff compliance to administration</i>                                                |
|                                                   |                                                                                      | Kepatuhan petugas jika ada kekurangan syarat administrasi<br><i>Staff compliance if there a lack of administration requirements</i> |
|                                                   |                                                                                      | Integritas petugas untuk menolak pemberian dari pemohon<br><i>Staff integrity to refuse gifts from the petitioner</i>               |
| Elemen Persiapan<br><i>Preparation Element</i>    | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                             | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                                                            |
| Elemen Persidangan<br><i>Hearing Element</i>      | Fasilitas Ruang Sidang<br><i>Hearing Room Facility</i>                               | Kecukupan luas ruangan<br><i>Room space</i>                                                                                         |
|                                                   |                                                                                      | Penerangan dan pencahayaan<br><i>Illumination and lighting</i>                                                                      |
|                                                   |                                                                                      | Kejelasan suara<br><i>Voice clarity</i>                                                                                             |
|                                                   |                                                                                      | Sirkulasi udara<br><i>Air circulation</i>                                                                                           |
|                                                   |                                                                                      | Kenyamanan dan jumlah bangku yang disediakan<br><i>Convenience and number of seats provided</i>                                     |
|                                                   |                                                                                      | Akses keluar masuk ruangan<br><i>Access in and out of the room</i>                                                                  |

|                                                                       |                                                                                                                                             |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | Proses Persidangan<br><i>Hearing Process</i>                                                                                                | Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang<br><i>Accuracy of hearing schedule</i>                |
|                                                                       |                                                                                                                                             | Perubahan jadwal sidang atau ruangan<br><i>Hearing schedule or room change</i>                |
|                                                                       |                                                                                                                                             | Ketertiban dan keamanan jalannya persidangan<br><i>Orderliness and security of hearing</i>    |
|                                                                       |                                                                                                                                             | Kenyamanan jalannya persidangan<br><i>Convenience of hearing process</i>                      |
|                                                                       | Pemeriksaan Setempat<br><i>On-site examination</i>                                                                                          | Ketepatan jam pelaksanaan pemeriksaan setempat<br><i>Accuracy of on-site examination time</i> |
|                                                                       |                                                                                                                                             | Ketertiban proses pemeriksaan setempat<br><i>Orderliness of on-site examination process</i>   |
|                                                                       |                                                                                                                                             | Ketertiban jalannya pemeriksaan setempat<br><i>Orderliness of on-site examination process</i> |
| Elemen Pemberian Putusan<br><i>Decision Delivery Element</i>          | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                                                                    | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                      |
| Elemen Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Fee Deposit Balance Element</i> | Transparansi Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Transparency of Fee Deposit Refund</i>                                                          | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                      |
|                                                                       | Kejelasan Prosedur Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Clarity of Fee Deposit Refund</i>                                                         |                                                                                               |
| Elemen Permohonan Eksekusi<br><i>Execution Request Element</i>        | Kejelasan Prosedur Permohonan<br><i>Clarity of Request Procedure</i>                                                                        | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                      |
|                                                                       | Ketertiban dalam Pendaftaran Permohonan<br><i>Orderliness in Request Registration</i>                                                       |                                                                                               |
| Elemen Personel Petugas Pengadilan<br><i>Court Staff Element</i>      | Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness to Provide Required Service</i>                                            | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                      |
|                                                                       | Keramahan Petugas Pengadilan<br><i>Friendliness of Court Staff</i>                                                                          |                                                                                               |
|                                                                       | Kehandalan dalam Penyelesaian Proses Administrasi secara cepat<br><i>Competence in Completing Administration Process in a Timely Manner</i> |                                                                                               |

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i> | Komposisi Kepuasan Level I<br><i>Level I Satisfaction Composition</i>               | Komposisi Kepuasan Level II<br><i>Level II Satisfaction Composition</i>                             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informasi Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Information</i>            | Informasi lengkap dan akurat<br><i>Complete and accurate information</i>            | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                            |
|                                                                    | Informasi mudah diakses/<br>ditemukan<br><i>Easily accessible/found information</i> |                                                                                                     |
| Pos Bantuan Hukum (Posbakum)<br><i>Legal Aid Post (Posbakum)</i>   | Fasilitas Posbakum<br><i>Posbakum Facility</i>                                      | Kondisi ruang konsultasi<br><i>Condition of consultation room</i>                                   |
|                                                                    |                                                                                     | Penempatan lokasi kantor Posbakum<br><i>Location of Posbakum office</i>                             |
|                                                                    |                                                                                     | Kelengkapan alat penunjang<br><i>Completeness of supporting tools</i>                               |
|                                                                    |                                                                                     | Ketersediaan advokat piket<br><i>Availability of advocate on duty</i>                               |
|                                                                    |                                                                                     | Jumlah advokat piket<br><i>Number of advocate on duty</i>                                           |
|                                                                    | Advokat Piket<br><i>Advocate On Duty</i>                                            | Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide required suggestions</i>    |
|                                                                    |                                                                                     | Kesediaan membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help facilitating legal process</i> |
|                                                                    |                                                                                     | Kesediaan meluangkan waktu<br><i>Willingness to give time</i>                                       |
|                                                                    |                                                                                     | Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competency in providing legal suggestions</i>          |
|                                                                    |                                                                                     |                                                                                                     |
| Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service</i>                         | Prosedur Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Procedure</i>                       | Kejelasan permohonan Bantuan Jasa Hukum<br><i>Clarity of legal service request</i>                  |
|                                                                    | Advokat Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Advocate</i>                         | Kemudahan permohonan Bantuan Jasa Hukum<br><i>Easiness of legal service request</i>                 |
|                                                                    |                                                                                     | Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide required suggestions</i>    |

|                                                    |                                                                        |                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                        | Kesediaan membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help enable easier legal process</i>    |
|                                                    |                                                                        | Kesediaan meluangkan waktu<br><i>Willingness to give time</i>                                           |
|                                                    |                                                                        | Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competency in providing legal suggestions</i>              |
| Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Case Fee Waiver</i> | Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Case Fee Waiver Procedure</i>  | Kejelasan Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Clarity of Case Fee Waiver Procedure</i>              |
|                                                    |                                                                        | Kejelasan dan kemudahan syarat-syarat Permohonan<br><i>Clarity and easiness of request requirements</i> |
|                                                    | Lama Waktu Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Case Fee Waiver Duration</i> | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                                |

Modul 2: Bantuan Hukum  
*Module2: Legal Aid*

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i> | Komposisi Kepuasan<br><i>Satisfaction Composition</i>                           |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Media Informasi<br><i>Information Media</i>                        | Penempatan media informasi<br><i>Location of information media</i>              |
|                                                                    | Akurasi informasi yang disajikan<br><i>Accuracy of information provided</i>     |
|                                                                    | Kualitas media informasi<br><i>Quality of information media</i>                 |
|                                                                    | Jumlah media informasi<br><i>Number of information media</i>                    |
| Permohonan Informasi<br><i>Information Request</i>                 | Kejelasan prosedur informasi<br><i>Clarity of information procedure</i>         |
|                                                                    | Kualitas informasi yang didapatkan<br><i>Quality of information obtained</i>    |
|                                                                    | Transparansi terhadap biaya foto copy<br><i>Transparency on photo copy cost</i> |
| Keberatan<br><i>Objection</i>                                      | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                        |



|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pelayanan Personel<br><i>Staff (Staff) Service</i> | Kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide required information</i>                                                                                                                                   |
|                                                    | Kesediaan membantu memudahkan proses permohonan informasi<br><i>Willingness to help enable easier information request process</i>                                                                                                      |
|                                                    | Kecakapan dalam menyelesaikan proses dengan cepat<br><i>Competency in completing the process in a timely manner</i>                                                                                                                    |
|                                                    | Keramahan dalam memberikan pelayanan<br><i>Friendliness in providing service</i>                                                                                                                                                       |
|                                                    | Kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku<br><i>Compliance to prevailing procedures and requirements</i>                                                                                                        |
|                                                    | Kepatuhan petugas untuk menolak pemberian dalam bentuk apapun dari pemohon agar mempermudah persyaratan permohonan informasi<br><i>Compliance to refuse gifts in any form from the requestor to enable easier request requirements</i> |
|                                                    | Kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi dari permohonan informasi<br><i>Willingness to provide information on the official cost for requesting information</i>                                                      |

Modul 3: Layanan Informasi  
Module3: Information Service

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i>                 | Komposisi Kepuasan<br><i>Satisfaction Composition</i>                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informasi sidang tindak pidana ringan<br><i>Information on Misdemeanor Hearing</i> | Jadwal pelaksanaan sidang<br><i>Hearing schedule</i>                                                                            |
|                                                                                    | Prosedur dan tata cara sidang<br><i>Hearing procedure</i>                                                                       |
|                                                                                    | Lokasi sidang/tempat pelaksanaan sidang (ruangan sidang)<br><i>Hearing location (hearing room)</i>                              |
| Pelaksanaan Sidang<br><i>Hearing Implementation</i>                                | Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang<br><i>Accuracy of hearing schedule</i>                                                  |
|                                                                                    | Ketertiban pelaksanaan sidang<br><i>Orderliness of hearing schedule</i>                                                         |
|                                                                                    | Jumlah ruangan sidang tilang<br><i>Number of rooms for traffic ticket hearing</i>                                               |
| Waktu tunggu dan pelaksanaan sidang<br><i>Waiting time and Duration of Hearing</i> | Tidak Ada<br><i>None</i>                                                                                                        |
| Pembayaran denda<br><i>Fine Payment</i>                                            | Ketertiban sistem antrian pengambilan bukti sitaan<br><i>Orderliness of queuing system for collecting proof of confiscation</i> |

|                                                         |                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Jumlah loket pengambilan bukti sitaan<br><i>Number of counters for collecting proof of confiscation</i>             |
|                                                         | Ruang tunggu antrian pengembalian bukti sitaan<br><i>Waiting room to queue for collecting proof of confiscation</i> |
| Personel Petugas Pengadilan<br><i>Court Staff/Staff</i> | Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide required service</i>                    |
|                                                         | Keramahan petugas pengadilan<br><i>Friendliness of court staff</i>                                                  |
|                                                         | Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi<br><i>Reliability in completing administration process</i>       |
|                                                         | Integritas dan profesionalitas petugas pengadilan<br><i>Integrity and professionalism of court staff</i>            |

Modul 4: Sidang Tilang  
Module 4: Traffic Ticket Hearing

### 3.4 Analisis Data

Analisis data terdiri dari 2 (dua) aspek, yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Pada analisis data kuantitatif, data yang dihasilkan akan digunakan untuk menilai dua hal. Pertama, kepuasan responden dari masing-masing wilayah pengadilan, dengan melakukan tabulasi silang. Tabulasi silang merupakan analisis dengan melakukan perbandingan antara kategori dan variabel survey, seperti Jenis Kelamin (kategori) dengan kepuasan (variabel), tingkat pendidikan (kategori) dengan kepuasan (variabel). Selain itu, akan dilakukan juga analisis distribusi frekuensi dengan melihat perhitungan persentase dari jawaban atas kepuasan. Dari pengamatan tersebut, kemudian dilakukan interpretasi dengan membandingkan antara persentase

### 3.4 Data Analysis

Data analysis consists of 2 (two) aspects, which are quantitative data analysis and qualitative data analysis. In quantitative data analysis, the data produced will be used to assess two things. First is respondent satisfaction from each area of the court, by way of cross tabulation. Cross tabulation is an analysis by comparing between survey categories and variables, such as between gender (category) and satisfaction (variable), education level (category) and satisfaction (variable). In addition, there will be frequency distribution analysis by calculating the percentage of answer with regards to satisfaction. From that observation, an interpretation will be done by comparing between the percentage in one court area and the percentage in the other court areas. However, it is important to reveal

di satu wilayah pengadilan dengan persentase di wilayah pengadilan lainnya. Namun demikian, penting untuk diungkapkan, beberapa aspek komposisi tidak memenuhi kecukupan data untuk dianalisis, sehingga beberapa bagian dari aspek komposisi tersebut harus dianalisis secara nasional. Kalaupun ditampilkan analisis per wilayah, maka ini akan diperlakukan sebagai survey non-probabilistik (convenient survey). Indikasinya akan diberikan pada aspek komposisi survey yang dimaksud.

*that several composition aspects do not fulfill data sufficiency to be analyzed, thus several parts of such composition aspects must be analyzed at the national level. Even if analysis per area is shown, this will be treated as non-probabilistic survey (convenient survey). The indication will be given to said survey composition aspect.*

Pada analisis data kuantitatif ini, data akan ditampilkan dengan mengkategorikan kepuasan responden pada tiga cluster kepuasan: cluster responden puas, cluster responden cukup, dan cluster responden yang tidak puas. Skala Likert yang digunakan pada kuesioner adalah 1 s.d 5 sebagaimana dijelaskan pada point c, sedangkan definisi dari cluster-cluster tersebut adalah sebagai berikut:

*In this quantitative data analysis, data will be shown by categorizing respondent satisfaction on three satisfaction clusters: satisfied respondent cluster, adequate respondent cluster, and dissatisfied respondent cluster. The likert scale used in the questionnaire is 1 to 5, as explained in point c, while the definition of these clusters is as follows:*

| Cluster (Cluster)                                      | Pilihan Skala (Scale Option) |
|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| Responden Puas / <i>Satisfied Respondents</i>          | 4 dan 5 / <i>4 and 5</i>     |
| Responden Cukup / <i>Adequate Respondents</i>          | 3                            |
| Responden Tidak Puas / <i>Dissatisfied Respondents</i> | 1 dan 2 / <i>1 and 2</i>     |

Kedua, data kuantitatif juga akan digunakan untuk menunjukkan relasi antara komposisi kepuasan dengan kepuasan umum. Hal ini dilakukan dengan analisis regresi. Analisis regresi ditujukan untuk melihat relasi antara komposisi kepuasan dengan kepuasan umum, sehingga didapat gambaran

*Second, quantitative data will also be used to show the relation between satisfaction composition and general satisfaction. This is done by regression analysis. Regression analysis is done to see the relation between satisfaction composition and general satisfaction, so we can see which aspects are important for general satisfaction. The*

aspek-aspek mana saja yang penting bagi aspek kepuasan umum. Parameter nilai untuk menunjukkan kuatnya relasi komposisi kepuasan dengan komposisi kepuasan adalah 0 -1 (nilai B standard). Relasi terkuat terlihat, jika suatu aspek komposisi kepuasan mendekati angka 1. Sebaliknya, semakin jauh nilai B Standard dari nilai 1 dan mendekati angka 0, maka relasi kepuasannya pun semakin lemah.

Lebih lanjut, data-data kualitatif dianalisis dengan memperhatikan kecenderungan persamaan pandangan atau pola tertentu yang ditunjukkan pelaku layanan publik di pengadilan, terkait dengan pelayanan publik. Hasil analisis data ini kemudian dianalisis secara silang dengan hasil kesimpulan data kuantitatif.

*scoring parameter to show the relation of satisfaction composition and general satisfaction is 0 -1 (B standard value). The strongest relation is when a satisfaction composition aspect is close to 1. On the other hand, the further the B Standard value is from 1 and approaching 0, the satisfaction relation is weaker.*

*Furthermore, qualitative data is analyzed by considering the tendency of equal perception or specific pattern shown by implementers of public service in court, related to public service. The result of this data analysis will then be cross analyzed with the result of quantitative data conclusion.*





# 4

## Responden Pengguna Layanan Pengadilan

### *Court Service User Respondent*

#### 4.1 Jumlah Responden dan Lokasi Sampel

##### *4.1 Number of Respondents and Sample Location*

#### 4.2 Profil Responden

##### *4.2 Respondent Profile*



#### 4. Responden Pengguna Layanan Pengadilan

Pada bagian ini akan disajikan karakteristik yang terkait dengan responden, jumlah dan profil responden, dan lokasi pengadilan yang dijadikan sampel penelitian.

##### 4.1 Jumlah Responden dan Lokasi Sampel

Jumlah responden yang berhasil dihimpun di dalam penelitian ini adalah sebanyak 1546 responden, dengan perincian berdasarkan modul dan lingkungan peradilan sebagai berikut:

#### 4. Court Service User Respondent

*This section will present characteristics related to respondents, number and profile of respondents, and location of courts that were made research samples.*

##### 4.1 Number of Respondents and Sample Location

*The number of respondents in this research is 1546 respondents, with the following details based on module and type of court:*

| Jenis Modul<br><i>Type of Module</i>                  | PN  | PA  | PTUN | Jumlah |
|-------------------------------------------------------|-----|-----|------|--------|
| Administrasi Peradilan<br><i>Court Administration</i> | 383 | 387 | 55   | 825    |
| Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid</i>                     | 88  | 61  | 0    | 149    |
| Layanan Informasi<br><i>Information Service</i>       | 105 | 63  | 19   | 187    |
| Sidang Tilang<br><i>Traffic Ticket Hearing</i>        | 385 | n.a | n.a  | 385    |
| Total                                                 | 961 | 511 | 74   | 1546   |

Tabel 1 : Jumlah Responden Secara Keseluruhan  
*Table 1: Number of Total Respondents as a Whole*

Adapun perincian jumlah responden berdasarkan jenis pengadilan dan wilayah pengawasan adalah sebagai berikut :

*Below are the details of the number of respondents based on type of court and area of supervision :*

| Jenis Modul<br><i>Type of Module</i>                  | Wil I | Wil II | Wil III | Wil IV | Jumlah |
|-------------------------------------------------------|-------|--------|---------|--------|--------|
| Administrasi Peradilan<br><i>Court Administration</i> | 99    | 101    | 108     | 75     | 383    |
| Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid</i>                     | 23    | 8      | 31      | 26     | 149    |
| Layanan Informasi<br><i>Information Service</i>       | 26    | 21     | 28      | 30     | 168    |
| Sidang Tilang<br><i>Traffic Ticket Hearing</i>        | 103   | 100    | 106     | 76     | 404    |
| Total                                                 | 290   | 230    | 273     | 207    | 961    |

Tabel 2 : Jumlah Responden Pengadilan Negeri  
*Table 2: Number of Respondents in District Courts*

| Jenis Modul<br><i>Type of Module</i>                  | Wil I | Wil II | Wil III | Wil IV | Jumlah |
|-------------------------------------------------------|-------|--------|---------|--------|--------|
| Administrasi Peradilan<br><i>Court Administration</i> | 100   | 102    | 98      | 87     | 387    |
| Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid</i>                     | 21    | 7      | 15      | 18     | 61     |
| Layanan Informasi<br><i>Information Service</i>       | 14    | 16     | 16      | 17     | 63     |
| Sidang Tilang<br><i>Traffic Ticket Hearing</i>        | 0     | 0      | 0       | 0      | 0      |
| Total                                                 | 135   | 125    | 129     | 122    | 511    |

Tabel 3: Jumlah Responden Pengadilan Agama  
*Table 3: Number of Respondents in Religious Courts*

| Jenis Modul<br><i>Type of Module</i>                  | Responden<br><i>Respondents</i> |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Administrasi Peradilan<br><i>Court Administration</i> | 55                              |
| Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid</i>                     | 0                               |
| Layanan Informasi<br><i>Information Service</i>       | 19                              |
| Sidang Tilang<br><i>Traffic Ticket Hearing</i>        | 0                               |
| Total                                                 | 74                              |

Tabel 4 : Jumlah Responden Pengadilan Tata Usaha Negara

*Table 4: Number of Respondents in State Administrative Courts*

Dari tabel tersebut di atas, sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal berikut. Telah dikumpulkan sejumlah responden yang cukup untuk dijadikan dasar analisis, kecuali pada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) yang tidak berhasil mencapai jumlah responden yang cukup. Khusus untuk bantuan hukum, kenyataannya di lapangan, sangat sulit untuk menghimpun responden bantuan hukum pada PTUN, sehingga terkait bantuan hukum PTUN tidak diperoleh responden sama sekali. Lebih lanjut, khusus untuk PTUN, semua data yang diperoleh di PTUN akan diperlakukan sebagai bahan survey non-probabilistik. Pada perlakuan ini, data atau informasi yang dianalisis tidak diperlakukan sebagai informasi yang dapat mencerminkan keseluruhan kondisi atau situasi yang ada pada PTUN di seluruh Indonesia. Lokasi sampel pengadilan dipilih dari pengadilan-

*From the table above, several things can be concluded. There are enough respondents to become the basis for analysis, except in PTUN, which has not reached sufficient number of respondents. Specifically for legal aid, the fact on the field shows that it is very hard to gather legal aid respondents in PTUN. Thus, related to legal aid in PTUN, there are no respondents at all. Furthermore, specifically for PTUN (State Administrative Court), all data obtained in PTUN will be treated as non-probabilistic survey material. With this treatment, data or information analyzed is not treated as information reflecting the whole condition or situation in PTUN throughout Indonesia. Location for court samples is selected from courts with an average number of cases of more than 250 cases per year. This is established beforehand to ensure sufficient data is collected within the allocated survey time.*

pengadilan yang memiliki rata-rata perkara di atas 250 kasus per tahun. Hal ini perlu ditentukan sebelumnya, untuk memastikan perolehan kecukupan data yang dikumpulkan dalam rentang waktu survey yang dilaksanakan.

#### 4.2 Profil Responden

Pada bagian ini akan dipaparkan secara umum profil responden yang berpartisipasi dalam survey ini, agar profil dari responden tersebut dapat dipahami. Dengan memahami profil responden, kita akan memperoleh gambaran mengenai konteks hasil temuan survey ini.

Dilihat dari latar belakang pendidikannya, mayoritas responden merupakan lulusan Universitas (51 %), diikuti dengan SMA/ SMP (42 %), SD (6 %), dan lainnya (1 %).

#### 4.2 Respondent Profile

*This section will describe general profile of respondents participating in this survey, in order for it to be understood. By understanding respondent profile, we will have a picture of the context of findings in this survey.*

*From educational background aspect, the majority of respondents are graduates from the University (51 %), followed by Senior/Junior High School (42 %), Elementary School (6 %), and others (1 %).*

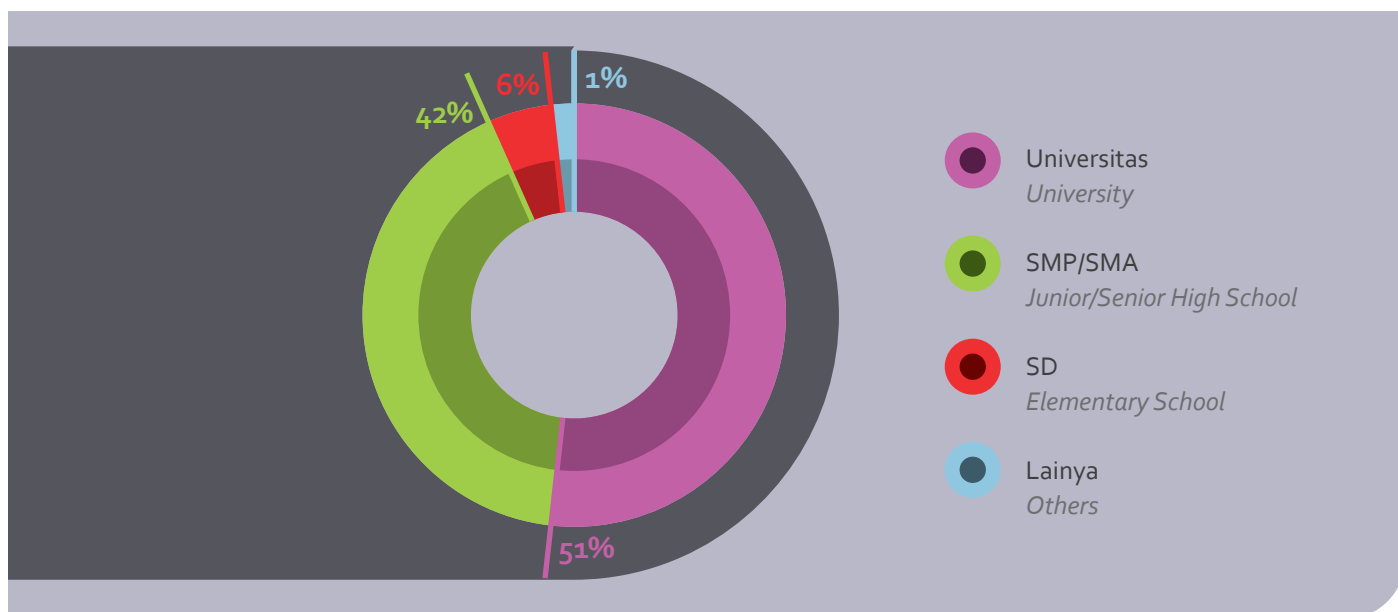


Diagram I : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

*Diagram I: Respondents based on Education Level*

Mayoritas responden merupakan para pihak non-advokat (49 %), kemudian disusul oleh advokat (26 %), agen pengurusan administrasi peradilan (3%), dan lainnya (5%). Hal ini merupakan pembagian berdasarkan kepentingan responden di pengadilan. Adapun diagramnya adalah sebagai berikut :

*The majority of respondents are non-advocates (49 %), followed up by advocates (26 %), court administration agents (3%), and others (5%). This is the division based on respondents' interest in court. The diagram is as follows:*

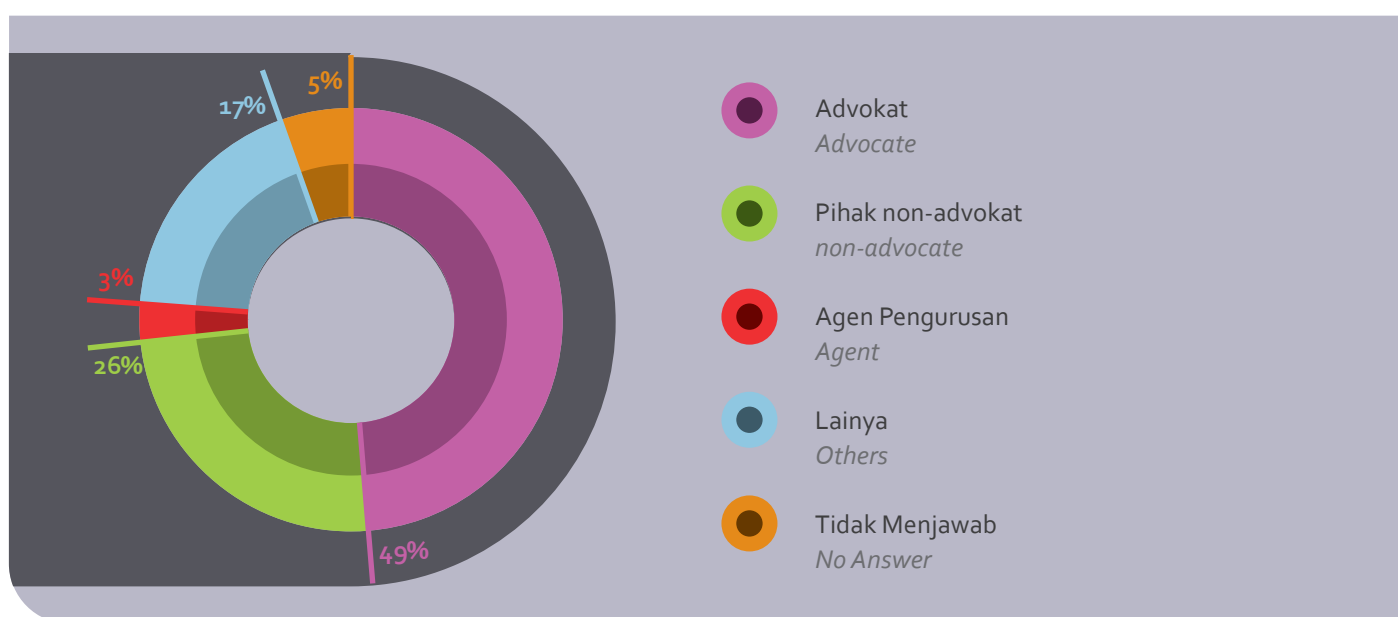


Diagram II : Kepentingan di Pengadilan  
Diagram II: Interest in Court

Pada klasifikasi jenis kelamin, mayoritas responden adalah Pria (72 %), yang secara signifikan berada di atas jumlah responden wanita (28 %). Jumlah proporsi responden Pria (82 %) dan Wanita (18 %) yang ditemukan di PN, memiliki perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan dengan proporsi responden Pria (59 %) dan Wanita (41 %) di PA.

*In the gender classification, the majority of respondents are males (72 %), which is significantly more than female respondents (28 %). The number of proportion of male respondents (82 %) and female respondents (18 %) found in PN has a significant difference compared to the proportion of male respondents (59 %) and female respondents (41 %) in PA.*

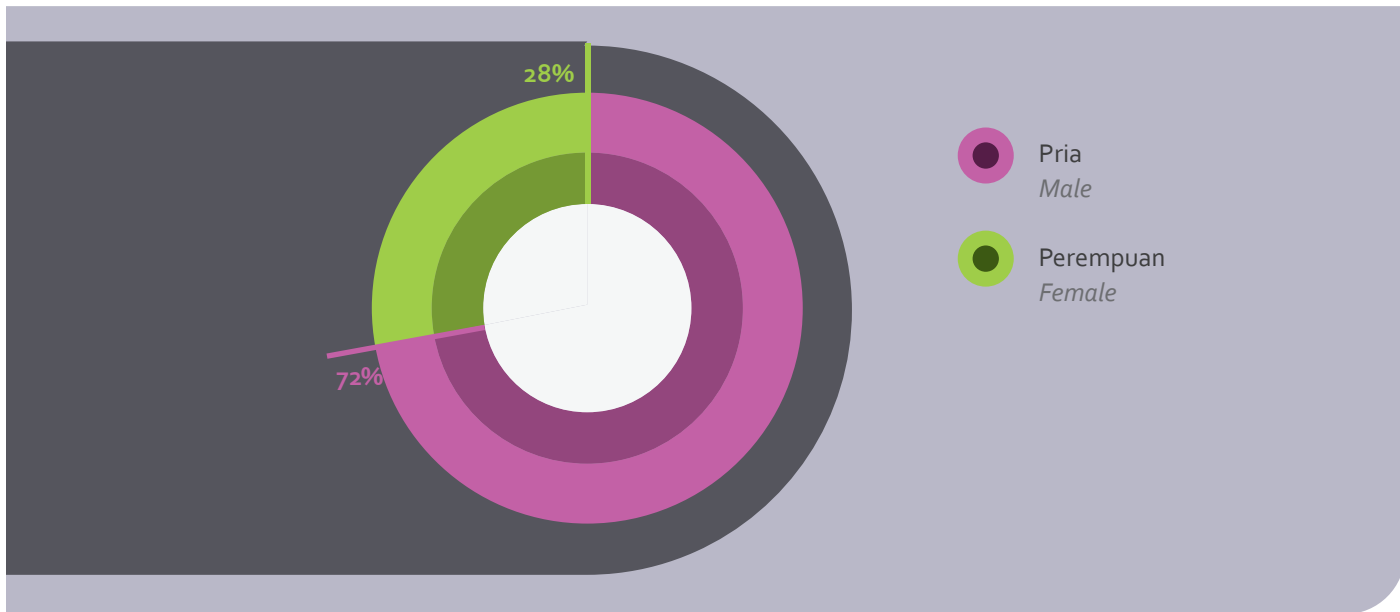


Diagram III: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

*Diagram III: Respondents based on Gender*

Dalam survey ini, terdapat 12 PN, 12 PA dan 2 PTUN yang terpilih sebagai lokasi survey. Prosedur pemilihan lokasi pengadilan didasarkan pada penghitungan angka acak dikalikan dengan rata-rata jumlah perkara per tahun. Adapun lokasi sampel tersebut adalah sebagai berikut:

*In this survey, there are 12 PN (District Courts), 12 PA (Religious Courts), and 2 PTUN (State Administrative Courts) selected as survey location. The location selection procedure is based on the calculation of a random number multiplied by the average number of cases per year. The following are the sample locations:*

| No | PN/PA         | Perkara/Tahun<br><i>Case/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Number</i> | Angka Random<br><i>Random Number</i> |
|----|---------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Medan         | 3502                              | 3502                                        | 0,154159559                          |
| 2  | Rantau Prapat | 898                               | 12046                                       | 0,154159559                          |
| 3  | Palembang     | 2195                              | 22084                                       | 0,154159559                          |

Tabel 5: Lokasi Survey Wilayah I

*Table 5: Area I Survey Location*

| No | PN/PA         | Perkara/Tahun<br><i>Case/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Number</i> | Angka Random<br><i>Random Number</i> |
|----|---------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | South Jakarta | 4258                              | 21972                                       | 0,861150991                          |
| 2  | Sleman        | 947                               | 45493                                       | 0,861150991                          |
| 3  | Tuban         | 745                               | 70687                                       | 0,861150991                          |

Tabel 6: Lokasi Survey Wilayah II

*Table 6: Area II Survey Location*



| No | PN/PA       | Perkara/Tahun<br><i>Case/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Number</i> | Angka Random<br><i>Random Number</i> |
|----|-------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Banjarmasin | 1780                              | 1562                                        | 0,2863195697547                      |
| 2  | Samarinda   | 1245                              | 7018                                        | 0,2863195697547                      |
| 3  | Palu        | 900                               | 12473                                       | 0,2863195697547                      |

Tabel 7: Lokasi Survey Wilayah III

*Table 7: Area III Survey Location*

| No | PN/PA         | Perkara/Tahun<br><i>Case/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Number</i> | Angka Random<br><i>Random Number</i> |
|----|---------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Mataram       | 805                               | 805                                         | 0,4678369                            |
| 2  | Sumbawa Besar | 468                               | 2270                                        | 0,4678369                            |
| 3  | So'e/Kupang   | 260                               | 3701                                        | 0,4678369                            |

Tabel 8: Lokasi Survey Wilayah IV

*Table 8: Area IV Survey Location*

Pada pelaksanaannya, terdapat pergantian lokasi pada Wilayah IV, dimana lokasi sampel pengadilan di kota So'e, dipindahkan ke lokasi pengadilan di Kupang. Hal ini disebabkan minimnya jumlah responden yang diperoleh di pengadilan So'e. Pemindahan dilakukan untuk mengoptimalkan jumlah responden yang diperoleh, dalam rangka memenuhi jumlah kecukupan data yang telah ditentukan. Khusus untuk PTUN, lokasi yang dipilih adalah PTUN Makasar dan PTUN Jakarta. Hal ini dikarenakan kedua PTUN tersebut merupakan dua pengadilan terbesar yang potensial untuk memberikan narasumber yang cukup untuk memenuhi kecukupan data yang telah ditentukan.

*In its implementation, there was a change in Area IV, where the location of sample court in So'e city was replaced by Kupang. This was caused by the small number of respondents in So'e. The change was done to optimize the number of respondents in order to meet the established number of data sufficiency. Specific for PTUN, the locations selected were PTUN Makassar and PTUN Jakarta. This was because both of those PTUNs were two of the largest courts and had potential to provide enough resource persons to meet the established data sufficiency.*



# 5

## Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri dan Agama

### *Public Service Satisfaction in District Courts (PN) and Religious Courts (PA)*

#### 5.1 Kepuasan Fasilitas Pengadilan

##### *5.1 Satisfaction of Court Facility*

#### 5.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi Pengadilan

##### *5.2 Satisfaction of Court Administration Service*

#### 5.3 Pelayanan Publik Bantuan Hukum

##### *5.3 Public Legal Aid Service*

#### 5.4 Pelayanan Informasi Pengadilan

##### *5.4 Court Information Service*

#### 5.5 Pelayanan Publik Pelayanan Tilang

##### *5.5 Public Traffic Ticket Service*

## 5. Kepuasan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri dan Agama

Pada bagian ini akan digambarkan kepuasan pelayanan publik terkait fasilitas pengadilan, administrasi pengadilan, bantuan hukum, layanan informasi, dan tilang. Pada aspek ini akan disajikan analisis silang komposisi kepuasan, dengan distribusi pada jenis pengadilan, wilayah pengawasan, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin.

### 5.1 Kepuasan Fasilitas Pengadilan

Aspek kepuasan fasilitas pengadilan terdiri dari 4 aspek komposisi utama, yakni akses ke pengadilan, fasilitas informasi, dan fasilitas toilet. Penyajian per bagian akan diurutkan dengan menggunakan urutan aspek komposisi tersebut. Pada bagian akhir juga akan disajikan total kepuasan fasilitas pengadilan secara keseluruhan.

#### 5.1.1 Akses Ke Pengadilan

Pada aspek komposisi, ini terkait dengan informasi lokasi pengadilan dan fasilitas parkir pengadilan. Secara umum, mayoritas responden (39 %) menyatakan mencari informasi di lokasi pengadilan terlebih dahulu. Responden yang mencari informasi, mendapatkan informasinya utamanya dengan bertanya kepada orang (72 %), disusul dengan website pengadilan (22 %), website di luar website pengadilan (5 %), media massa (8 %), dan layanan informasi 108 (3 %). Rata-rata responden berharap informasi lokasi pengadilan

## 5. Public Service Satisfaction in District Courts (PN) and Religious Courts (PA)

*This section will describe public service satisfaction regarding court facility, court administration, legal aid, information service, and traffic ticket. In this aspect, there will be cross analysis on satisfaction composition, with distribution on the type of courts, area of supervision, education level, and gender.*

### 5.1 Satisfaction of Court Facility

*The court facility satisfaction aspect consists of 3 primary composition aspects, namely access to court, information facility, and toilet facility. The presentation per section will be structured in order using the order of those composition aspects. In the end of the section, the total court facility satisfaction will be presented.*

#### 5.1.1 Access to Court

*This composition aspect is related to the information on court location and parking facility. In general, the majority of respondents (39 %) state that they search for information on the court location first. Respondents who look for that information obtain their primary information by asking someone (72 %), followed up by court website (22 %), other non-court website (5 %), mass media (8 %), and information service 108 (3 %). The average respondents expect that the location of the court is informed through the internet (61 %) and printed media (41 %).*



diinformasikan melalui media informasi internet (61 %) dan media cetak (41 %).

Mayoritas responden (91 %) menggunakan kendaraan bermotor untuk mencapai pengadilan. Dari jumlah tersebut, sebagian besar responden menggunakan kendaraan roda dua (77 %) untuk mencapai pengadilan, sementara sebagian lainnya menggunakan roda empat (23 %). Mayoritas pengguna kendaraan bermotor mendapatkan tempat parkir dibawah 5 menit dan membayar parkir antara Rp. 2000,- – Rp. 5000,-. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap akses ke lokasi pengadilan (49 %). Pada distribusi kepuasan, jumlah responden PA (60 %) yang menyatakan puas, ternyata lebih banyak dibandingkan PN (36 %).

*The majority of respondents (91 %) use motor vehicle to reach the court. Out of those numbers, most of them use two wheeled vehicles (77 %) to reach the court, while the others use four wheeled vehicles (23 %). The majority of motor vehicle users get a parking space in less than 5 minutes and pay parking between Rp. 2000,- – Rp. 5000,-. The majority of respondents are satisfied with the access to court location (49 %). In satisfaction distribution, the numbers of PA respondents who are satisfied (60 %) are more than the number of PN respondents (36 %).*

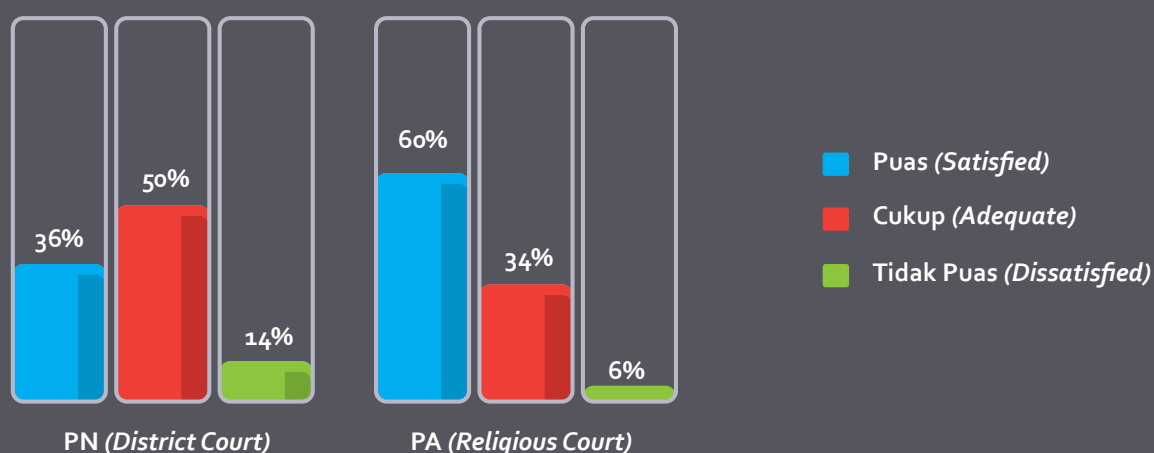


Diagram IV: Tingkat Kepuasan Akses Per Jenis Pengadilan

*Diagram IV: Access Satisfaction Level Per Type of Court*

Pada kepuasan per wilayah, data menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi responden diperoleh pada Wilayah III (62 %), disusul oleh Wilayah IV (50 %), Wilayah II (45 %), dan Wilayah I (33 %).

*In the satisfaction per area, the data shows that the highest respondent satisfaction is obtained in Area III (62 %), followed with Area IV (50 %), Area II (45 %), and Area I (33 %).*

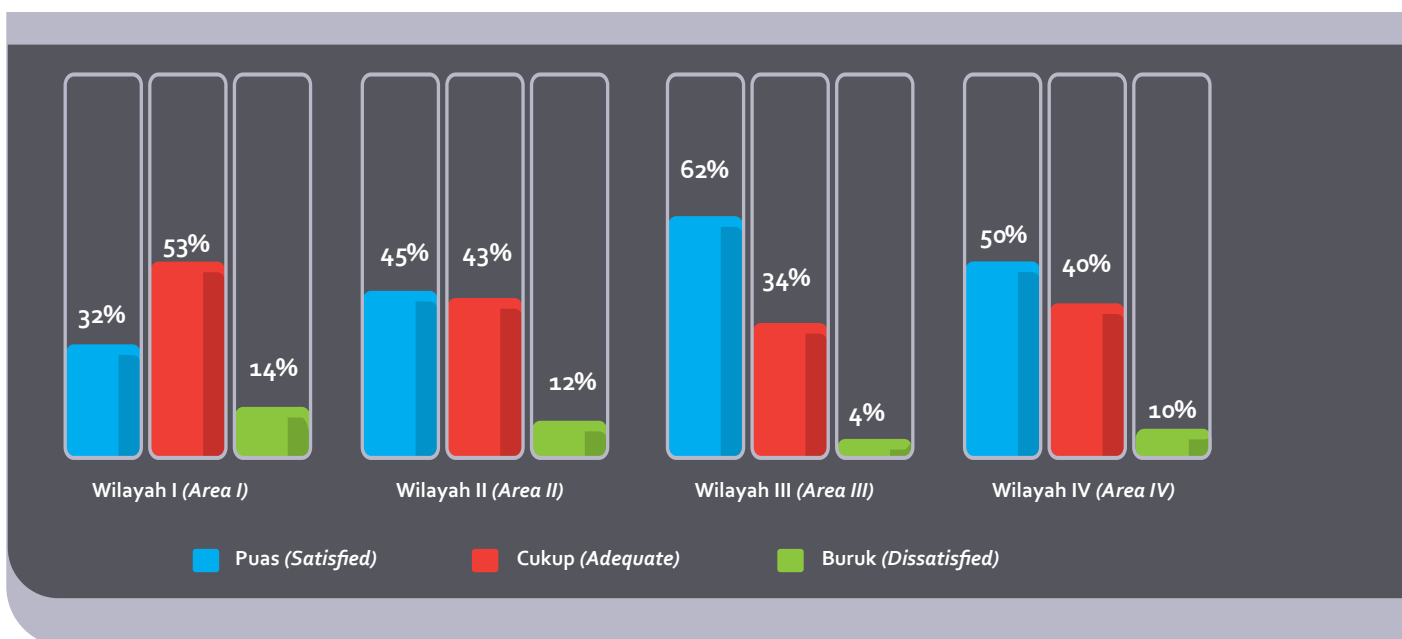


Diagram V: Kepuasan Akses Pengadilan Per Wilayah  
Diagram V: Court Access Satisfaction Per Area

### 5.1.2 Fasilitas Informasi

Komposisi kepuasan kedua dari fasilitas pengadilan adalah fasilitas informasi. Terdapat 3 aspek komposisi yang dinilai, yakni, keadaan meja informasi, akurasi informasi yang disajikan, dan jumlah media informasi yang tersedia. Dari ketiga aspek komposisi tersebut, rata-rata penilaian buruk diperoleh pada jumlah media informasi (17 %), kemudian disusul oleh akurasi media informasi (15 %), dan keadaan meja informasi (13 %). Pada perolehan kepuasan, kepuasan tertinggi diraih oleh meja informasi (45 %), akurasi media informasi (41 %), dan jumlah media informasi (40 %).

### 5.1.2 Information Facility

*The second satisfaction composition from the court facility aspect is information facility. There are 3 composition aspects to be looked at, namely the condition of information desk, the accuracy of information provided, and number of information media available. For these three composition aspects, on average bad responses were received on the number of information media (17 %), followed with the accuracy of information media (15 %), and the condition of information desk (13 %). In terms of satisfaction, the highest satisfaction was obtained by the information desk condition (45 %), the accuracy of information media (41 %), and number of information media (40 %).*

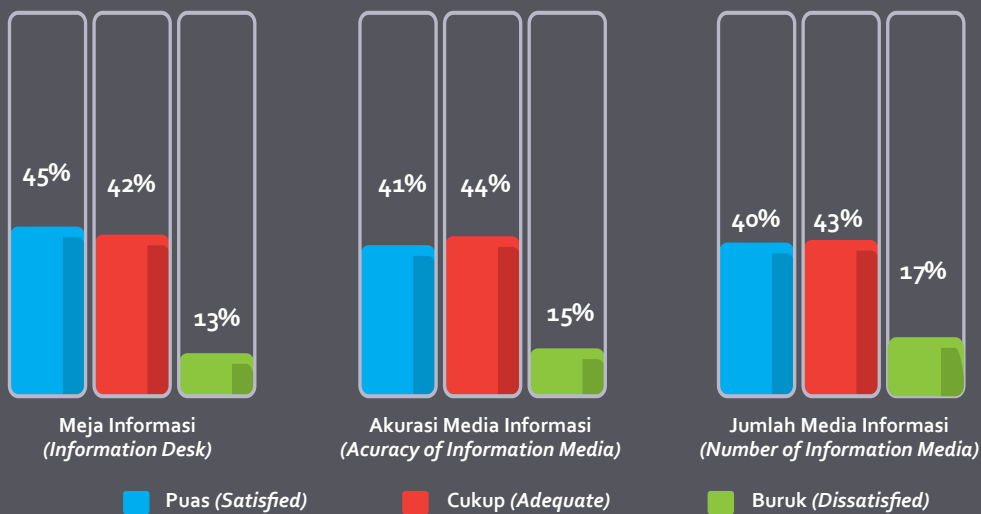


Diagram VI: Tingkat Kepuasan Komposisi Fasilitas Informasi  
 Diagram VI: Satisfaction Level on Information Facility Composition

Pada jenis pengadilan, fasilitas PA (51 %) lebih banyak mendapatkan kepuasan dibandingkan PN (32 %). Pada distribusi ketidakpuasan, PN (20 %) memperoleh ketidakpuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan PA (8 %).

*In terms of the type of courts, PA facility (51 %) receives more satisfaction compared to PN (32 %). In the dissatisfaction distribution, PN (20 %) receives a much higher dissatisfaction than PA (8 %).*

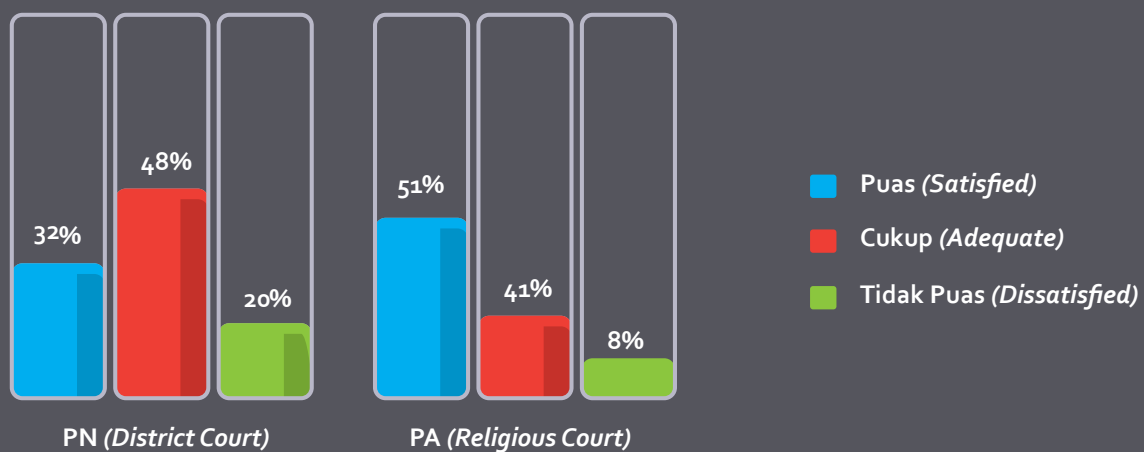


Diagram VII: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi Per Jenis Pengadilan  
 Diagram VII: Satisfaction Level on Information Facility Per Type of Court



Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III memperoleh kepuasan tertinggi (58 %), disusul oleh Wilayah II (47 %), Wilayah IV (38 %), dan Wilayah I (21 %).

*In satisfaction distribution per area, Area III has the highest satisfaction (58 %), followed by Area II (47 %), Area IV (38 %), and Area I (21 %).*

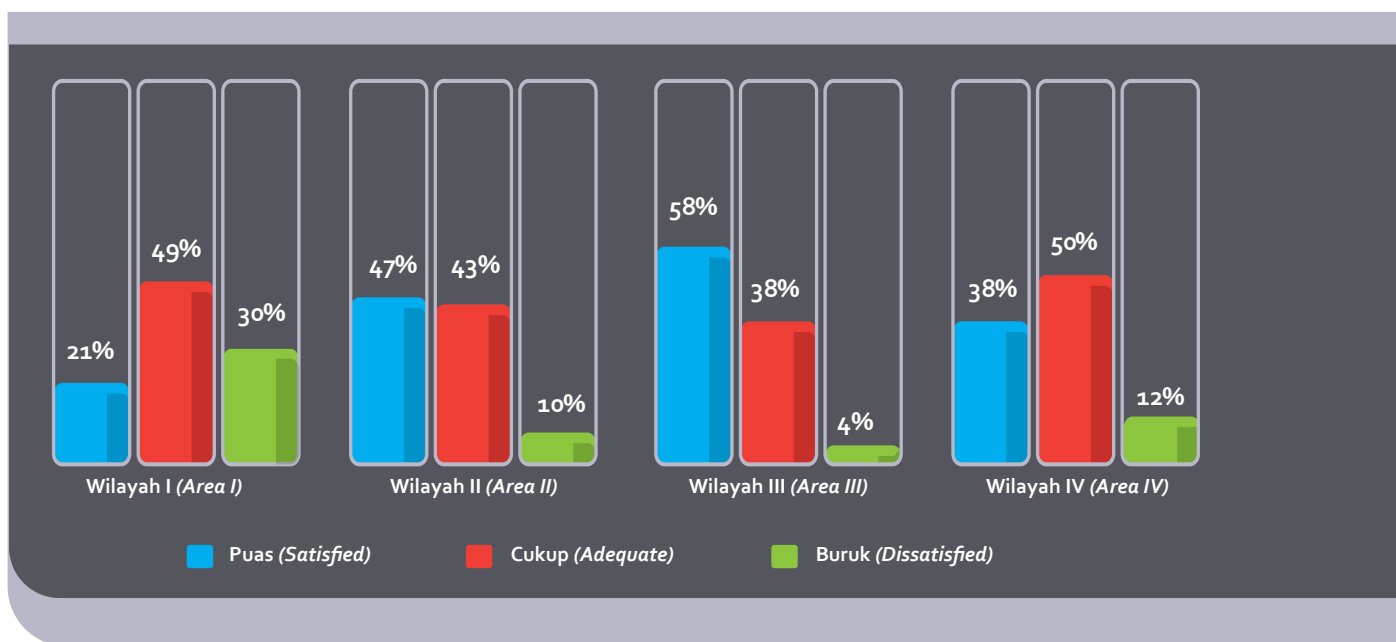


Diagram VIII: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi Per Wilayah  
*Diagram VIII: Satisfaction Level on Information Facility Per Area*

### 5.1.3 Fasilitas Toilet

Terdapat 3 faktor komposisi kepuasan turunan terkait dengan fasilitas toilet, yakni, jumlah toilet, kebersihan toilet, dan ketersediaan perlengkapan toilet. Dari keseluruhan komposisi kepuasan, fasilitas toilet merupakan fasilitas dengan penilaian terendah dibandingkan komposisi fasilitas pengadilan lainnya. Mayoritas responden memberikan penilaian buruk kepada perlengkapan toilet (41 %), kemudian disusul kebersihan toilet (40 %), dan jumlah toilet (34 %). Hanya minoritas responden

### 5.1.3 Toilet Facility

*There are 3 derivative satisfaction composition factors related to toilet facility, namely number of toilet, cleanliness of toilet, and availability of toilet supplies. From overall satisfaction composition, toilet facility has the lowest score compared to other court facilities. The majority of respondents gave bad score to toilet supplies (41 %), followed by toilet cleanliness (40 %), and number of toilets (34 %). Only the minority respondents were satisfied in those three aspects, with an average satisfaction of*



yang memberikan pernyataan puas terhadap ketiga aspek tersebut, dengan rata-rata kepuasan 21 %. Sisanya adalah responden yang menyatakan cukup dengan rata-rata kepuasan 40 %.

21 %. The remaining respondents were adequately satisfied, with an average satisfaction of 40 %.

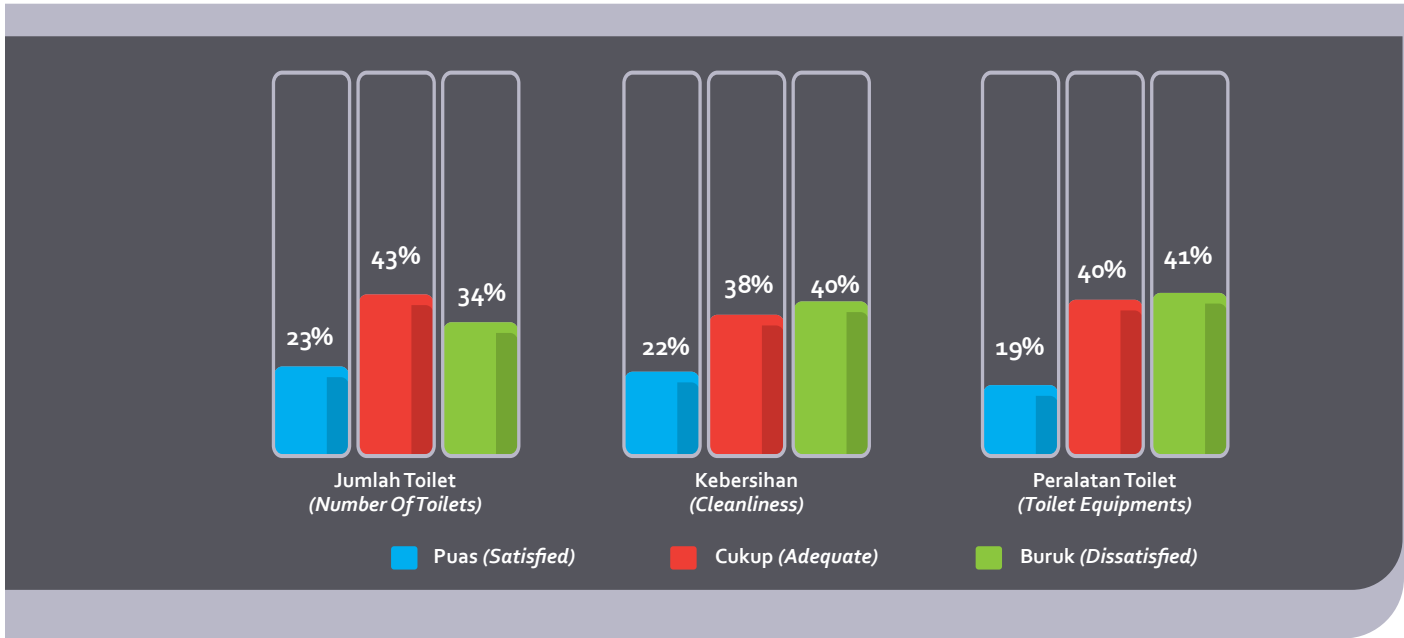


Diagram IX: Penilaian Komposisi Kepuasan Fasilitas Toilet  
 Diagram IX: Scoring of Toilet Facility Satisfaction Composition

Pada distribusi kepuasan per jenis pengadilan, baik pada PN, maupun PA, sama-sama mendapatkan penilaian kepuasan yang rendah dari para responden, dengan PA (28 %) meraih angka kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan PN (11 %).

*In satisfaction distribution per type of courts, both PN and PA got low satisfaction score from respondents, with PA (28 %) receiving a higher satisfaction score compared to PN (11 %).*

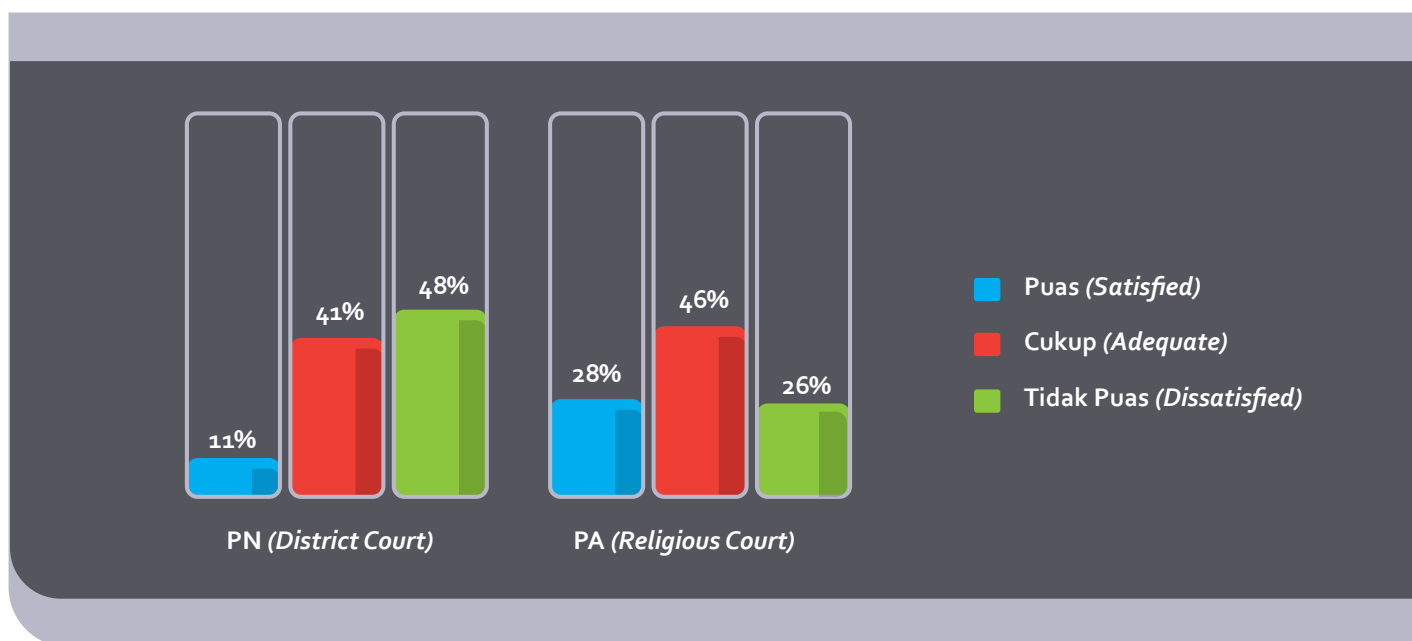


Diagram X: Kepuasan Fasilitas Toilet Per Jenis Pengadilan  
Diagram X: Toilet Facility Satisfaction Per Type of Court

Pada distribusi kepuasan per wilayah, data yang terkumpul menunjukkan, bahwa angka kepuasan tertinggi diperoleh Wilayah II (33 %), Wilayah III (19 %), Wilayah IV (16 %) dan Wilayah I (9 %). Angka ketidakpuasan tertinggi diperoleh Wilayah I (52 %) diikuti secara berturut-turut oleh Wilayah IV (43 %), Wilayah III (29 %), dan Wilayah II (26 %).

*In satisfaction distribution per area, the collected data shows that the highest satisfaction score is at Area II (33 %), Area III (19 %), Area IV (16 %) and Area I (9 %). The highest dissatisfaction score is at Area I (52 %) followed by Area IV (43 %), Area III (29 %), and Area II (26 %).*

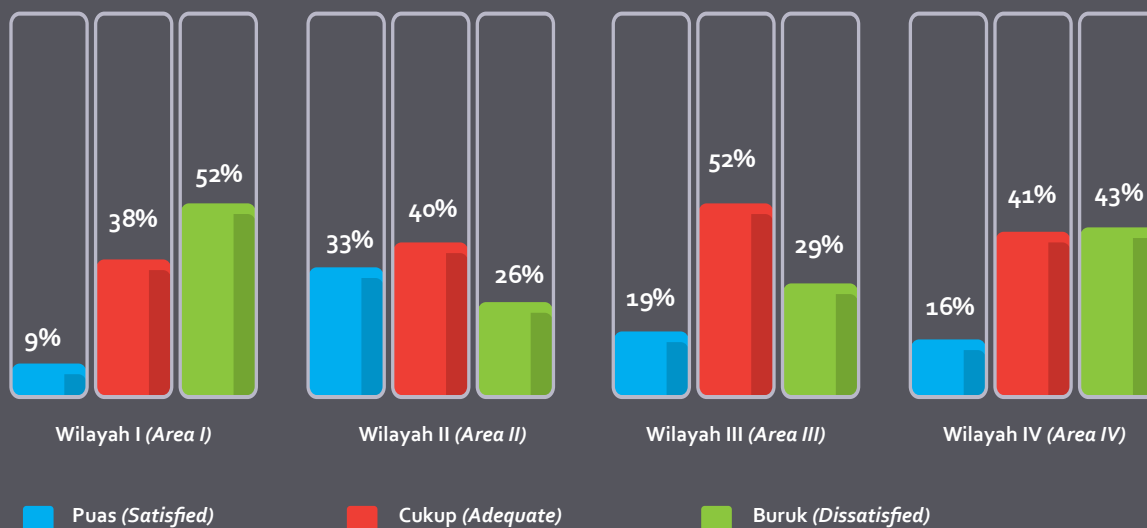


Diagram XI: Kepuasan Fasilitas Toilet Per Wilayah  
Diagram XI: Toilet Facility Satisfaction per Area

### 5.1.3 Total Kepuasan Keseluruhan Fasilitas Pengadilan

Terkait dengan kepuasan keseluruhan dari fasilitas pengadilan, rata-rata responden menyatakan cukup (50 %), sedangkan jumlah responden yang menyatakan puas (29 %) lebih banyak dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas (21 %).

### 5.1.3 Total Overall Satisfaction of Court Facility

*In terms of the overall satisfaction of court facility, the average respondents are adequately satisfied (50 %), while the number of satisfied respondents (29 %) is more than the dissatisfied ones (21 %).*

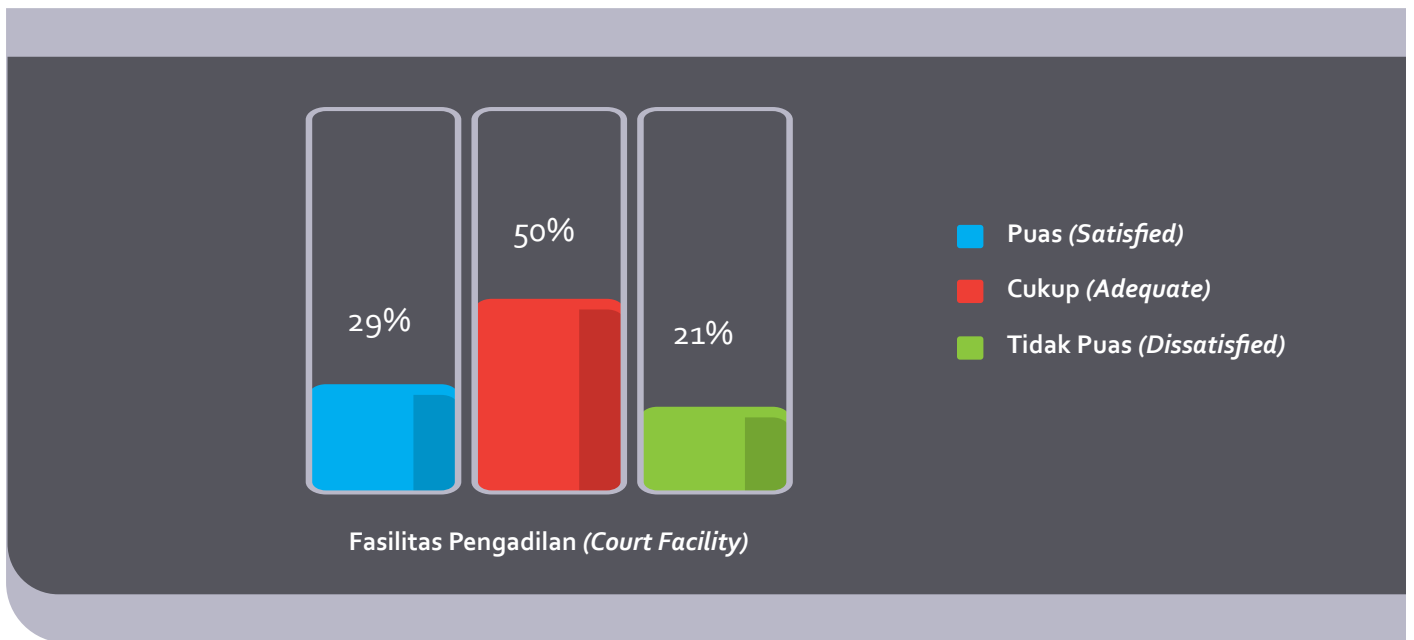


Diagram XII: Kepuasan Umum Fasilitas Pengadilan

*Diagram XII: General Satisfaction of Court Facility*

Pada distribusi kepuasan per pengadilan, jumlah rata-rata responden PA (35 %) yang menyatakan puas, relatif lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah rata-rata responden PN (21 %).

*In satisfaction distribution per court, the average number of respondents in PA (35 %) who are satisfied is relatively higher than the average number of respondents in PN (21 %).*

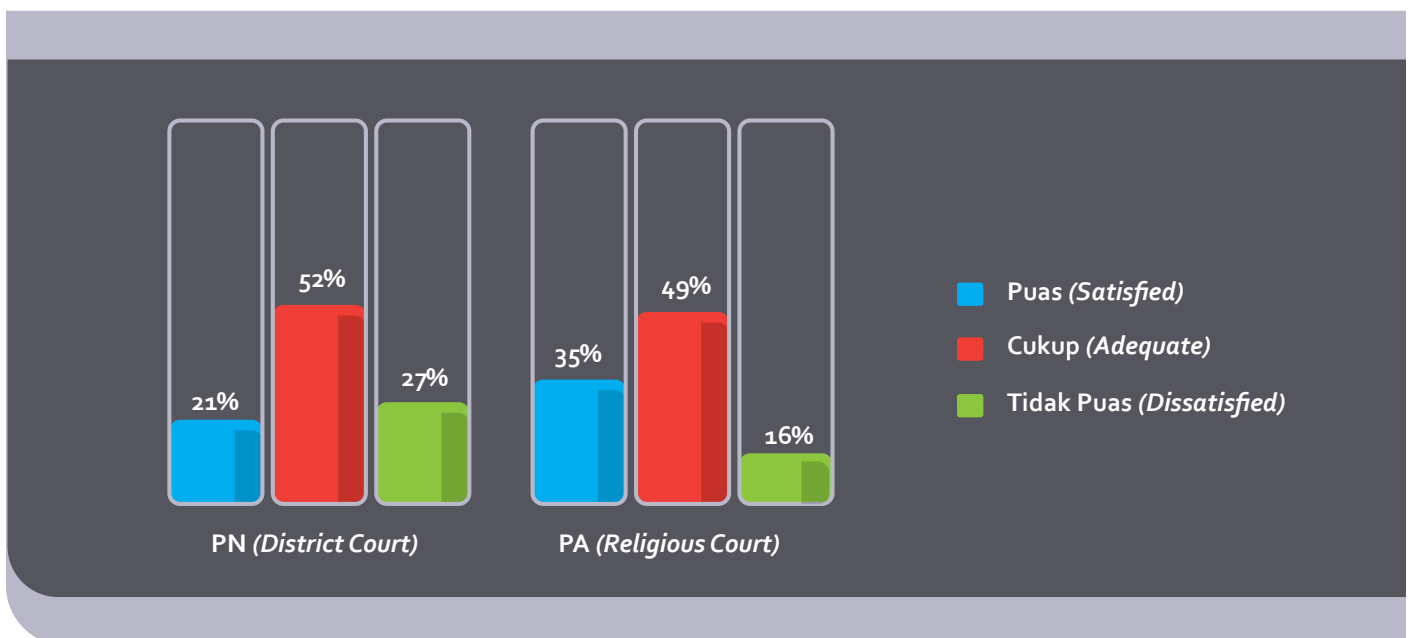


Diagram XIII: Kepuasan Fasilitas Pengadilan Per Jenis Pengadilan

*Diagram XIII: Court Facility Satisfaction Per Type of Court*

Distribusi per wilayah menunjukkan konsistensi dengan perolehan kepuasan pada faktor komposisi terkait fasilitas pengadilan, di mana Wilayah III (42 %) memperoleh tingkat kepuasan relatif tinggi dibandingkan dengan Wilayah II (38 %), Wilayah IV (21 %), dan Wilayah I (9 %). Pada aspek ketidakpuasan, Wilayah I (39 %) mendapatkan ketidakpuasan yang relatif tinggi, dibandingkan dengan Wilayah IV (26 %), Wilayah II (15 %), dan Wilayah III (7 %).

*Distribution per area shows consistency with satisfaction on court facility related composition factor, where Area III (42 %) has a relatively high satisfaction compared to Area II (38 %), Area IV (21%), and Area I (9 %). In terms of dissatisfaction aspect, Area I (39 %) has a relatively high dissatisfaction compared to Area IV (26 %), Area II (15 %), and Area III (7 %).*

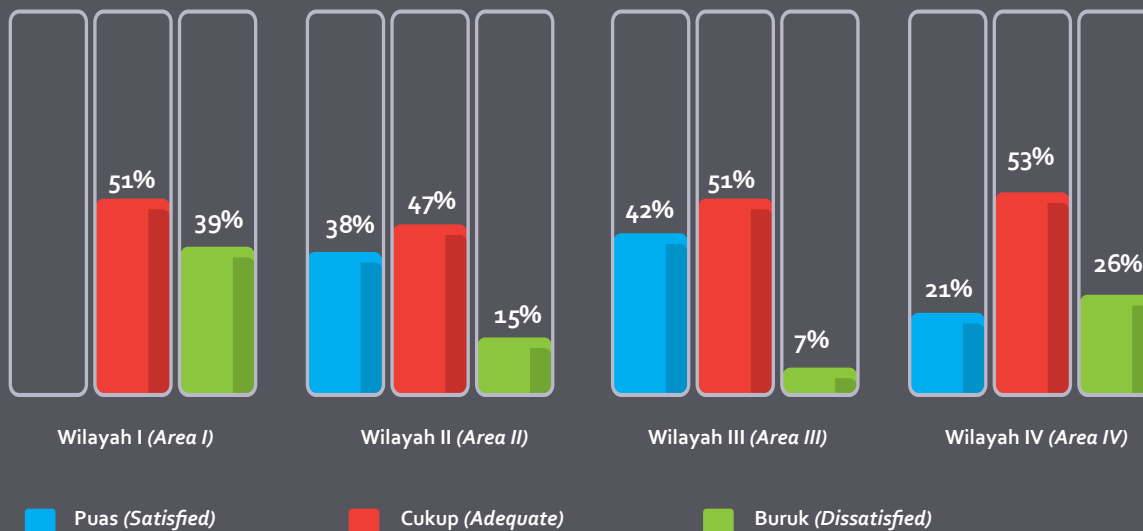


Diagram XIV : Kepuasan Fasilitas Pengadilan Per Wilayah

*Diagram XIV: Court Facility Satisfaction Per Area*





#### 5.1.4 Kesimpulan Fasilitas Pengadilan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Secara umum, mayoritas responden (50 %) menyatakan cukup terhadap fasilitas pengadilan. Namun demikian, kepuasan yang diperoleh sangat rendah (29 %), dengan tingkat ketidakpuasan yang begitu tinggi (21 %).
2. Penilaian kepuasan terendah terdapat pada Wilayah I (9 %), sedangkan kepuasan tertinggi pada Wilayah III (42 %). Perbedaan antara keduanya cukup signifikan. Hal ini menunjukkan adanya persoalan infrastruktur fasilitas pengadilan yang tersedia di Wilayah I, jika dibandingkan dengan di wilayah-wilayah lainnya.

#### 5.1.4 Conclusion of Court Facility

*The conclusions that can be derived from the data mentioned above are:*

1. *In general, the majority of respondents (50 %) are adequately satisfied of court facility. However, the satisfaction is really low (29 %), and the dissatisfaction is high (21 %).*
2. *The lowest satisfaction score is in Area I (9 %), while the highest satisfaction is in Area III (42 %). The difference between the two is very significant. This shows that there is a court infrastructure problem in Area I, compared to other areas.*

3. Pada umumnya, data menunjukkan bahwa rendahnya fasilitas pengadilan yang dikeluhkan menyangkut fasilitas toilet, di mana secara signifikan pada aspek ini hampir seluruh wilayah mendapatkan nilai kepuasan di bawah 40 % kepuasan.
4. Pada aspek pencarian informasi awal terkait lokasi pengadilan, terdapat celah antara pengalaman dengan harapan responden. Rata-rata responden masih menggunakan sumber non-pengadilan untuk mencari tahu informasi awal terkait lokasi pengadilan atau informasi awal pengadilan lainnya, sehingga hal ini berpengaruh pada akurasi dari informasi yang diperoleh. Selain hal tersebut, mayoritas responden mengharapkan agar sumber informasi disediakan pada outlet-outlet informasi pengadilan, utamanya melalui media informasi website. Namun demikian, terdapat variasi harapan antara responden pada wilayah yang akses terhadap internet tinggi, dengan wilayah yang akses terhadap internetnya terbatas. Mayoritas responden pada Wilayah I dan Wilayah II, memilih akses website pengadilan sebagai sumber utama informasi, sedangkan responden pada Wilayah III dan Wilayah IV, memilih media cetak, yaitu majalah, ataupun koran, sebagai sumber informasi terkait pengadilan.
3. *In general, the data shows that respondents complain about poor toilet facility, where in almost every area, this aspect significantly receives a satisfaction score of under 40 %.*
4. *In the aspect of searching initial information regarding court location, there is a gap between respondent experience and expectation. The average respondents still use non-court source to find initial information regarding court location or other initial court information. This affects the accuracy of the information obtained. In addition, the majority of respondents expect the information to be provided in court information outlets, particularly through website information media. However, there is expectation variation between respondents in an area with high internet access and those in an area with limited internet access. The majority of respondents in Area I and Area II choose access to court website as their main information, while respondents in Area III and Area IV choose printed media, namely magazine or newspapers, as court related information source.*

## **5.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi Pengadilan**

Aspek kepuasan administrasi pengadilan terdiri dari 7 aspek komposisi kepuasan utama, yakni proses pendaftaran, persiapan persidangan, persidangan, pemberian putusan, pengembalian sisa panjar, permohonan eksekusi, dan personel petugas pengadilan. Penyajian narasi akan diurutkan dengan menggunakan urutan komposisi tersebut. Pada bagian akhir juga akan disajikan total kepuasan administrasi pengadilan secara keseluruhan.

### **5.2.1 Pendaftaran**

Pada aspek pendaftaran, terdapat 3 komposisi kepuasan, yakni prosedur pendaftaran, sistem pembayaran, dan personel petugas pendaftaran. Pada setiap aspek komposisi terdapat aspek turunan lebih lanjut. Masing-masing aspek tersebut akan diuraikan di bawah ini.

#### **5.2.1.1 Prosedur Pendaftaran**

Pada komposisi kepuasan prosedur pendaftaran, terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden. Beberapa pertanyaan tersebut adalah informasi terkait prosedur pendaftaran, penilaian terhadap prosedur pendaftaran, dan waktu tunggu pelayanan pendaftaran. Pada bagian terakhir, responden juga ditanya tentang kepuasan mereka terhadap keseluruhan prosedur pendaftaran.

## **5.2 Satisfaction of Court Administration Service**

*Court administration aspect consists of 7 primary satisfaction composition aspects, namely registration process, hearing preparation, hearing, decision delivery, fee deposit refund, execution request, and court staff. The following narration will be presented using the order mentioned above. At the end of this section, the total overall satisfaction of court administration will be presented.*

### **5.2.1 Registration**

*In the registration aspect, there are 3 satisfaction compositions, namely registration procedure, payment system, and registration staff. In each of these aspects, there are further derivative aspects. Each of these aspects will be elaborated below.*

#### **5.2.1.1 Registration Procedure**

*In the registration procedure satisfaction composition, several questions are asked to respondents, related to information on registration procedure, assessing such registration procedure, and waiting time for registration service. On the final part, respondents are asked about their satisfaction to the overall registration procedure.*

Mayoritas dari responden memperoleh informasi prosedur pendaftaran dari petugas jaga/informasi (84 %), melihat papan pengumuman di pengadilan (23 %), website pengadilan (4 %), dan lainnya (12 %).

Pada sisi waktu menunggu hingga diperolehnya layanan, terdapat perbedaan antara pengalaman dan harapan dari responden. Mayoritas responden mengalami waktu tunggu 0 – 10 menit (59 %). Jumlah tersebut memiliki celah dengan harapan responden sebesar 23 %, di mana responden yang mengharapkan waktu tunggu 0 – 10 menit adalah sebanyak 82 %.

Pada perbandingan jenis pengadilan, terlihat bahwa waktu tunggu pelayanan PA (66 %) lebih baik dibandingkan dengan PN (50 %). Perbandingan antara wilayah menunjukkan Wilayah IV merupakan wilayah dengan responden terbanyak yang mengalami waktu tunggu di bawah 10 menit (65 %), dibandingkan dengan Wilayah II (43 %). Hal ini menunjukkan, bahwa wilayah-wilayah dengan jumlah beban kasus tinggi cenderung untuk memberikan waktu tunggu yang lebih lama, dibandingkan dengan wilayah-wilayah yang jumlah beban kasusnya relatif lebih rendah.

Pada penilaian proses pendaftaran, di dalam survey ditanyakan masalah kejelasan prosedur dan lokasi pendaftaran. Secara umum, kejelasan prosedur pendaftaran (54 %) mendapatkan

*The majority of respondents obtain information on registration procedure from officer on duty/information staff (84 %), looking at announcement board at the court (23 %), court website (4 %), and others (12 %).*

*In terms of the time required waiting for the service, there is a gap between experience and expectation of respondents. The majority of respondents experience 0 – 10 minutes waiting time (59 %). That number has a gap of 23% with respondent expectation, where 82 % respondents are expecting 0 – 10 minutes waiting time.*

*When comparing each type of court, it can be seen that the waiting time in PA (66 %) is better than in PN (50 %). Comparison between area shows that Area IV is the area with the most respondents experiencing waiting time under 10 minutes (65 %), compared to Area II (43 %). This shows that areas with high caseload tend to produce more waiting time, as opposed to areas with relatively lower caseload.*

*In assessing the registration process, the survey asks about the clarity of procedure and location and place of registration. In general, clarity of registration procedure has a better score (54 %) than location and*

penilaian lebih baik dari pada lokasi dan tempat pendaftaran (52 %). Sementara pada perbandingan antar jenis pengadilan, pada komposisi kejelasan prosedur, PN (38 %) mendapatkan tingkat penilaian di bawah PA (63 %). Kemudian, untuk aspek kejelasan prosedur di pengadilan, secara konsisten PN (36 %) juga mendapatkan penilaian di bawah PA (62 %).

*place of (52 %). Meanwhile, in comparing among court types, at the procedure clarity composition, PN (38 %) receives a score lower than PA (63 %). Then, for procedure clarity in court aspect, PN consistently (36 %) also scores lower than PA (62 %).*

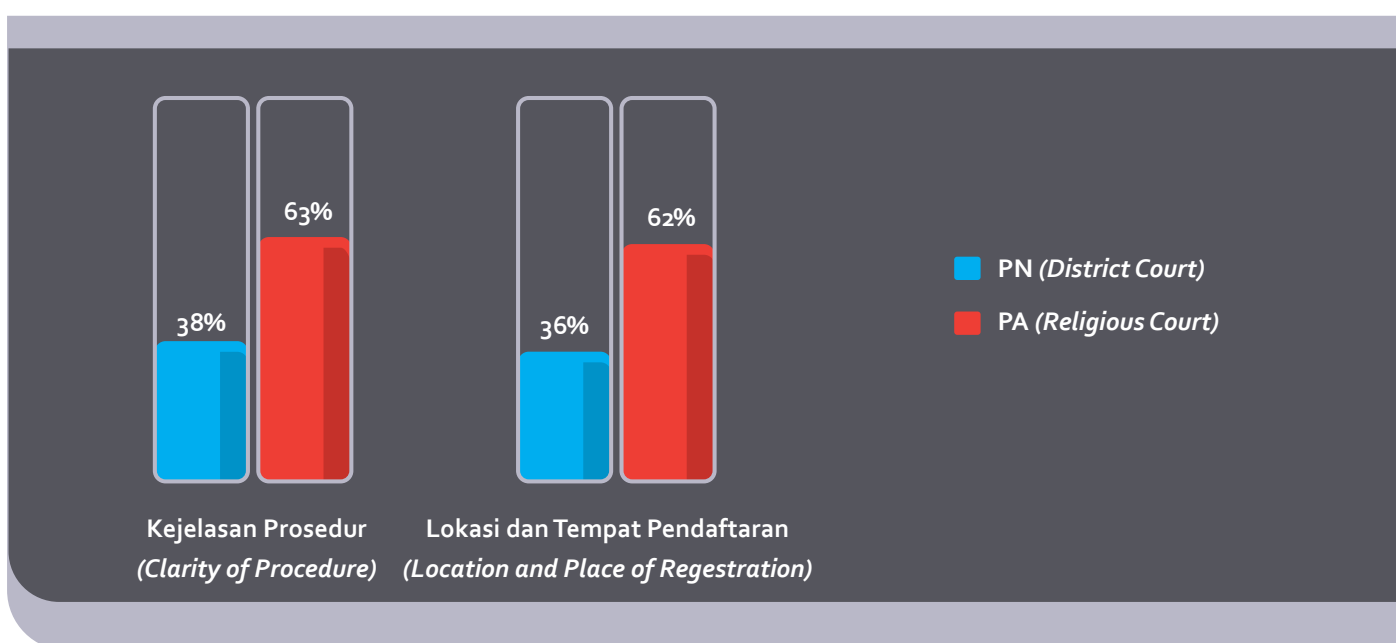


Diagram XV: Penilaian Prosedur Pendaftaran Per Jenis Pengadilan  
 Diagram XV: Percentage of Registration Procedure Per Type of Court



Pada kepuasan pendaftaran secara umum, kepuasan responden PN adalah setengah dari kepuasan yang didapatkan oleh PA. Pada PA responden yang menyatakan puas adalah sebanyak 62 % dibandingkan PN yang hanya mendapatkan kepuasan responden sebanyak 36 %.

*In the general registration satisfaction, the satisfaction of PN respondents is half of the satisfaction obtained by PA. In PA, the satisfied respondents are 62 % compared to PN, with a respondent satisfaction of 36 %.*

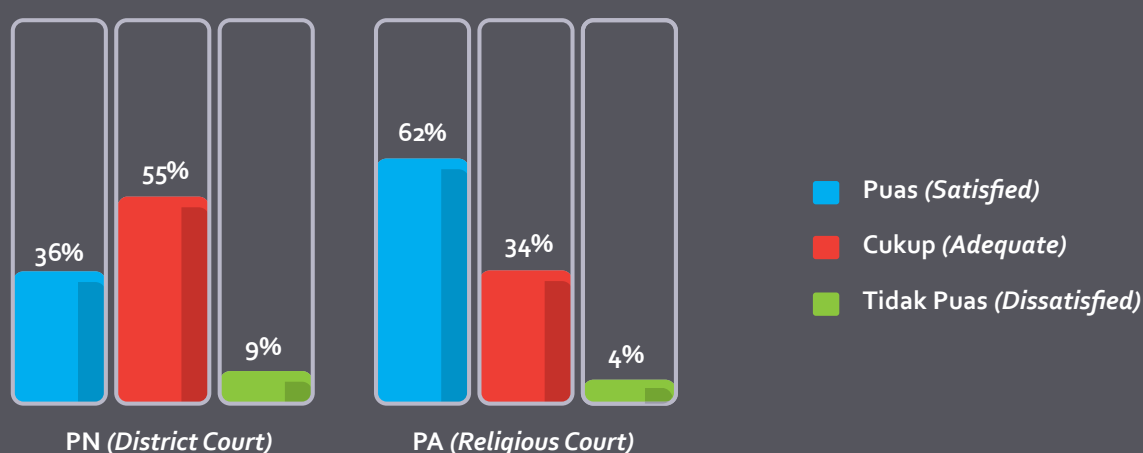


Diagram XVI: Kepuasan Prosedur Pendaftaran Per Jenis Pengadilan

*Diagram XVI: Registration Procedure Satisfaction Per Type of Court*

Pada perbandingan antar wilayah, kepuasan tertinggi diperoleh Wilayah III (61 %), kemudian disusul Wilayah II (51 %), Wilayah IV (43 %), dan Wilayah I (36 %). Pada masing-masing wilayah tersebut, kecuali pada Wilayah I dan Wilayah IV, mayoritas responden menyatakan puas sedangkan pada Wilayah I dan Wilayah IV, mayoritas responden menyatakan cukup.

*In comparing the areas, the highest satisfaction is in Area III (61 %), followed by Area II (51 %), Area IV (43 %), and Area I (36 %). In each area, except Area I and Area IV, the majority of respondents are satisfied, while in Area I and Area IV, the majority of respondents feel adequately satisfied.*



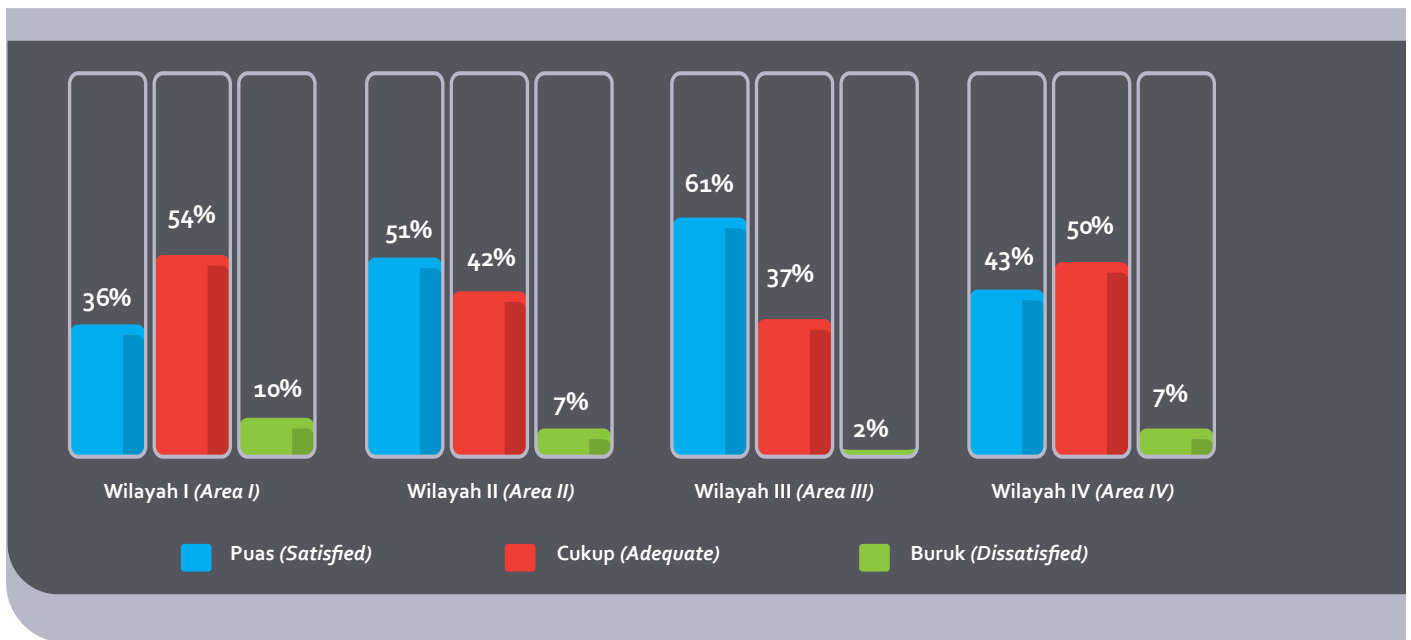


Diagram XVII: Kepuasan Prosedur Pendaftaran Perwilayah  
 Diagram XVII: Registration Procedure Satisfaction Per Area

#### 5.2.1.2 Sistem Pembayaran

Terkait sistem pembayaran, terdapat beberapa aspek yang ditanyakan, yakni pendapat responden tentang cara dan sistem pembayaran panjar di pengadilan, serta kemungkinan adanya praktek pungutan diluar biaya panjar pada sistem pembayaran.

Mayoritas responden melakukan pembayaran melalui bank (61 %), sedangkan sisanya melakukan pembayaran melalui jalur non-bank (39 %). Wilayah dengan pembayaran non-bank terbanyak terdapat di Wilayah I (47 %). Pada Wilayah I, rata-rata responden melakukan pembayaran melalui petugas ataupun loket. Sementara itu, pada Wilayah II, mayoritas responden melakukan pembayaran biaya pengadilan melalui Bank (70 %).

#### 5.2.1.2 Payment System

*Related to payment system, there are several aspects that were asked, namely respondents' opinion on the way of paying fee deposit and the fee deposit payment system in court, and the possibility of unofficial payments outside of fee deposit in the payment system.*

*The majority of respondents pay through the bank (61 %), while the rest pay through non-bank (39 %). The area with the most non-bank payment is Area I (47 %). In Area I, the average respondents pay through staff/staff or payment counter. Meanwhile, in Area II, the majority of respondents pay court fees through the bank (70 %).*

Sehubungan dengan pembayaran non-bank, mayoritas responden memberikan penilaian cukup pada ketertiban sistem yang ada (46 %), sedangkan lainnya memberikan penilaian baik (40 %), dan buruk (13 %). Pada aspek transparansi sistem pembayaran non-bank, mayoritas responden menyatakan baik (40 %), sedangkan yang lainnya menyatakan cukup (34 %), dan sisanya menyatakan buruk (26 %).

Sejumlah responden menyatakan adanya praktek pungutan diluar biaya resmi pada proses pembayaran (25 %). Pungutan yang terjadi bervariasi antara Rp. 50.000,- Rp. 100.000,- (46 %), kemudian sisanya dipungut di atas Rp. 100.000,- (33 %), dan di bawah Rp. 50.000,- (21 %). Pungutan lebih banyak terjadi di PN (29 %) dibandingkan dengan di PA (23 %), namun demikian, perbedaan antara keduanya tidak terlalu signifikan. Pada distribusi wilayah, pungutan terbesar terjadi di Wilayah II (56 %), kemudian diikuti oleh Wilayah I (34 %), Wilayah IV (26 %), dan Wilayah III (8 %).

*In relation with non-bank payment, the majority of respondents are adequately satisfied of the orderliness of the system (46 %), while others say it is good (40 %), and poor (13 %). On the aspect of transparency of non-bank payment system, the majority of respondents consider it to be good (40 %), while others consider it to be adequate (34 %), and the remaining respondents consider it to be poor (26 %).*

*A number of respondents say that there are unofficial payment practices outside the official fees during the payment process (25 %). The unofficial payment varies between Rp. 50,000,- Rp. 100,000,- (46 %), others are asked to pay more than Rp. 100,000,- (33 %), and under Rp. 50,000,- (21 %). These unofficial payments are more often in practice at PN (29 %) compared to at PA (23 %), but the difference between the two is not too significant. In terms of area distribution, the largest unofficial payment occurs in Area II (56 %), followed by Area I (34 %), Area IV (26 %), and Area III (8 %).*

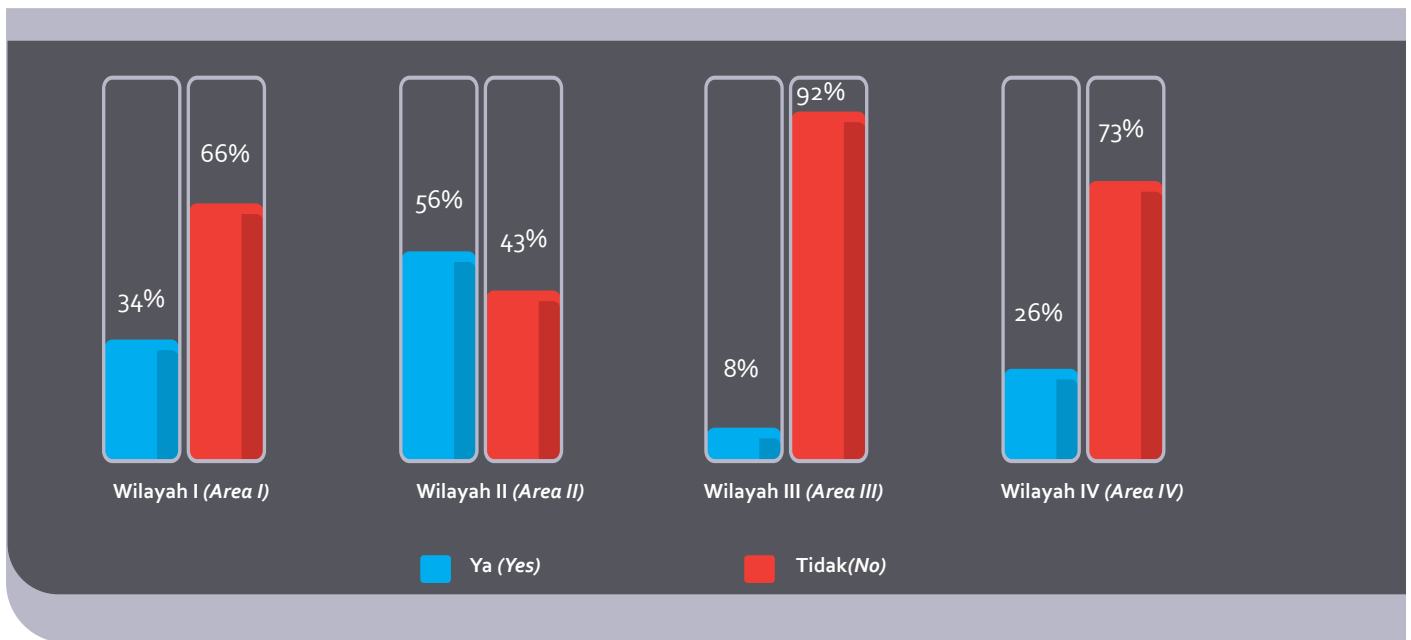


Diagram XVIII: Pungutan Diluar Biaya Resmi  
 Diagram XVIII: Payments other than the Official Fees

Untuk melakukan pembayaran, mayoritas responden menyatakan harus menunggu di bawah 10 menit (63 %). Pada distribusi per wilayah, responden di Wilayah I merupakan responden terbanyak yang mengalami waktu tunggu di atas 10 menit (50 %), dibandingkan dengan Wilayah IV di mana responden mengalami waktu tunggu di atas 10 menit (26 %). Secara umum, terdapat celah antara realitas waktu tunggu dengan harapan responden terkait waktu tunggu sebesar 22 %.

*To conduct payment, the majority of respondents say they have to wait under 10 minutes (63 %). In distribution per area, respondents in Area I are the majority of respondents who have to wait more than 10 minutes (50 %), compared to the number of respondents waiting for more than 10 minutes in Area IV (26 %). In general, there is a gap of 22 % between the reality of waiting time and the expectation of respondents related to waiting time.*

Pada distribusi per jenis pengadilan, PA (61 %) memiliki responden yang lebih puas dibandingkan dengan PN (34 %). Pada penilaian ketidakpuasan, PN (13 %) juga memperoleh angka lebih tinggi dibandingkan dengan PA (9 %).

*In distribution per type of court, PA (61 %) has more satisfied respondents compared to PN (34 %). In dissatisfaction scoring, PN (13 %) also scores higher than PA (9 %).*

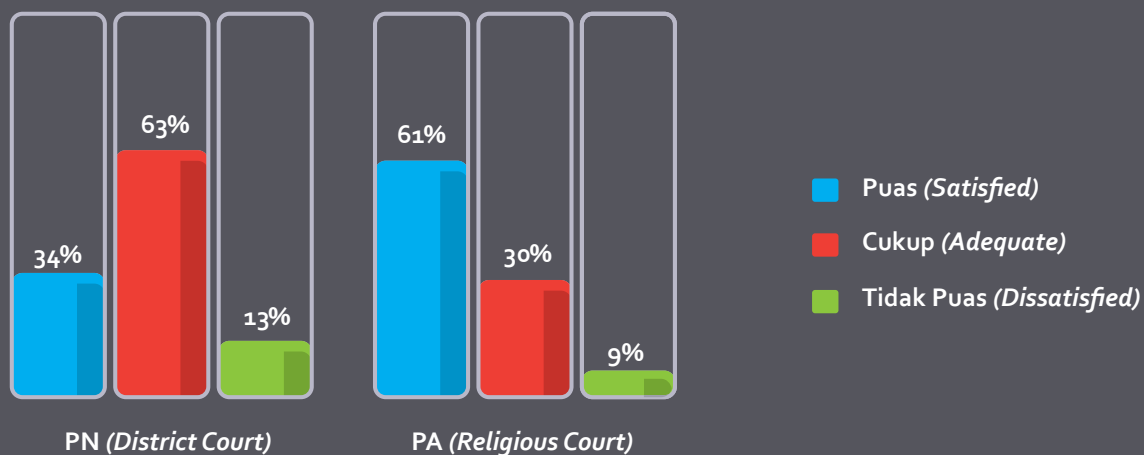


Diagram XIX: Kepuasan Sistem Pembayaran Per Jenis Peradilan

Diagram XIX: Payment System Satisfaction per Type of Court

Pada distribusi wilayah pengadilan, kepuasan tertinggi terdapat pada Wilayah III (59 %), sedangkan Wilayah I (34 %) mendapatkan pernyataan kepuasan terendah. Sementara itu, Wilayah II (52 %) dan Wilayah IV (41 %), berada pada posisi kedua dan ketiga.

*In court area distribution, the highest satisfaction is in Area III (59 %), while Area I (34 %) receives the lowest satisfaction rate. Meanwhile, Area II (52 %) and Area IV (41 %), is ranked second and third.*

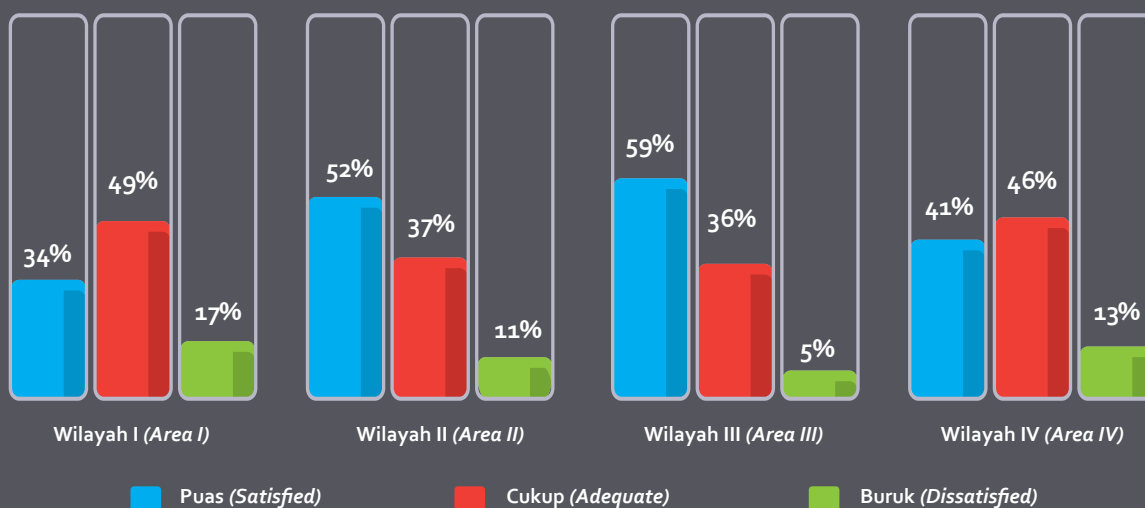


Diagram XX: Kepuasan Sistem Pembayaran Perwilayah

Diagram XX: Payment System Satisfaction per Area





#### 5.2.1.3 Petugas Pendaftaran

Terdapat 4 aspek komposisi penilaian terhadap petugas pendaftaran, yakni kecakapan dalam penyelesaian administrasi, kepatuhan petugas terhadap syarat-syarat administrasi, kepatuhan petugas untuk menolak pemberian, dan kesediaan memberikan informasi. Hal ini kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan terkait kepuasan secara keseluruhan terhadap petugas pendaftaran.

Mayoritas responden, sebanyak 54 %, menilai bahwa petugas pendaftaran sangat membantu di dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan. Sementara jumlah responden yang memberikan penilaian cukup adalah sebanyak 38 % responden dan buruk sebanyak 7 % responden.

#### 5.2.1.3 Registration Staff

*There are 4 (four) scoring aspects for registration staff, namely competency in completing administration, compliance to administrative requirements, compliance to refuse gifts, and willingness to provide information. This is then followed up by questions related to overall satisfaction to registration staff.*

*The majority of respondents, 54 %, said that the registration staffs were very helpful in providing information they needed. Meanwhile, the number of respondents that said they were adequately satisfied was 38 % and poor was 7 %.*

Penilaian terhadap petugas pendaftaran di PA secara umum masih lebih baik dari penilaian terhadap petugas pendaftaran PN. Pada PA penilaian responden yang memberikan penilaian baik adalah 65 %, dibandingkan dengan PN sebanyak 48 %. Pada aspek kecakapan penyelesaian administrasi, jumlah penilaian baik terhadap pelayanan administrasi (47 %) lebih sedikit dibandingkan dengan aspek pemberian informasi (54 %). Pada aspek integritas, jumlah penilaian baik yang paling kecil dari responden ada pada aspek integritas menolak/meminta pemberian dan transparansi, sebanyak 26 % responden menyatakan mereka memberikan uang kepada petugas, dibandingkan dengan aspek kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan administratif sebanyak 35 %.

*Rating of registration staff in PA in general is better than in PN. In PA, respondents who say they are good are 65 %, compared to 48 % in PN. In the aspect of competency in completing administration, the number of good ratings on administration service (47 %) is less than information provision aspect (54 %). On the integrity aspect, the lowest good ratings from respondents is in the integrity to refuse/to ask for gifts and transparency, 26 % respondents stated that they gave money to the staff, compared to the aspect of compliance to procedure and administrative requirements of 35 %.*

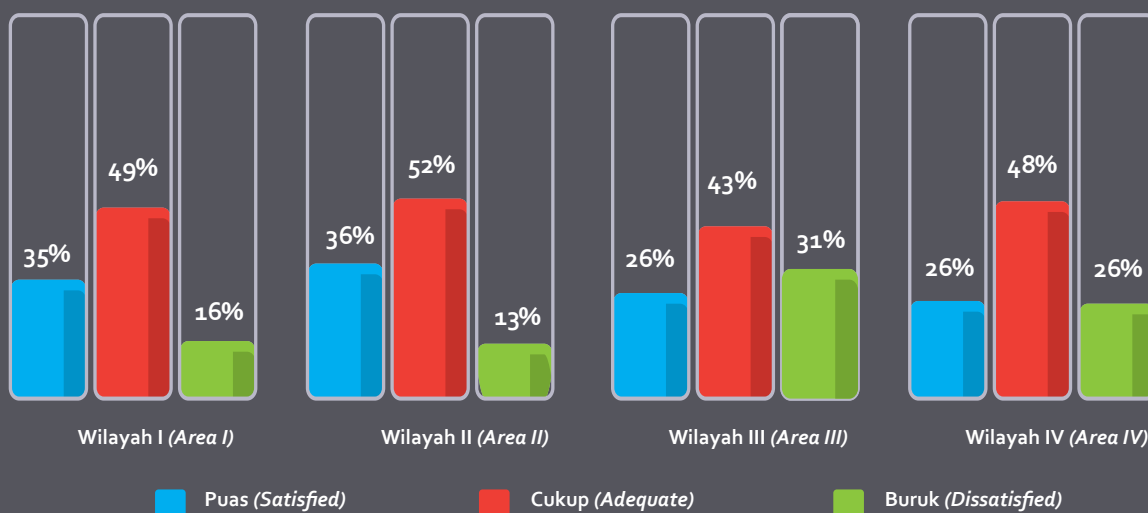


Diagram XXI: Penilaian Integritas Petugas Pendaftaran/Pembayaran  
 Diagram XXI: Integrity Rating of Registration/Payment Staff



Secara umum, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran di pengadilan (50 %), kemudian disusul oleh cukup (40 %), dan tidak puas (10 %). Pada distribusi kepuasan PA dan PN, data menunjukkan, bahwa jumlah responden yang puas di PA (60 %) ternyata lebih banyak dibandingkan dengan di PN (38 %), serta pada PN mayoritas responden menyatakan cukup (48 %) dan sisanya tidak puas (14 %).

*In general, the majority of respondents is satisfied with the service of registration staff in court (50 %), followed up by adequate (40 %), and dissatisfied (10 %). In the satisfaction distribution at PA and PN, the data shows that the number of satisfied respondents in PA (60 %) is more than in PN (38 %), in PN, the majority of respondents are adequately satisfied (48 %) and the others dissatisfied (14 %).*

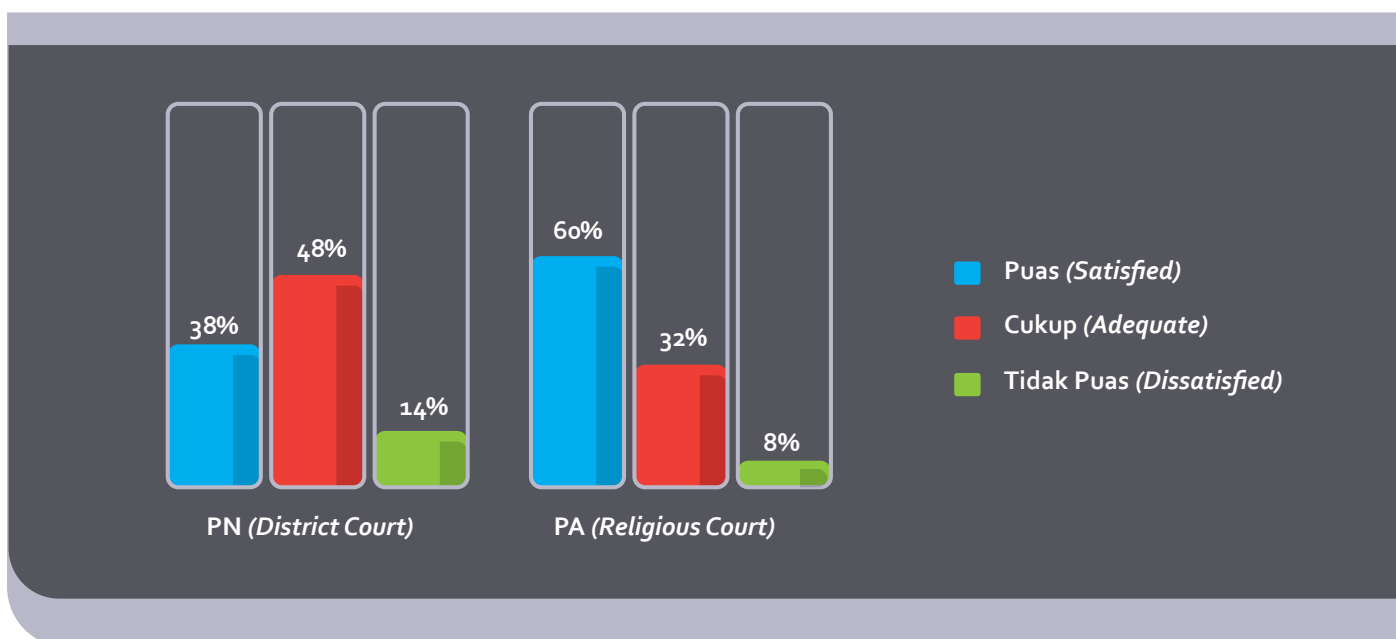


Diagram XXII: Kepuasan Petugas Pendaftaran/Pembayaran Per Pengadilan

*Diagram XXII: Registration Staff/Payment Satisfaction per Court*

Pada distribusi per wilayah, mayoritas responden yang puas berada pada Wilayah III (63 %), dibandingkan dengan Wilayah II (53 %), Wilayah IV (47 %), dan Wilayah I (29 %)

*In distribution per area, the majority of satisfied respondents are in Area III (63 %), compared to Area II (53 %), Area IV (47 %), and Area I (29 %)*

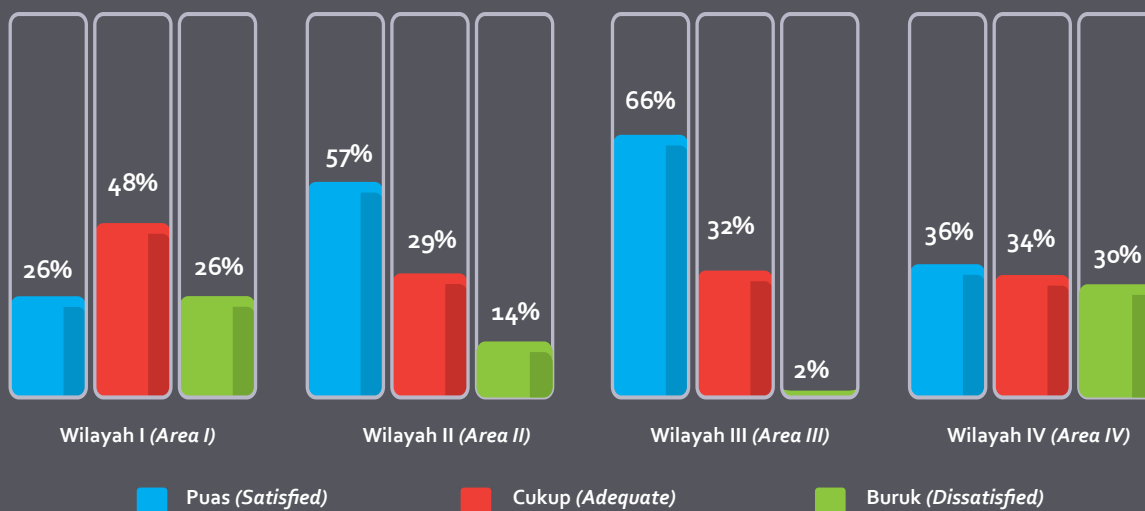


Diagram XXIII: Kepuasan Petugas Pembayaran/Pendaftaran Pengadilan Per Wilayah

Diagram XXIII: Court Payment/Registration Staff Satisfaction per Area

#### 5.2.1.4 Total Kepuasan Pendaftaran

Pada bagian ini, surveyor menanyakan total kepuasan keseluruhan dari aspek pendaftaran. Mayoritas responden menyatakan cukup (50 %), sisanya menyatakan puas (29 %), dan sebagian tidak puas (20 %). Penilaian ini menandakan belum optimalnya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran, ditandai dengan angka kepuasan yang masih rendah dan ketidakpuasan yang relatif tinggi.

#### 5.2.1.4 Total Registration Satisfaction

*In this section, surveyor asks the total overall satisfaction of the registration aspect. The majority of respondents are adequately satisfied (50 %), others satisfied (29 %), and some dissatisfied (20 %). This rating indicates that public satisfaction towards registration service is not optimal, which is demonstrated by low satisfaction and relatively high dissatisfaction.*

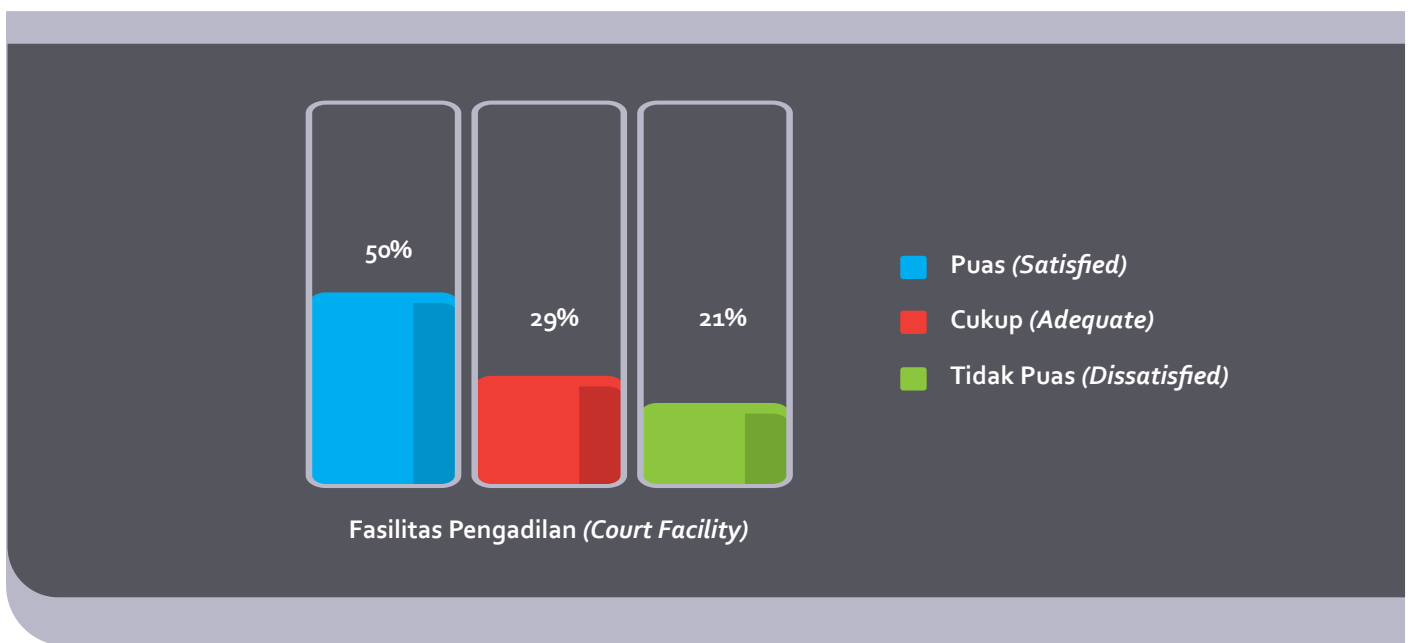


Diagram XXIV: Kepuasan Pendaftaran  
Diagram XXIV: Registration Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin, terlihat bahwa jumlah responden Wanita (53 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (48 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (55 %), kemudian disusul oleh responden berpendidikan tinggi (48 %), berpendidikan dasar (45 %), dan lainnya (49 %).

*In gender preference, it is evident the number of satisfied female respondents (53 %) is more than male respondents (48 %). In education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education (55 %), followed by tertiary education (48 %), primary education (45 %), and others (49 %).*

| Level Kepuasan<br>Satisfaction Level | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br>Satisfaction Level based on Gender and Education |                    |                                       |                         |                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                      | Jenis Kelamin<br>Gender                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br>Education Level |                         |                      |                     |
|                                      | Pria<br>(Male)                                                                                                | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                    | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                     | 49 %                                                                                                          | 55 %               | 45 %                                  | 55 %                    | 48 %                 | 49 %                |
| Cukup (Adequate)                     | 42 %                                                                                                          | 35 %               | 49 %                                  | 37 %                    | 42 %                 | 34 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)            | 9 %                                                                                                           | 11 %               | 6 %                                   | 7 %                     | 10 %                 | 18 %                |

Tabel 9: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pendaftaran  
Table 9: Registration Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per pengadilan, PA (61 %) mendapatkan nilai relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (37 %).

*In satisfaction distribution per court, PA (61 %) receives a relatively higher ratings compared to PN (37 %).*

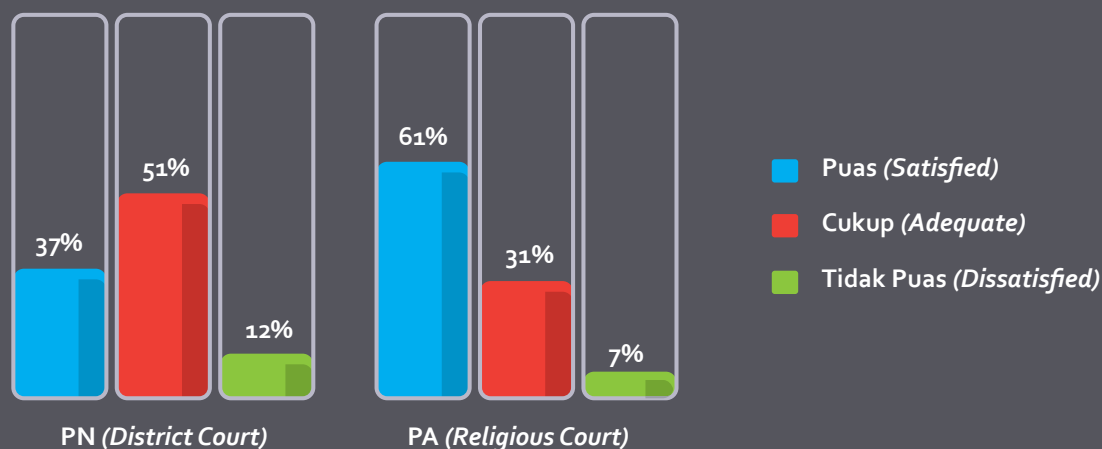


Diagram XXV: Kepuasan Pendaftaran Per Pengadilan

*Diagram XXV: Registration Satisfaction per Court*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III (63 %) menduduki posisi pertama, kemudian diikuti oleh Wilayah II (53 %), Wilayah IV (68 %), dan Wilayah I (29 %).

*In satisfaction distribution per area, Area III (63 %) has the highest satisfaction, followed by Area II (53 %), Area IV (68 %), and Area I (29 %).*

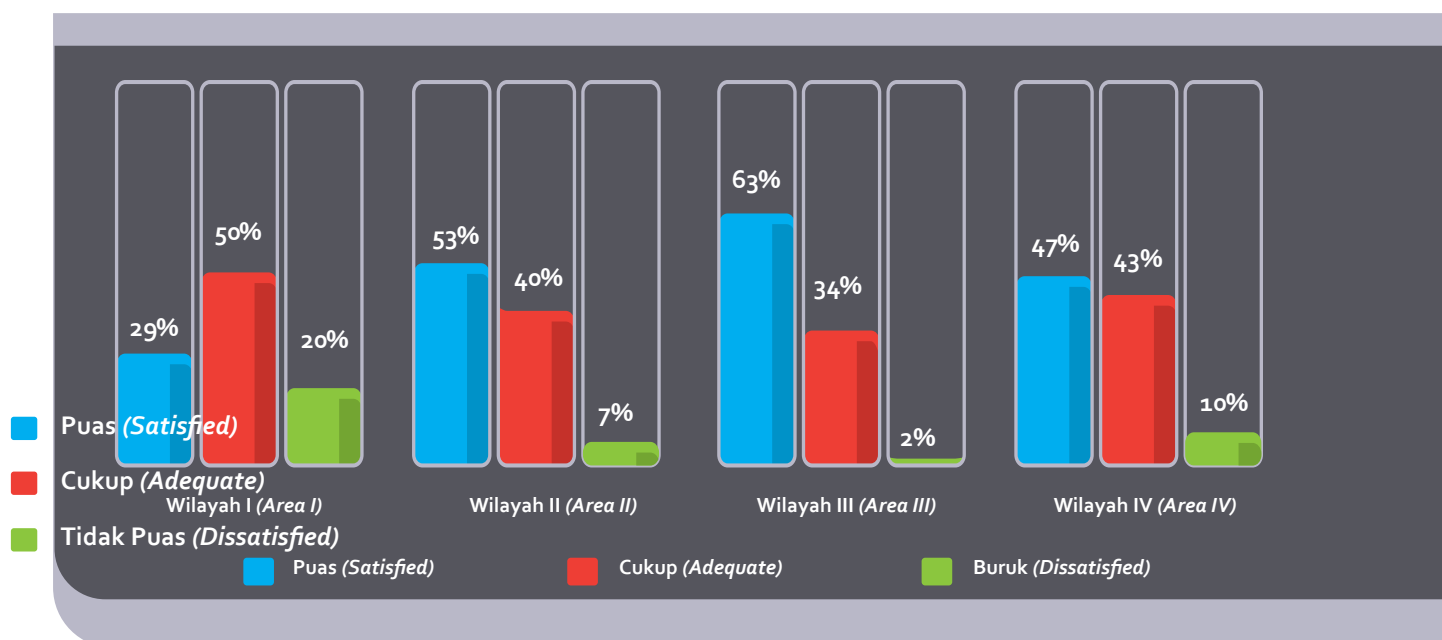


Diagram XXVI: Kepuasan Pendaftaran Per Wilayah

Diagram XXVI: Registration Satisfaction per Area

### 5.2.2 Persiapan Persidangan

Pada komposisi persiapan persidangan, pertanyaan-pertanyaan survey terbagi ke dalam beberapa aspek pengalaman terkait dengan persiapan persidangan, yakni, pemanggilan untuk sidang, sampai dengan mekanisme pemanggilan sidang. Kemudian, dilanjutkan dengan pertanyaan terkait dengan kepuasan persiapan persidangan.

Pada umumnya, responden menyatakan bahwa rata-rata sidang pertama dilaksanakan antara 2 – 4 minggu (60 %), kemudian disusul responden yang menyatakan di bawah 2 minggu (31 %), dan responden yang menyatakan di atas 1 bulan (9 %). Responden PN memperoleh yang mengalami persiapan persidangan kurang dari 2 minggu (32 %) lebih banyak dibandingkan dengan yang dialami responden PA (29 %).

### 5.2.2 Hearing Preparation

*In hearing preparation composition, the survey questions are divided into several experience aspects related to hearing preparation, from summons for hearing to the summons mechanism. Then, follow up questions will be asked related to the hearing preparation satisfaction.*

*In general, a number of respondents said that the average first hearing was conducted between 2 – 4 weeks (60 %), other respondents said it was conducted in less than 2 weeks (31 %), and the rest of the respondents said it was conducted in over 1 month (9 %). More respondents in PN experienced waiting for the first hearing in less than 2 weeks (32 %) compared to in PA (29 %).*



Pada distribusi wilayah, jumlah responden yang mengalami persiapan persidangan kurang dari 2 minggu terbesar adalah pada Wilayah IV (40 %), kemudian Wilayah III (37 %), Wilayah I (28 %), dan Wilayah II (18 %). Mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu antara 2 – 4 minggu (rata-rata 61 %). Sementara terkait harapan, mayoritas responden berharap sidang pertama dilaksanakan maksimal 2 minggu sejak pendaftaran (72 %), diikuti responden yang berharap 2-4 minggu (27 %), dan 1 bulan (1 %). Hal ini menunjukkan adanya celah harapan yang cukup signifikan.

Mayoritas responden menyatakan panggilan untuk hari sidang pertama diantar melalui petugas pengadilan/juru panggil (81 %), serta dengan penggunaan

*In area distribution, the highest number of respondents experiencing hearing preparation of less than 2 weeks is in Area IV (40 %), then Area III (37 %), Area I (28 %), and Area II (18 %). The majority of respondents experienced waiting time of between 2 – 4 weeks (on average 61 %). Meanwhile, related to expectation, the majority of respondents expect the first hearing is conducted in maximum 2 weeks after registration (72 %), followed by respondents expecting hearing is conducted in 2 – 4 weeks (27 %), and 1 month (1 %). This shows a significant expectation gap.*

*The majority of respondents said the summons for the first day of hearing was delivered through the court staff/ summons staff (81 %), and other methods*



metode lainnya (19 %). Sebanyak 4 % responden menyatakan dipungut biaya panggilan oleh juru panggil. Responden yang menyatakan adanya pungutan, lebih banyak berada di PN (5 %) dibandingkan dengan di PA (2 %). Pada persebaran wilayah, Wilayah I (6 %) berada pada posisi pertama dalam hal terjadinya pungutan oleh juru panggil, dengan yang paling rendah terjadi pada wilayah IV (1 %). Dari sisi waktu pemberitahuan relaas panggilan, mayoritas responden menyatakan menerima surat panggilan dalam kurun waktu antara 3–7 hari sebelum persidangan (59 %), sementara sisanya kurang dari 3 hari (9 %), 1 – 2 minggu (26 %), dan lebih dari 2 minggu (6 %).

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (53 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (48 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (50 %), diikuti oleh pendidikan tinggi (49 %), berpendidikan dasar (45 %), dan lainnya masing-masing

(19 %). Four percent of respondents said they were asked to pay the summons staff. Respondents stating that there was illegal payment are located more in PN (5 %) compared to in PA (2 %). In terms of area distribution, Area I (6 %) is ranked first in terms of illegal payments by the summons staff, while the lowest ranked is Area IV (1 %). From the aspect of time needed to receive the court summons letter, the majority of respondents said to have received the summons letter between 3 – 7 days prior to the hearing (59 %), while others less than 3 days (9 %), 1 – 2 weeks (26 %), and more than 2 weeks (6 %).

In terms of gender preference, the numbers of satisfied female respondents (53 %) are relatively more than males (48 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from the secondary education level (50 %), followed by tertiary education (49 %), primary education (45 %), and others (45 %).

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 48 %                                                                                                                 | 53 %               | 45 %                                         | 50 %                    | 49 %                 | 45 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 45 %                                                                                                                 | 41 %               | 51 %                                         | 44 %                    | 43 %                 | 41 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 8 %                                                                                                                  | 6 %                | 3 %                                          | 5 %                     | 8 %                  | 13 %                |

Tabel 10: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Persiapan Persidangan  
*Table 10: Hearing Preparation Satisfaction with regards to Gender and Education*

Mayoritas responden menyatakan puas terhadap persiapan persidangan (49 %), kemudian disusul dengan cukup (44 %), dan tidak puas (7 %). Walaupun mayoritas responden merasakan kepuasan, secara absolut angka kepuasan responden masih rendah.

*The majority of respondents said to be satisfied of the hearing preparation (49 %), followed by adequately satisfied (44 %), and dissatisfied (7 %). Even though the majority of respondents felt satisfied, in absolute, the respondent satisfaction number is still low.*

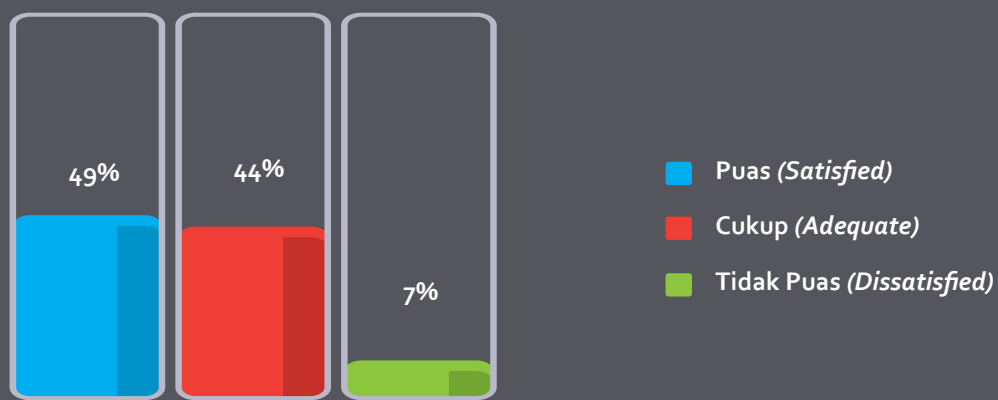


Diagram XXVII: Kepuasan Persiapan Persidangan

*Diagram XXVII: Hearing Preparation Satisfaction*

Pada distribusi jenis pengadilan, data menunjukkan, jumlah kepuasan di PA (56 %) ternyata lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah kepuasan di PN (39 %). Demikian pula ketidakpuasan terhadap PN (9 %), relatif lebih tinggi dibandingkan dengan ketidakpuasan terhadap PA (6 %).

*In terms of distribution per type of court, data shows that the number of satisfaction in PA (56 %) is higher than in PN (39 %). Also, dissatisfaction towards PN (9 %) is relatively higher than dissatisfaction towards PA (6 %).*

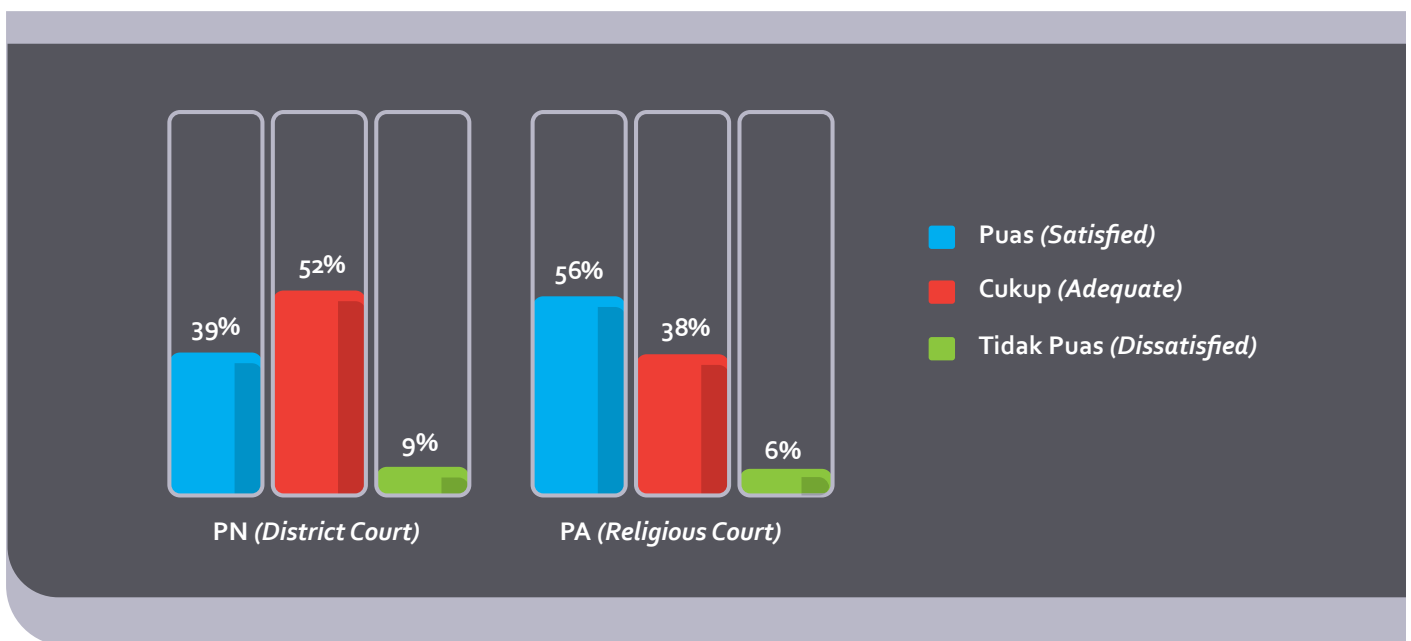


Diagram XXVIII: Kepuasan Persiapan Pengadilan Per Jenis Pengadilan  
 Diagram XXVIII: Hearing Preparation Satisfaction per Type of Court

Kemudian, pada distribusi wilayah terlihat bahwa kepuasan terendah diperoleh Wilayah I (37 %) dan tertinggi Wilayah III (58 %). Sementara itu, Wilayah II (49 %) berada pada posisi kedua dan Wilayah IV (43 %) pada posisi ketiga.

*Then, in terms of area distribution, it shows that the lowest satisfaction is at Area I (37 %) and the highest in Area III (58 %). Meanwhile, Area II (49 %) is in second place and Area IV (43 %) is in third place.*

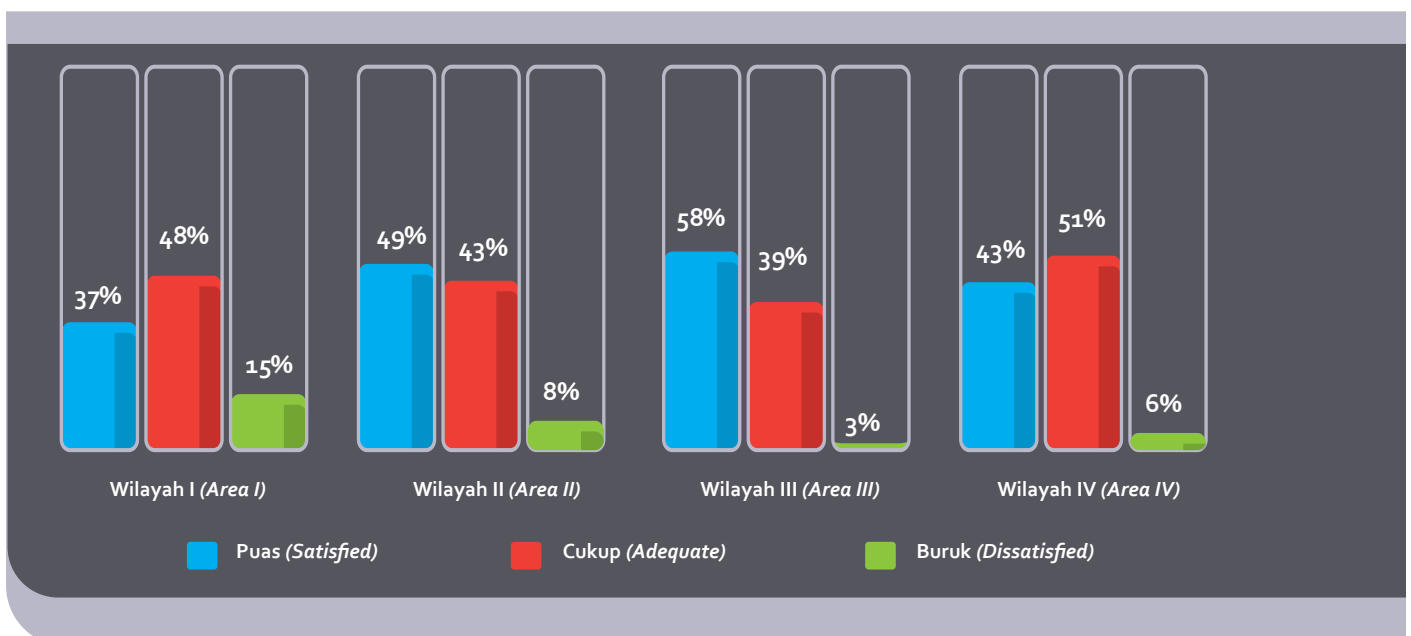


Diagram XXIX: Kepuasan Persiapan Pengadilan Per Wilayah  
 Diagram XXIX: Hearing Preparation Satisfaction per Area

### 5.2.3 Persidangan

Pada aspek persidangan terdapat beberapa komposisi kepuasan dan pengalaman responden yang ditanyakan. Pada komposisi pengalaman, surveyor menanyakan kepada responden beberapa hal terkait dengan fasilitas dan ruangan persidangan, jalannya proses persidangan, dan pemeriksaan setempat. Kemudian, dilanjutkan dengan pertanyaan terkait kepuasan selama mengikuti persidangan.

### 5.2.3 Hearing

*In the hearing aspect, there are several satisfaction compositions and respondent experience was asked. In terms of experience, surveyor asked to the respondents several issues related to hearing facility and room, the process of the hearing, and on-site examination, and followed by questions related to satisfaction while attending hearing.*



#### 5.2.3.1 Ruangan Sidang

Terkait ruangan persidangan, terdapat beberapa komposisi pengalaman, yakni, kecukupan luas ruang sidang, penerangan dan pencahayaan, sound system/kejelasan suara, sirkulasi udara, kenyamanan/jumlah bangku pengunjung, dan akses keluar masuk. Kemudian diikuti pertanyaan terkait dengan kepuasan terhadap fasilitas ruang sidang secara keseluruhan.

#### 5.2.3.1 Hearing Room

*In terms of the hearing room, there are several experience composition, namely the space of the room, lighting and illumination, sound system/clarity of sound, air circulation, Convenience/ number of visitor seats, and in and out access. Then followed by questions related to satisfaction towards the overall hearing room facility.*

Mayoritas responden menyatakan luas ruang sidang adalah baik (60 %), kemudian disusul dengan responden yang menyatakan cukup (34 %), dan buruk (6 %). Pada aspek penerangan dan pencahayaan, mayoritas responden (55 %) menyatakan penerangan dan pencahayaan adalah baik, disusul oleh responden yang menyatakan cukup (36 %), dan buruk (9 %).

Pada aspek kejelasan suara, sebagian besar responden menyatakan baik (44 %), kemudian disusul oleh responden yang menyatakan cukup (35 %), dan buruk (21 %). Lebih lanjut, pada aspek sirkulasi udara, mayoritas responden menyatakan baik (51 %), kemudian disusul oleh responden yang menyatakan cukup (33 %), dan buruk (16 %). Pada penilaian bangku sidang, mayoritas responden menyatakan baik (52 %), kemudian disusul oleh responden yang menyatakan cukup (36 %), dan responden yang menyatakan buruk (12 %).

Komposisi terakhir dari ruang sidang adalah akses masuk ke dalam ruangan. Mayoritas responden menyatakan akses ke ruang sidang sudah baik (59 %), kemudian disusul dengan responden yang menyatakan cukup (36 %), dan buruk (12 %). PA (68 %) mendapatkan penilaian baik yang relatif lebih banyak dari respondennya, dibandingkan PN (48 %).

*The majority of respondents said the space of the hearing room was good (60 %), followed by respondents stating it was adequate (34 %), and poor (6 %). In the aspect of lighting and illumination, the majority of respondents (55 %) said the lighting and illumination were good, followed by respondents stating they were adequate (36 %), and poor (9 %).*

*In the aspect of sound clarity, most of the respondents said that it was good (44 %), then followed by respondents stating that it was adequate (35 %), and poor (21 %). Furthermore, in the aspect of air circulation, the majority of respondents said that it was good (51 %), then followed up by respondents saying it was adequate (33 %), and poor (16 %). In terms of number of seats, the majority of respondents said this was good (52 %), then followed up by respondents saying adequate (36 %), and those saying this was poor (12 %).*

*The final composition of a hearing room is an access into the room. The majority of respondents said that access to the hearing room is now better (59 %), then followed up by respondents saying it is adequate (36 %), and poor (12 %). PA (68 %) received good ratings relatively from more than the respondents, compared to PN (48 %).*

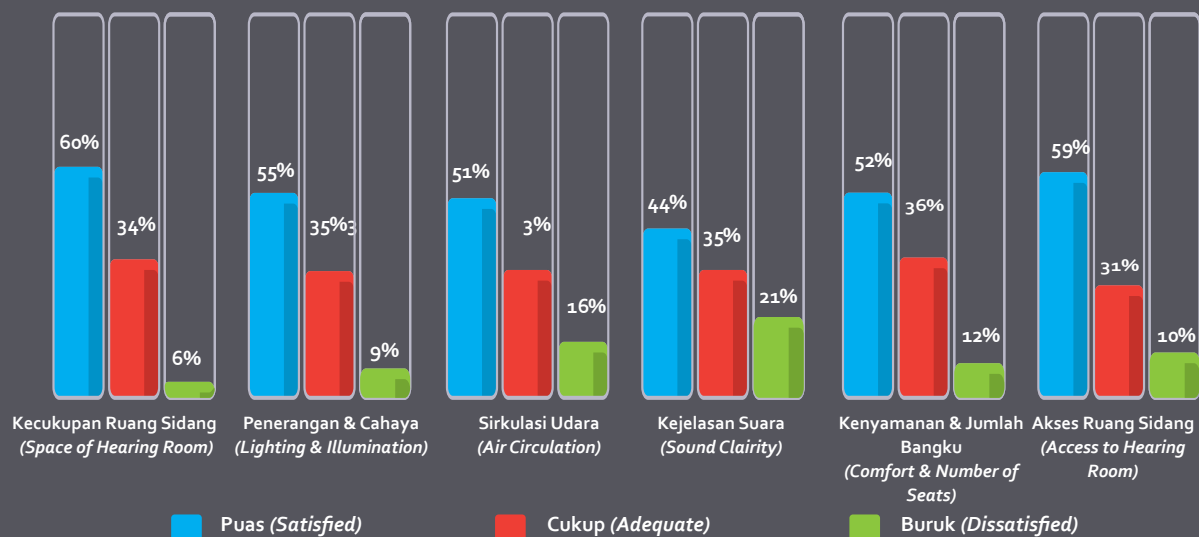


Diagram XXX: Penilaian Ruang Sidang Per Aspek

Diagram XXX: Hearing Room Rating per Aspect

Secara umum, mayoritas responden menyatakan puas terhadap ruang sidang (56 %), kemudian disusul oleh responden yang menyatakan cukup (34 %), dan buruk (10 %).

*In general, the majority of respondents said that they were satisfied towards the hearing room (56 %), then followed by respondents saying it was adequate (34 %), and poor (10 %).*

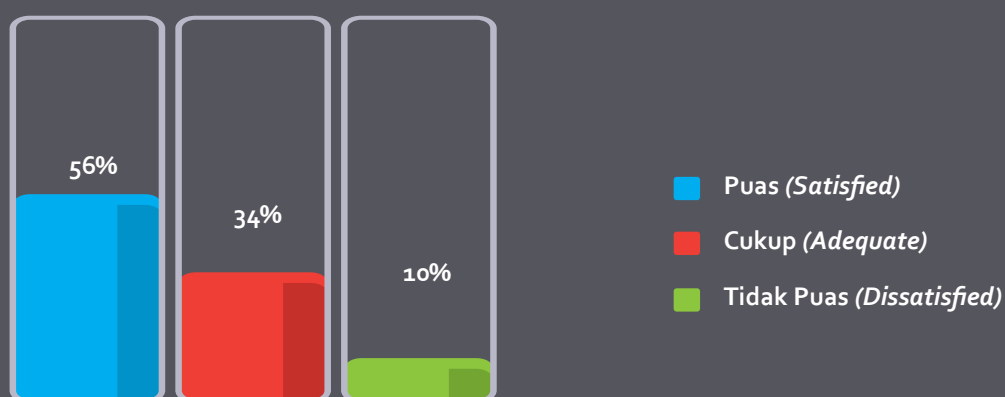


Diagram XXXI: Kepuasan Ruang Sidang

Diagram XXXI: Hearing Room Satisfaction



Responden di PA (66 %) memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan di PN (44 %), dengan ketidakpuasan di PN (15 %) lebih tinggi dibandingkan di PA (6 %).

*Respondents in PA (66 %) gave higher satisfaction rating compared to in PN (44 %), while in PN, (15 %), the dissatisfaction level is higher than in PA (6 %).*

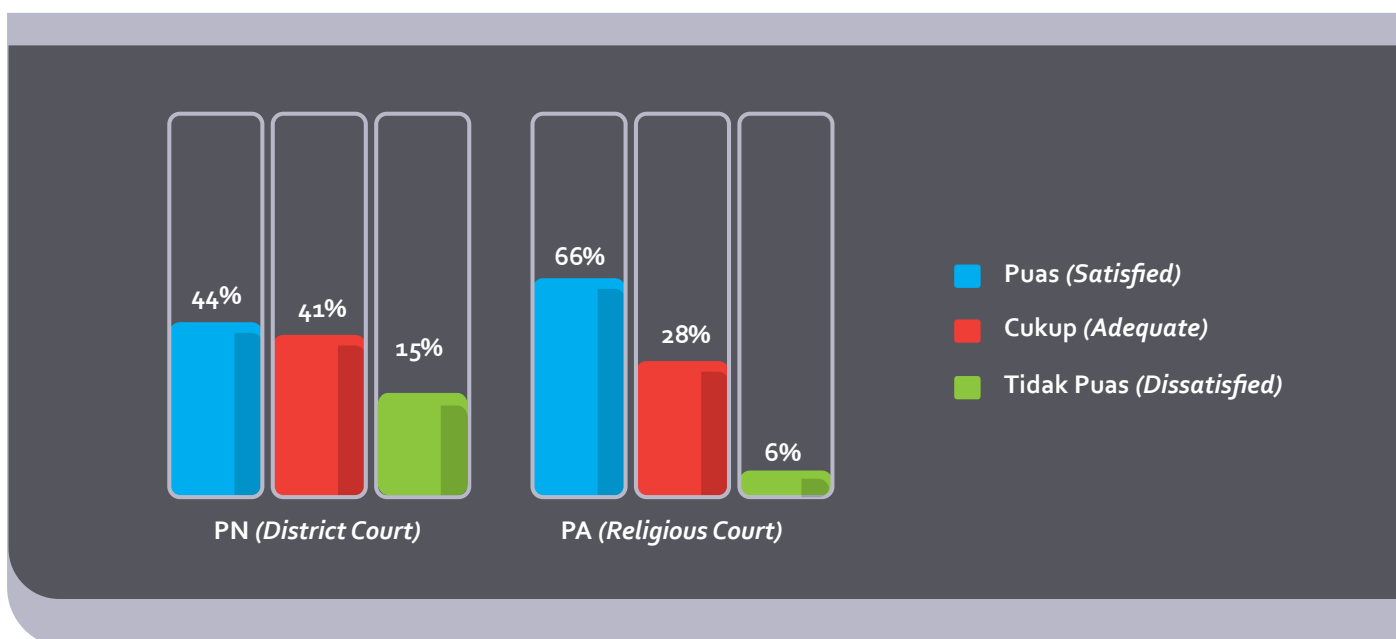


Diagram XXXII : Kepuasan Ruang Sidang Per Jenis Pengadilan  
*Diagram XXXII : Hearing Room Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah, kepuasan pada Wilayah I (22 %) adalah rendah, dengan kepuasan tertinggi terdapat pada Wilayah IV (74 %). Sementara itu, Wilayah III (72 %) berada pada posisi kedua dan posisi ketiga adalah Wilayah II (54 %).

*In terms of distribution per area, the satisfaction in Area I (22 %) is low, and the highest satisfaction is in Area IV (74 %). Meanwhile, Area III (72 %) is in second place and in third place is Area II (54 %).*

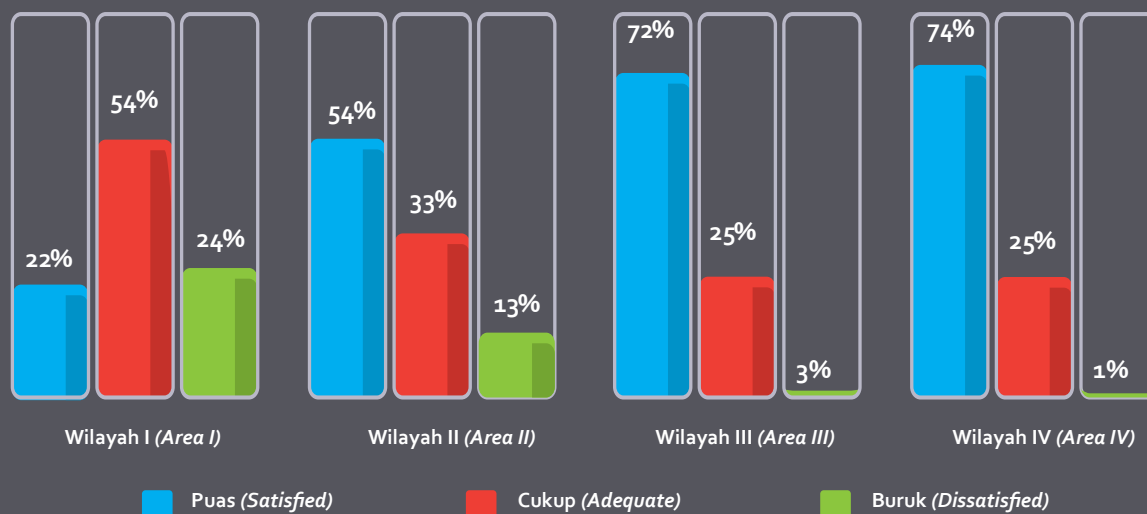


Diagram XXXIII: Kepuasan Ruang Sidang Per Wilayah  
 Diagram XXXIII: Hearing Room Satisfaction per Area

### 5.2.3.2 Proses Persidangan

Proses persidangan ini terbagi ke dalam beberapa aspek komposisi pengalaman dan kepuasan. Pada komposisi pengalaman, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut: ketepatan waktu jalannya persidangan, pemberitahuan perubahan, ketertiban/keamanan jalannya persidangan, dan kenyamanan jalannya persidangan. Kemudian, dilanjutkan dengan kepuasan persidangan.

Secara umum, mayoritas responden menilai ketepatan jalannya persidangan cukup (37 %), namun penilaian ini hanya terpaut sedikit dari responden yang menjawab baik (33 %), dan buruk (30 %). Hal yang sama juga ditemukan pada penilaian responden terhadap perubahan jadwal sidang atau perubahan ruangan,

### 5.2.3.2 Hearing Process

*The hearing process is divided into several experience and satisfaction composition aspects. In terms of experience composition, the questions asked are: timeliness of hearing, notification of change, orderliness/security of hearing, and the Convenience of the hearing process, followed by overall hearing satisfaction.*

*In general, the majority of respondents said that the timeliness of the hearing was adequate (37 %), but this rating is only slightly above those who answered good (33 %), and poor (30 %). The same was also found in respondents' rating towards the change of hearing schedule or hearing room, but the majority of respondents were*

namun mayoritas responden menyatakan puas (36 %), dengan sebagian lain responden yang menyatakan cukup (35 %), dan buruk (29 %).

Lebih lanjut, pada ketertiban dan keamanan jalannya persidangan, mayoritas responden menyatakan bahwa ketertiban dan keamanan jalannya persidangan telah baik (54 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (35 %), dan buruk (11 %). Pada kenyamanan persidangan, mayoritas responden menyatakan baik (52 %), diikuti responden yang menyatakan cukup (38 %), dan buruk (10 %).

*satisfied (36 %), and other respondents were adequately satisfied (35 %), and dissatisfied (29 %).*

*Furthermore, in terms of orderliness and security of the hearing, the majority of respondents said that they were good (54 %), while the rest said they were adequate (35 %), and poor (11 %). In terms of Convenience, the majority of respondents said it was good (52 %), followed by respondents saying it was adequate (38 %), and poor (10 %).*



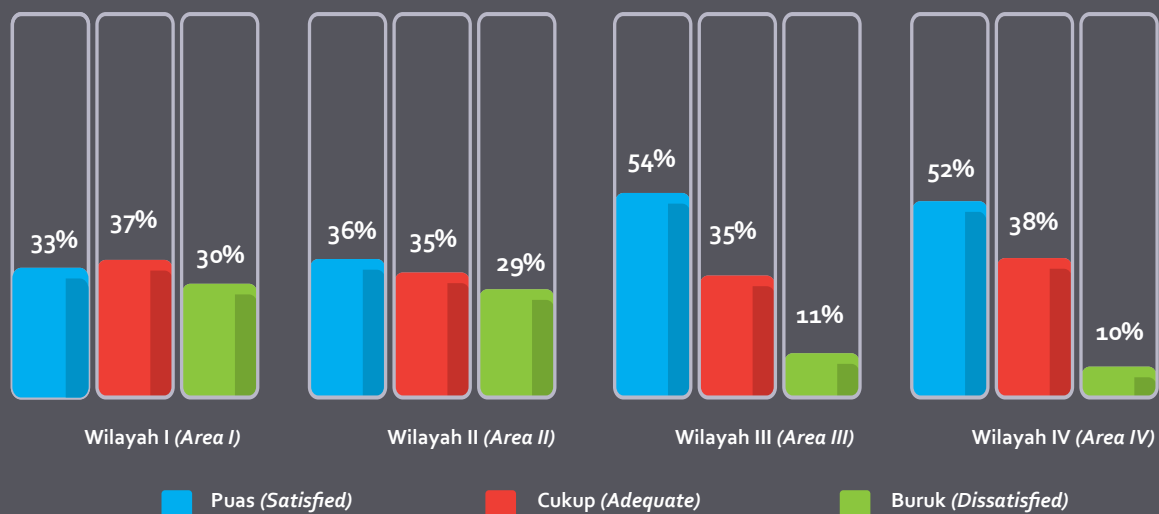


Diagram XXXIV : Kepuasan Pengalaman Proses Persidangan

*Diagram XXXIV : Hearing Experience Satisfaction*

Secara umum, mayoritas responden menyatakan puas dengan proses persidangan (47 %), dengan sebagian lain responden menyatakan cukup (39 %), dan buruk (14 %). Walaupun mayoritas responden menyatakan puas, namun tingkat kepuasan ini secara absolut masih rendah.

*In general, the majority of respondents said to be satisfied with the hearing process (47 %), while other respondents said it was adequate (39 %), and poor (14 %). Even though the majority of respondents said to be satisfied, this satisfaction level is still low.*

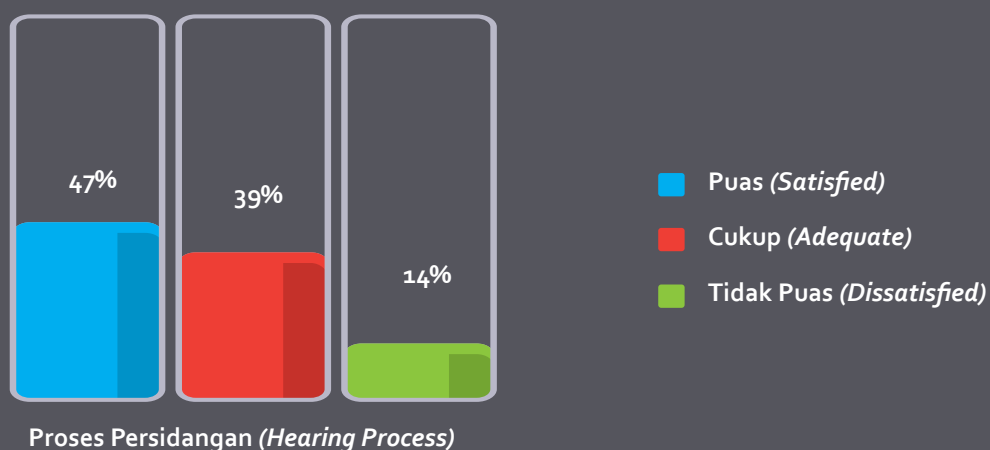


Diagram XXXV: Kepuasan Proses Persidangan

*Diagram XXXV: Hearing Process Satisfaction*

Responden PA (64 %) lebih banyak memberikan penilaian puas dibandingkan dengan rata-rata responden PN (39 %). Pada PN, mayoritas responden memberikan penilaian cukup (49 %) terhadap proses persidangan, sedangkan pada PA responden yang menyatakan cukup berada pada posisi kedua (31 %). Kemudian, ketidakpuasan responden di PN (12 %) lebih tinggi dibandingkan dengan responden di PA (5 %). Secara keseluruhan, angka tersebut menyimpulkan yang belum optimal dari PN, namun bagi PA sudah cukup dan perlu ditingkatkan lagi.

*Respondents in PA (64 %) gave more satisfaction rating compared to the average respondents in PN (39 %). In PN, the majority of respondents gave adequate rating (49 %) related to hearing process, while in PA, respondents who gave adequate rating were in second place (31 %). Also, respondent dissatisfaction in PN (12 %) was higher than in PA (5 %). Overall, these numbers concluded that PN needs to be optimized, for PA, it is sufficient but also needs to be improved further.*

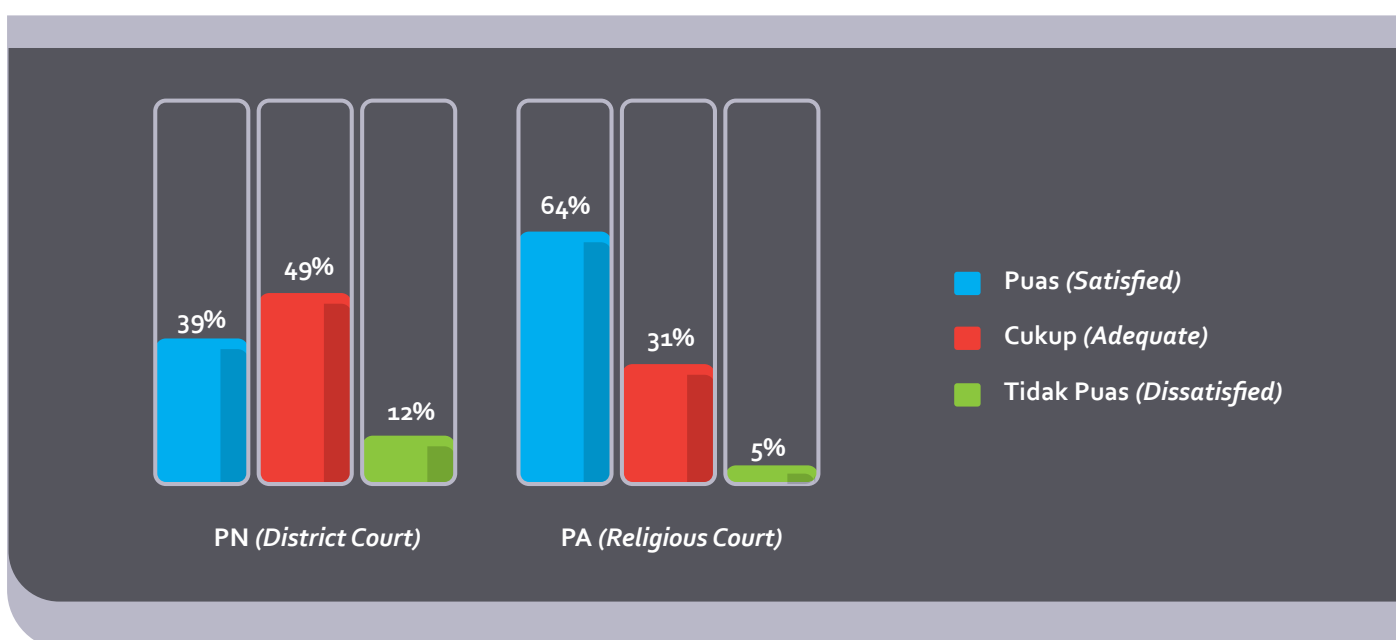


Diagram XXXVI: Kepuasan Persidangan Per Jenis Pengadilan

*Diagram XXXVI: Hearing Satisfaction per Type of Court*

Kepuasan terendah diperoleh Wilayah I (34 %) dan tertinggi Wilayah III (72 %). Salah satu catatan penting, kepuasan di Wilayah III ternyata telah mendekati kepuasan optimal. Sementara itu, Wilayah IV (55 %) menduduki peringkat kedua

*The lowest satisfaction is in Area I (34 %) and the highest is in Area III (72 %). One important note is that satisfaction in Area III has almost reached optimal satisfaction. Meanwhile, Area IV (55 %) is in second place, and Area II (39 %) is in third place.*



tertinggi, dengan Wilayah II (39 %) yang berada pada posisi ketiga. Khusus untuk karakteristik wilayah dengan tingkat jumlah kasus yang banyak, mayoritas responden memberikan jawaban cukup. Sementara itu, Wilayah III dan Wilayah IV, dengan karakteristik perkara yang lebih sedikit, memiliki mayoritas responden yang menyatakan puas.

*Specific for areas characterized with many cases, the majority of respondents are adequately satisfied. Meanwhile, Area III and Area IV, characterized by lesser cases, are claimed satisfactory by the majority of respondents.*

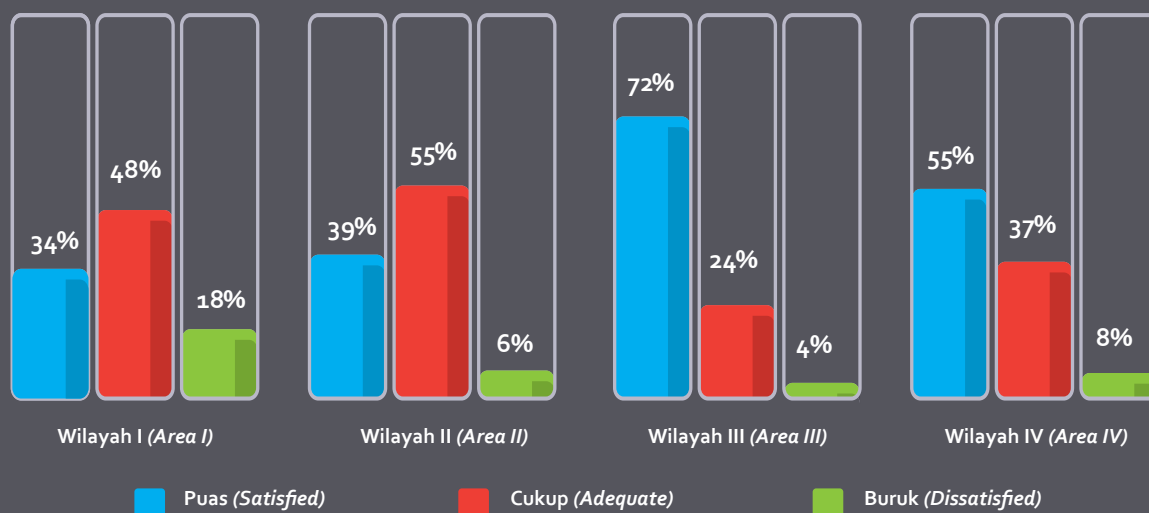


Diagram XXXVII: Kepuasan Persidangan Per Wilayah  
 Diagram XXXVII: Hearing Satisfaction per Area

### 5.2.3.3 Pemeriksaan setempat

Pada pemeriksaan setempat, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan, yakni, pungutan biaya pemeriksaan setempat dan jalannya proses pemeriksaan setempat. Rata-rata responden (52 %) mengaku dipungut biaya pemeriksaan setempat, di luar biaya panjar

### 5.2.3.3 On-site examination

*In terms of on-site examination, there are several experience composition aspects asked, namely fees of on-site examination and the process of on-site examination. The average respondents (52 %) claimed that they were asked to pay on-site examination fees outside the fees deposit that they*



yang sudah mereka bayarkan. Mayoritas responden (90 %) juga menyatakan bahwa biaya yang dipungut nilainya di atas Rp. 300.000,-

*already paid. The majority of respondents (90 %) also stated that the fees collected were more than Rp.300.000,-*

Responden di PN (53 %) lebih banyak menyatakan dirinya dipungut biaya, dibandingkan dengan responden di PA (37 %). Wilayah II (60 %) merupakan wilayah dengan jumlah responden tertinggi yang menyatakan dipungut biaya, kemudian diikuti oleh Wilayah I (50 %), Wilayah III (40 %), dan Wilayah IV (32 %).

*In PN, more respondents claimed to have asked to pay fees (53 %) compared to respondents in PA (37 %). Area II (60 %) was the area with the highest number of respondents claiming to have asked to pay fees, followed by Area I (50 %), Area III (40 %), and Area IV (32 %).*

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup (48 %) kepada ketepatan waktu jalannya persidangan, sedangkan sisanya menyatakan baik (46 %), dan buruk (6 %). Hal yang sama juga terjadi pada pengalaman responden terkait dengan ketertiban jalannya proses pemeriksaan setempat, di mana mayoritas responden memberikan penilaian cukup (48 %), kemudian disusul dengan baik (46 %), dan buruk (6 %).

*The majority of respondents gave adequate rating (48 %) on the timeliness of the hearing, while others gave good rating (46 %), and poor (6 %). The same thing happened with respondent experience related to the orderliness of on-site examination process, where the majority of respondents gave adequate rating (48 %), followed by good (46 %), and poor (6 %).*

Mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap pelayanan pemeriksaan setempat (47 %), dengan sisanya menyatakan cukup (45 %), dan tidak puas (8 %). Hal ini mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan pemeriksaan setempat.

*The majority of respondents gave satisfied rating on the on-site examination service (47 %), while others gave adequate rating (45 %), and dissatisfied (8 %). This indicated the low satisfaction level related to on-site examination.*

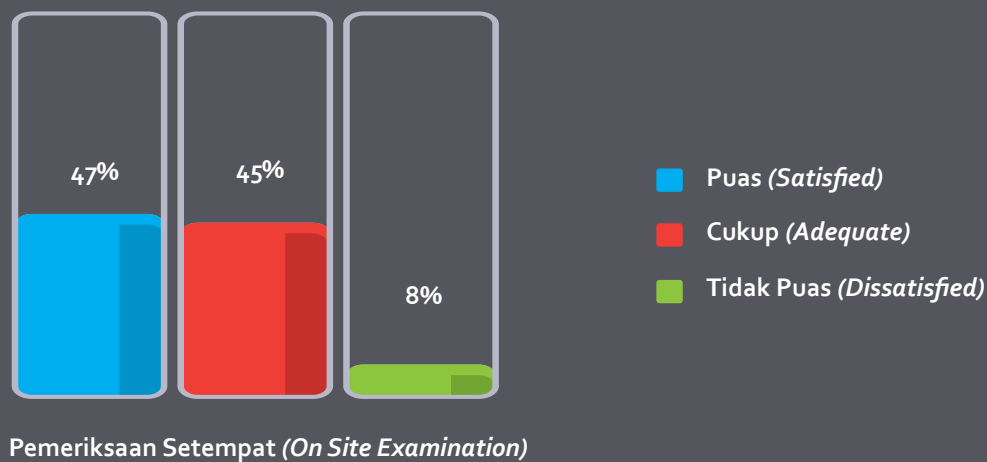


Diagram XXXVIII: Kepuasan Pemeriksaan Setempat  
 Diagram XXXVIII: On-site examination Satisfaction

Secara umum, tingkat kepuasan pada aspek kepuasan pemeriksaan setempat adalah rendah, hanya 47 % responden yang menyatakan puas terhadap aspek ini. Pada perbandingan antara PN dan PA, rata-rata responden PA memberikan penilaian lebih baik dibandingkan dengan rata-rata responden PN. Pada PA, responden yang memberikan penilaian baik sebanyak 60 %, sedangkan pada PN hanya sebesar 38 %.

*In general, satisfaction level on the on-site examination aspect is low, only 47 % respondents are satisfied with this aspect. When comparing between PN and PA, the average respondents in PA have given better rating compared to the average respondents in PN. In PA, respondents who have given good rating are 60 %, while in PN it is only 38 %.*

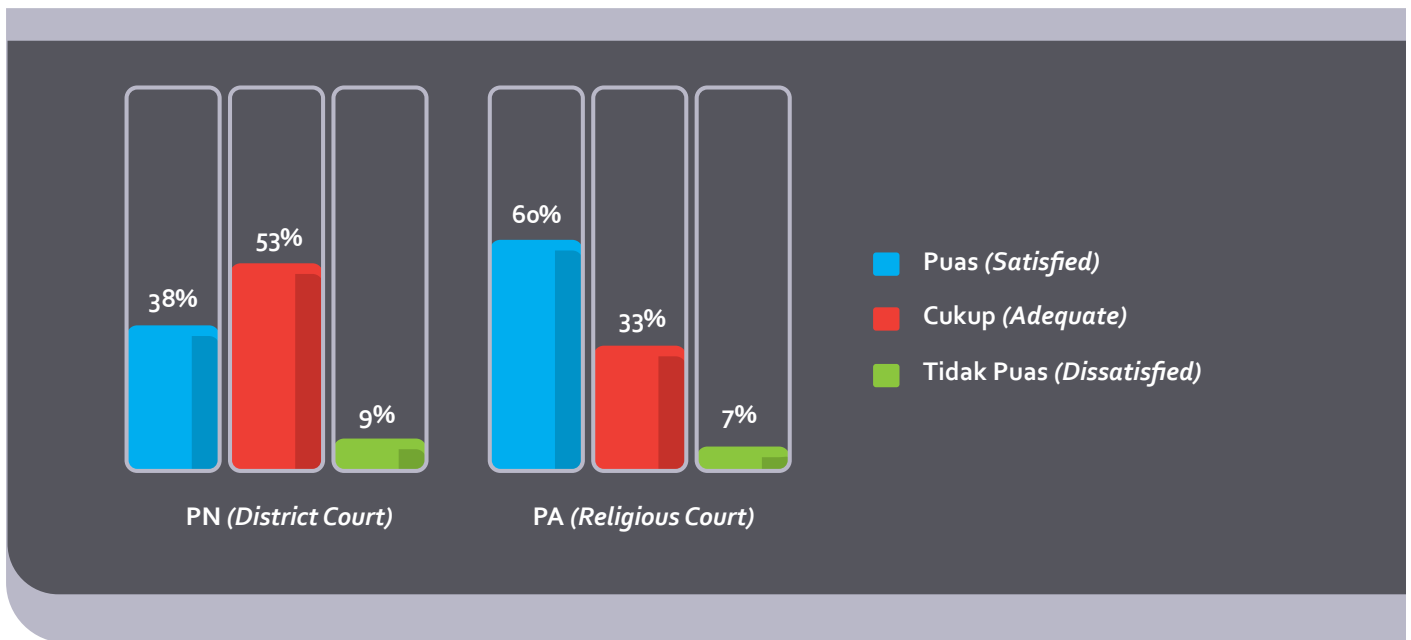


Diagram XXXIX: Kepuasan Pemeriksaan Setempat Per Jenis Pengadilan

*Diagram XXXIX: On-site examination Satisfaction Per Type of Court*

Pada distribusi wilayah, data menunjukkan, kepuasan terendah diperoleh Wilayah I (32 %) dan tertinggi Wilayah III (58 %). Sementara itu, Wilayah IV (54 %) menempati posisi kedua dan Wilayah II (46 %) menempati posisi ketiga. Hal ini mengindikasikan rendahnya kepuasan responden terhadap pelayanan persidangan setempat, dengan rata-rata responden yang menyatakan puas hanya mencapai 47 %.

*In terms of area distribution, the data shows that the lowest satisfaction is in Area I (32 %) and the highest is in Area III (58 %). Meanwhile, Area IV (54 %) is in second place and Area II (46 %) is in third place. This indicates the low respondent satisfaction towards on-site examination service, with only 47 % satisfied respondents.*

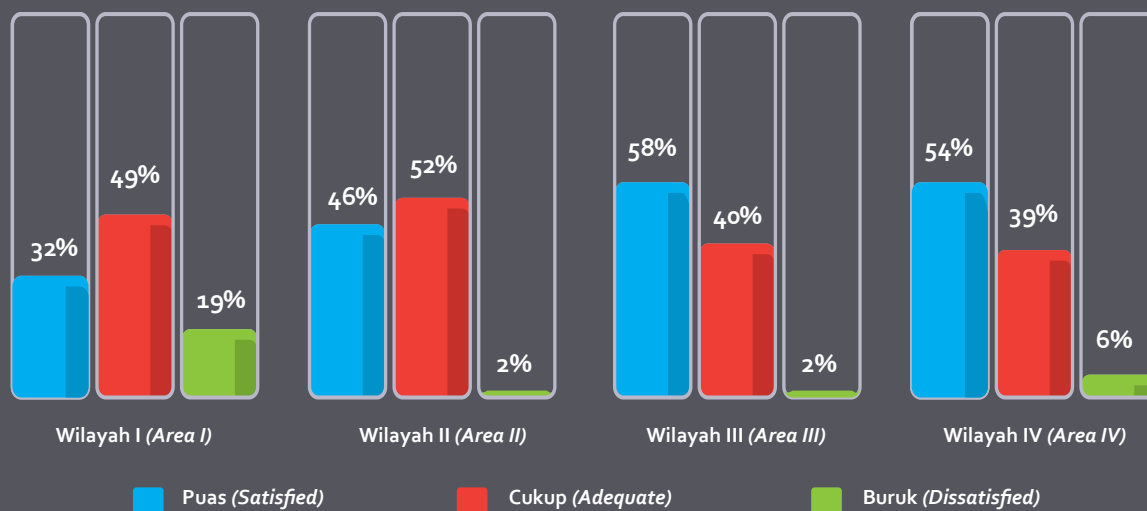


Diagram XL: Kepuasan Pemeriksaan Setempat Per Wilayah

Diagram XL: On-site examination Satisfaction Per Area

#### 5.2.3.4 Total Kepuasan Persidangan

Pada bagian ini, kepada responden ditanyakan total kepuasan keseluruhan dari aspek persidangan. Rata-rata responden yang menyatakan puas terhadap aspek pelayanan persidangan masih jauh di bawah angka parameter penilaian baik. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap proses persidangan pengadilan (48 %), dengan sisanya menyatakan cukup (38 %), dan tidak puas (14 %). Hal ini menandakan rendahnya kepuasan responden terhadap layanan persidangan. Secara absolut dapat dinyatakan bahwa kepuasan pada proses persidangan berada di bawah performa layanan yang baik, namun demikian, catatan positif dari data ini, responden yang menyatakan puas sudah berada pada posisi mayoritas.

#### 5.2.3.4 Total Hearing Satisfaction

*In this section, respondents were asked about their total overall satisfaction of the hearing aspect. The average respondents who said to be satisfied of the hearing service aspect is still way below the good rating parameter. The majority of respondents was satisfied of the hearing process (48 %), while others were adequately satisfied (38 %), and dissatisfied (14 %). This indicated the low satisfaction from respondents to the hearing service. In an absolute manner, it can be said that satisfaction of the hearing process is below the good service performance, however, on the positive note, satisfied respondents were already the majority of them.*

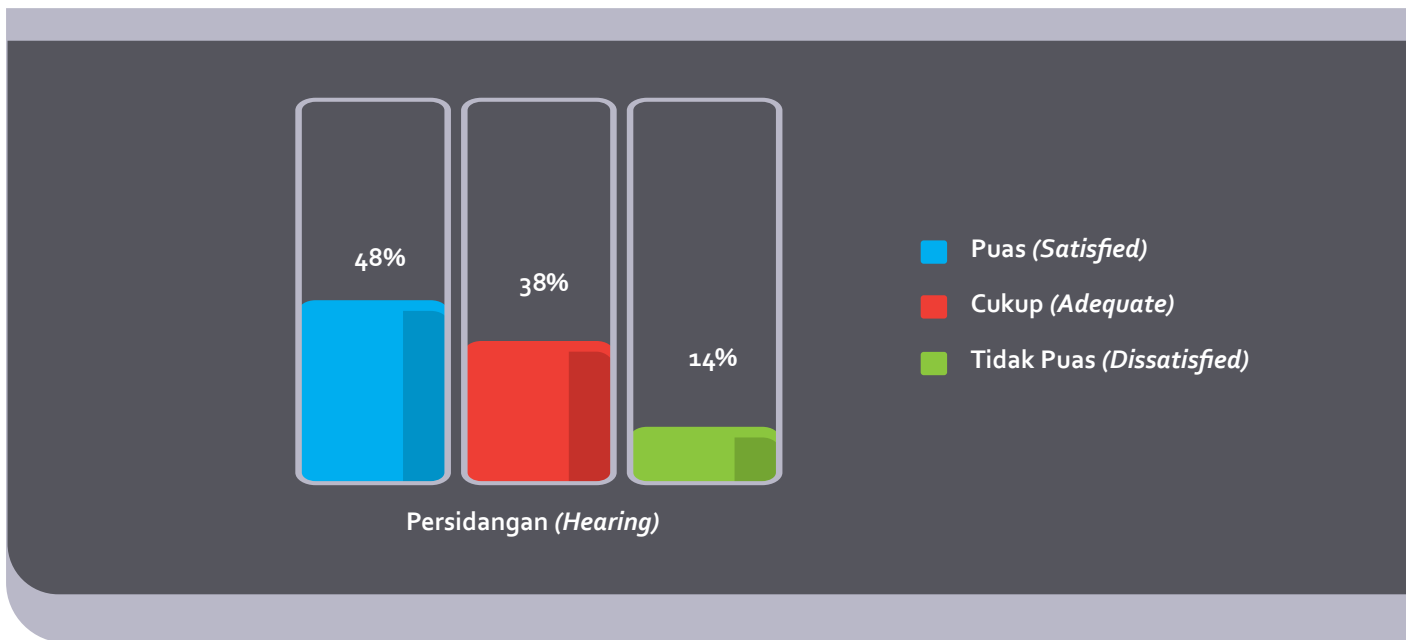


Diagram XLI: Kepuasan Responden Persidangan

*Diagram XLI: Hearing Respondent Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (55 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (45 %). Sementara pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah. Kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh responden dengan tingkat pendidikan menengah (53 %), diikuti oleh pendidikan dasar (50 %), tinggi (45 %), serta lainnya (42 %). Namun demikian, angka ketidakpuasan pada responden dengan pendidikan tinggi berada secara signifikan jauh di atas responden dengan pendidikan lainnya, yakni sebanyak 17 %, sementara responden dengan pendidikan lainnya angka ketidakpuasan berada pada angka di bawah 10 %.

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents is relatively more than males (45 %). While in terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education. The highest satisfaction is shown by respondents with secondary education (53 %), followed by primary education (50 %), tertiary (45 %), and others (42 %). However, the dissatisfaction rate with respondents with high (tertiary) education is significantly above the respondents with other education, namely 17 %, while the dissatisfaction rate with respondents with other education is under 10 %.*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 45 %                                                                                                                 | 55 %               | 50 %                                         | 53 %                    | 45 %                 | 42 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 40 %                                                                                                                 | 35 %               | 42 %                                         | 40 %                    | 38 %                 | 39 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 15 %                                                                                                                 | 10 %               | 8 %                                          | 7 %                     | 17 %                 | 19 %                |

Tabel 11: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Persidangan

Table 11: Hearing Satisfaction based on Gender and Education preference

Pada distribusi kepuasan per pengadilan, PA (64 %) mendapatkan nilai relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (39 %). Pada responden PN, mayoritas responden menyatakan cukup (49 %), dengan responden PA yang menyatakan cukup berada pada posisi kedua (31 %). Pada penilaian buruk, PN (12 %) mendapatkan penilaian responden buruk lebih banyak dibandingkan dengan PA (5 %).

*In terms of satisfaction distribution per court, PA (64 %) receives a relatively higher rating compared to PN (39 %). With PN respondents, the majority of them feel adequately satisfied (49 %), while the adequately satisfied respondents in PA are in second place (31 %). In terms of poor rating, more respondents in PN (12 %) give poor rating compared to PA (5 %).*

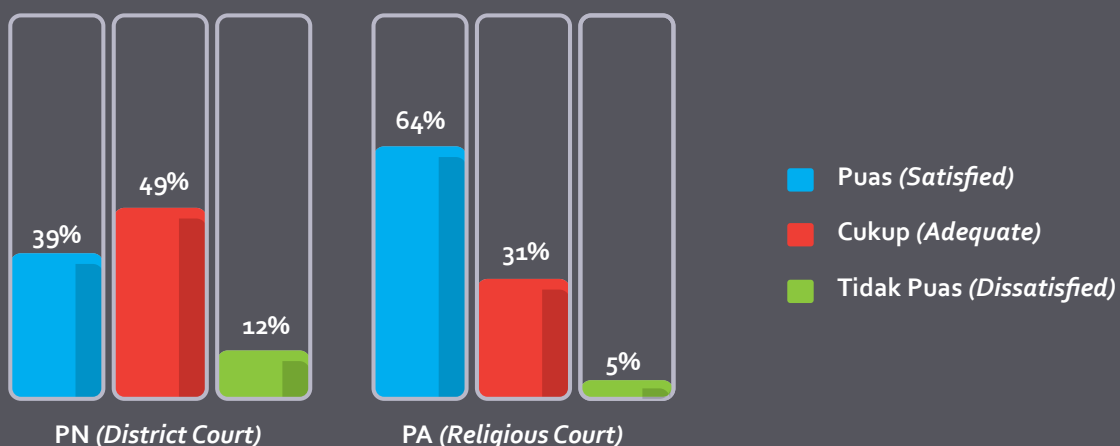


Diagram XLII: Kepuasan Persidangan Per Pengadilan

Diagram XLII: Hearing Satisfaction per Court



Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III menduduki posisi pertama dengan kepuasan responden mencapai 72 %, kemudian diikuti oleh Wilayah IV sebesar 54 %, Wilayah II sebesar 39 %, dan Wilayah I sebesar 34 %.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III is in first position, with respondent satisfaction of 72 %, followed by Area IV of 54 %, Area II of 39 %, and Area I of 34 %.*

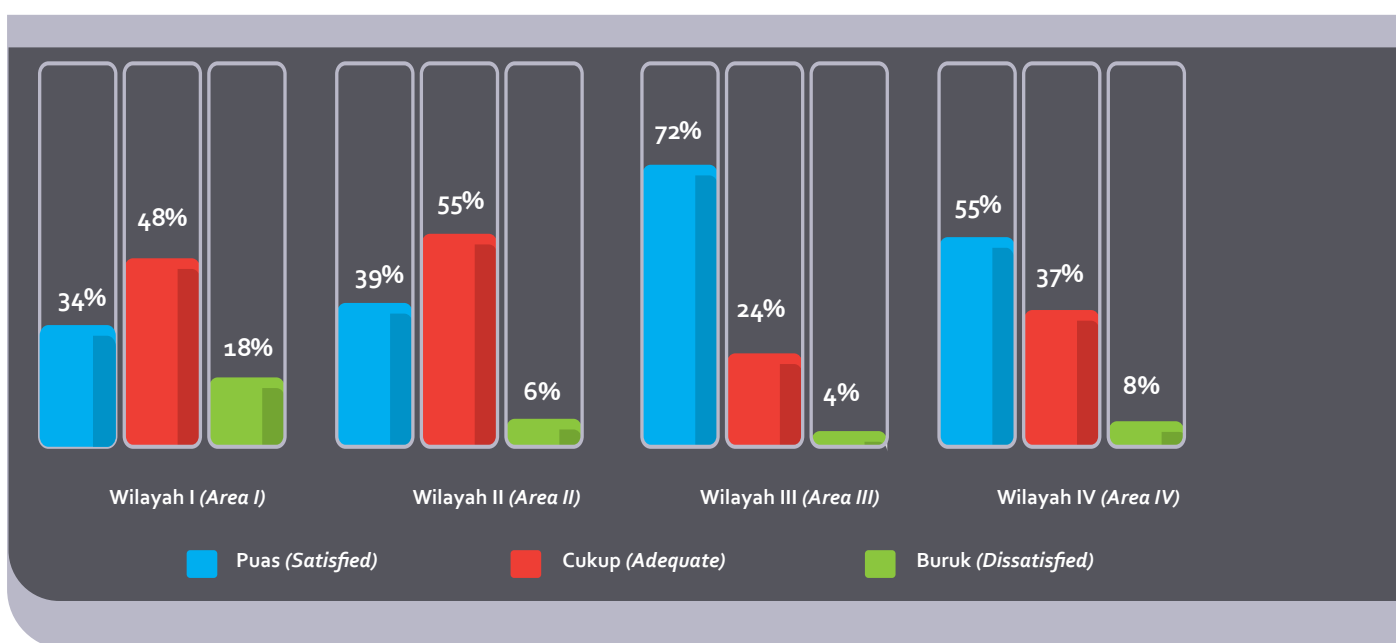


Diagram XLIII: Kepuasan Persidangan Per Wilayah  
*Diagram XLIII: Hearing Satisfaction per Area*

#### 5.2.4 Pemberian Putusan<sup>5</sup>

Mayoritas responden memberikan jawaban bahwa sidang dilaksanakan dalam kurun waktu kurang dari 6 bulan (89 %), namun masih terdapat cukup banyak pula responden yang menyatakan bahwa sidang dilaksanakan lebih dari 6 bulan (11 %). Dari responden yang menyatakan

#### 5.2.4 Decision Delivery<sup>5</sup>

*The majority of respondents answered that hearings were underway in less than 6 months (89 %), but there were many respondents who said hearing were done in more than 6 months (11 %). From these respondents stating hearings were conducted in less than 6 months, the*

<sup>5</sup> Terkait hal ini, tidak cukup responden/data diperoleh untuk diolah lebih lanjut pada semua level analisis (baik wilayah, maupun nasional).

*<sup>5</sup> In this case, there were not enough respondents/data collected to be processed further in all levels of analysis (regional and national).*

sidang dilaksanakan kurang dari 6 bulan, mayoritas responden menyatakan pelaksanaan sidang dilaksanakan dalam kurun waktu 3 – 6 bulan, sedang sisanya (63 %) menyatakan kurang dari 3 bulan (26 %).

*majority of them said that hearings were conducted in 3 – 6 months, while the rest (63 %) stated hearings were done in less than 3 months (26 %).*

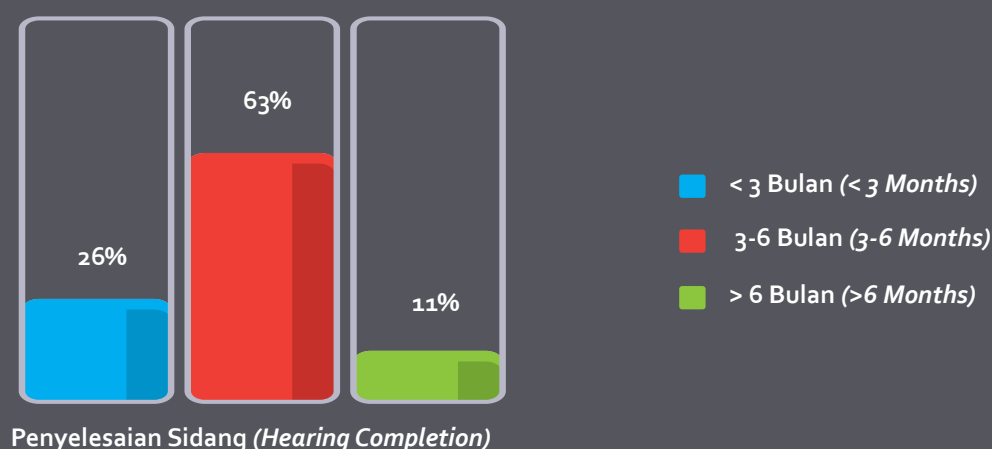


Diagram XLIV: Kepuasan Penyelesaian Sidang  
Diagram XLIV: Hearing Completion Satisfaction

Mayoritas responden menyatakan cukup (44 %), dengan sisanya menyatakan puas (38 %), dan tidak puas (18 %). Salah satu hal yang ditemukan di dalam kuesioner adalah banyaknya catatan terkait kesalahan-kesalahan klerikal (ketik) di dalam putusan hakim, termasuk di dalamnya yang sifatnya substansial, seperti identitas pihak, nomor perkara, dan lain sebagainya.

*The majority of respondents said they were adequately satisfied (44 %), others were satisfied (38 %), and dissatisfied (18 %). One of the things found in the questionnaire was many notes regarding clerical errors (typing errors) in the judge's decision, including substantial issues such as identity of parties, case number, etc.*

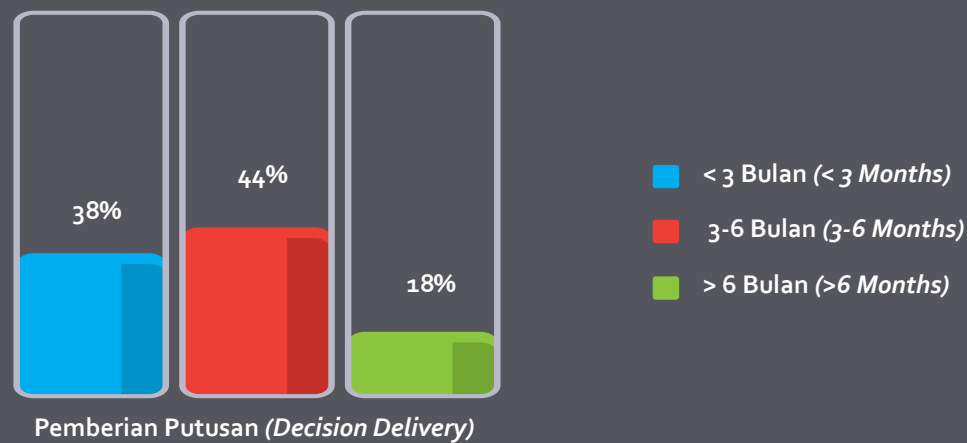


Diagram XLV: Kepuasan Pemberian Putusan  
Diagram XLV: Decision Delivery Satisfaction

#### 5.2.5 Pengembalian Sisa Panjar

Pada pengembalian sisa panjar, terdapat dua aspek komposisi penilaian, yakni, transparansi dan kejelasan prosedur pengembalian sisa panjar. Kemudian, pada bagian akhir, akan dilanjutkan dengan pertanyaan mengenai kepuasan.

Mayoritas responden (56 %) menyatakan proses transparansi pengembalian sisa panjar telah baik. Dalam hal ini, PA (73 %) mendapatkan penilaian responden yang lebih tinggi dibandingkan PN (40 %). Kepuasan responden terhadap aspek transparansi dan kejelasan prosedur pengembalian sisa panjar masih rendah. Lebih lanjut lagi, ketidakpuasan terhadap kedua aspek tersebut juga relatif tinggi. Pada aspek transparansi pengembalian panjar, dapat dilihat

#### 5.2.5 Fee Deposit Refund

*In terms of fee deposit refund, there are two composition aspects, namely transparency and clarity of fee deposit refund procedure. Then, in the final part of the section, there will be questions regarding satisfaction.*

*The majority of respondents (56 %) said the transparency of fee deposit refund was good. In this case, PA (73 %) received higher ratings compared to PN (40 %). Respondent satisfaction towards the aspect of transparency and clarity of fee deposit refund procedure is still low. Furthermore, dissatisfaction towards those two aspects is also relatively high. On the aspect of fee deposit refund transparency, it is evident that Area II(83 %) is the area with the highest rating,*

bahwa Wilayah II (83 %) merupakan wilayah yang mendapatkan penilaian tertinggi, sedangkan Wilayah IV (34 %) mendapatkan penilaian terendah. Pada posisi tengah, masing-masing diisi oleh Wilayah III (60 %) dan Wilayah I (37 %).

*while Area IV (34 %) has the lowest rating. The median positions are filled by Area III (60 %) and Area I (37 %).*

Pada aspek kejelasan prosedur, mayoritas responden memberikan penilaian baik (57 %). Pada aspek ini, PA (73 %) mendapatkan penilaian lebih baik dibandingkan dengan PN (42 %). Sementara pada distribusi wilayah, wilayah yang mendapatkan penilaian baik adalah Wilayah II (80 %), diikuti oleh Wilayah III (62 %), Wilayah IV (44 %), dan terakhir Wilayah I (37 %).

*In terms of procedure clarity aspect, the majority of respondents gave good rating (57 %). In this aspect, PA (73 %) received better ratings than PN (42 %). While in terms of area distribution, the area with the highest rating is Area II (80 %), followed by Area III (62 %), Area IV (44 %), and Area I (37 %).*

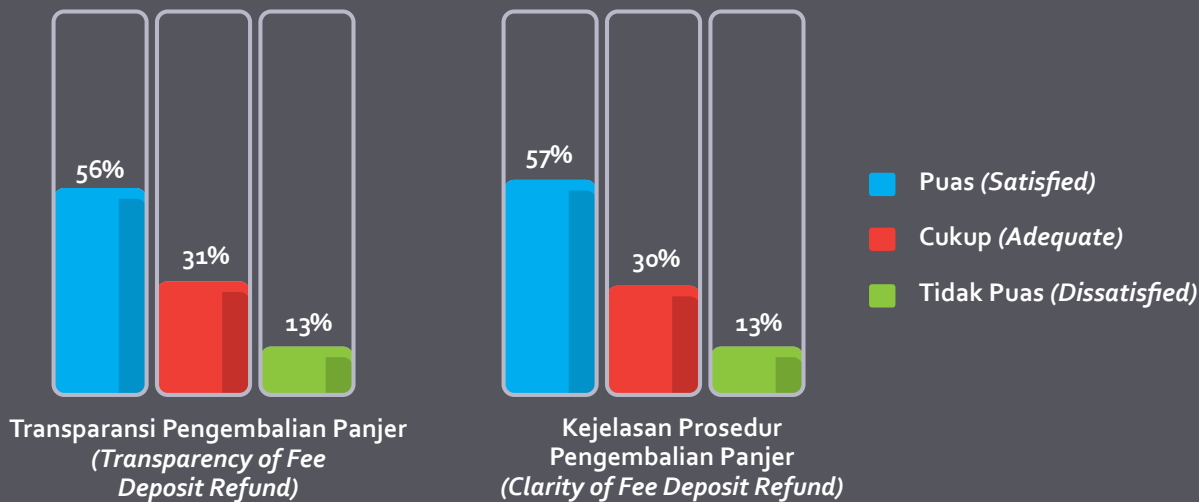


Diagram XLVI : Penilaian Pengembalian Panjar

Diagram XLVI : Fee Deposit Refund Ratings

Pada bagian total kepuasan keseluruhan dari aspek pengembalian sisa biaya panjar, mayoritas responden menyatakan puas (55 %), sisanya responden yang menyatakan cukup (34 %), dan tidak puas (11 %).

*In terms of total overall satisfaction towards fee deposit refund aspect, the majority of respondents said to be satisfied (55 %), while others said to be adequately satisfied (34 %), dan dissatisfied (11 %).*

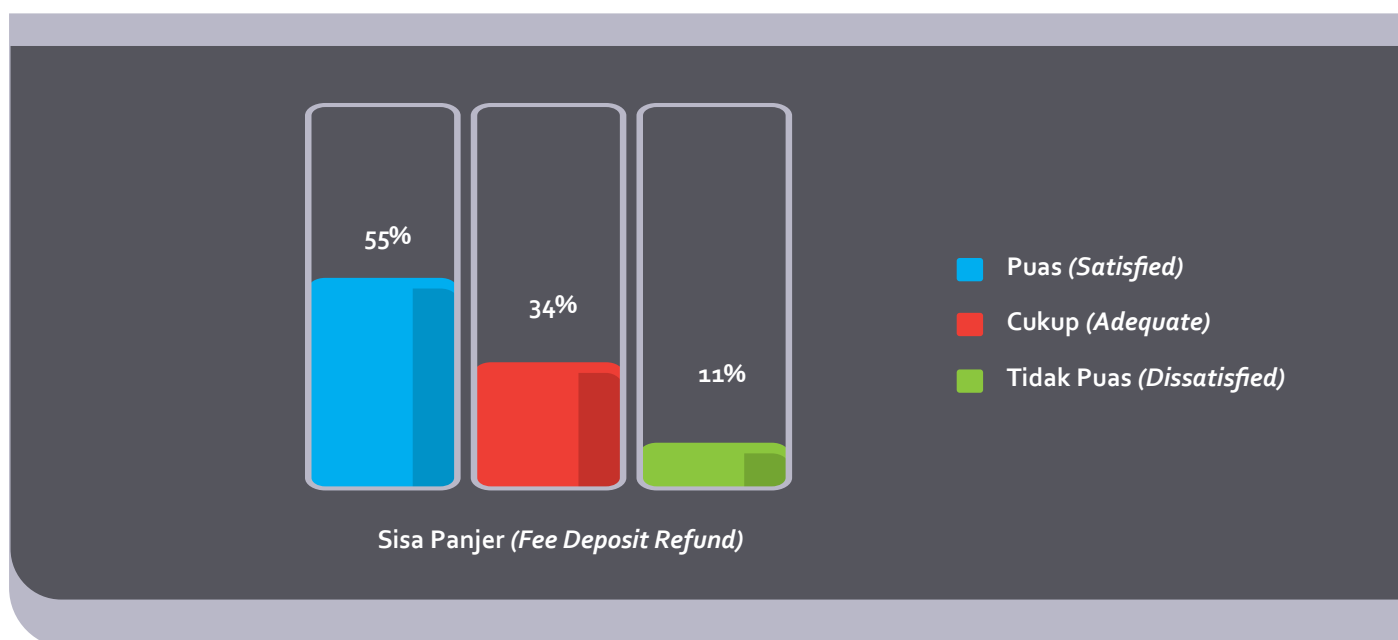


Diagram XLVII: Kepuasan Pengembalian Sisa Panjar  
Diagram XLVII: Fee Deposit Refund Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (60 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (53 %). Namun demikian, jumlah responden Wanita yang menyatakan tidak puas juga relatif lebih banyak (15 %) dibandingkan pria (11 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan tinggi (56 %), diikuti oleh pendidikan menengah (55 %), dasar (50 %), serta lainnya (47 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (60 %) is more than males (53 %). However, the number of dissatisfied female respondents (15 %) is also relatively more than males (11 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from tertiary education (56 %), followed by secondary education (55 %), basic education (50 %), and others (47 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 53%                                                                                                                  | 60 %               | 50 %                                         | 55 %                    | 56 %                 | 47 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 36%                                                                                                                  | 25%                | 50 %                                         | 38 %                    | 32 %                 | 27 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 11%                                                                                                                  | 15%                | 0 %                                          | 7 %                     | 11 %                 | 26 %                |

Tabel 12 : Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pengembalian Sisa Panjer

*Table 12 : Fee Deposit Refund Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi kepuasan per pengadilan, PA (73 %) mendapatkan jumlah responden lebih tinggi dibandingkan dengan PN (49 %). Sementara pada ketidakpuasan, PA (6 %) mendapatkan jumlah responden yang tidak puas lebih sedikit dibandingkan PN (15 %).

*In terms of satisfaction distribution per court, PA (73 %) has higher satisfaction rate compared to PN (49 %). While in terms of dissatisfaction, PA (6%) has lower dissatisfaction rate compared to PN (15%).*

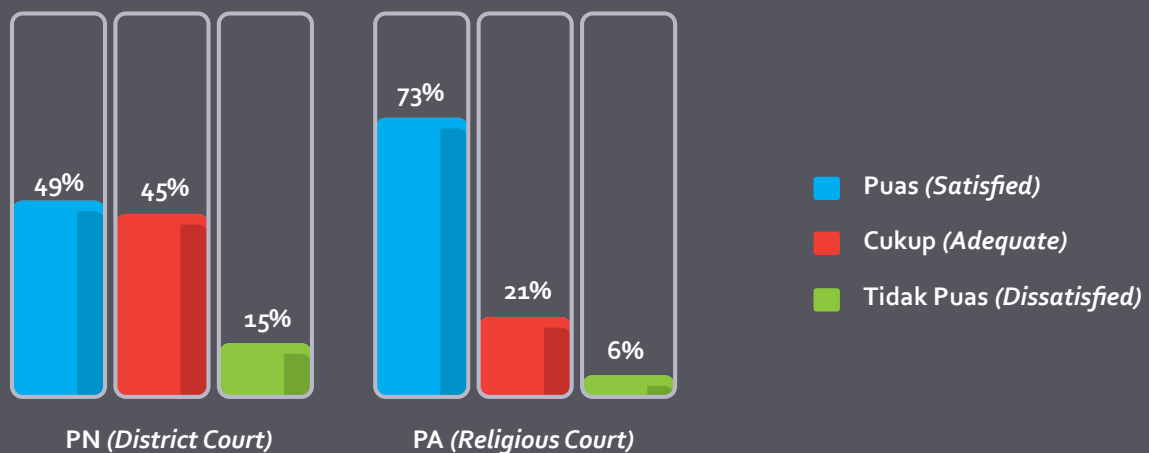


Diagram XLVIII: Kepuasan Pengembalian Biaya Panjar Per Pengadilan

*Diagram XLVIII: Fee Deposit Refund Satisfaction per Court*



Pada distribusi kepuasan per pengadilan, PA (73 %) mendapatkan jumlah responden lebih tinggi dibandingkan dengan PN (49 %). Sementara pada ketidakpuasan, PA (6 %) mendapatkan jumlah responden yang tidak puas lebih sedikit dibandingkan PN (15 %).

*In terms of satisfaction distribution per court, PA (73 %) has higher satisfaction rate compared to PN (49 %). While in terms of dissatisfaction, PA (6 %) has lower dissatisfaction rate compared to PN (15%).*

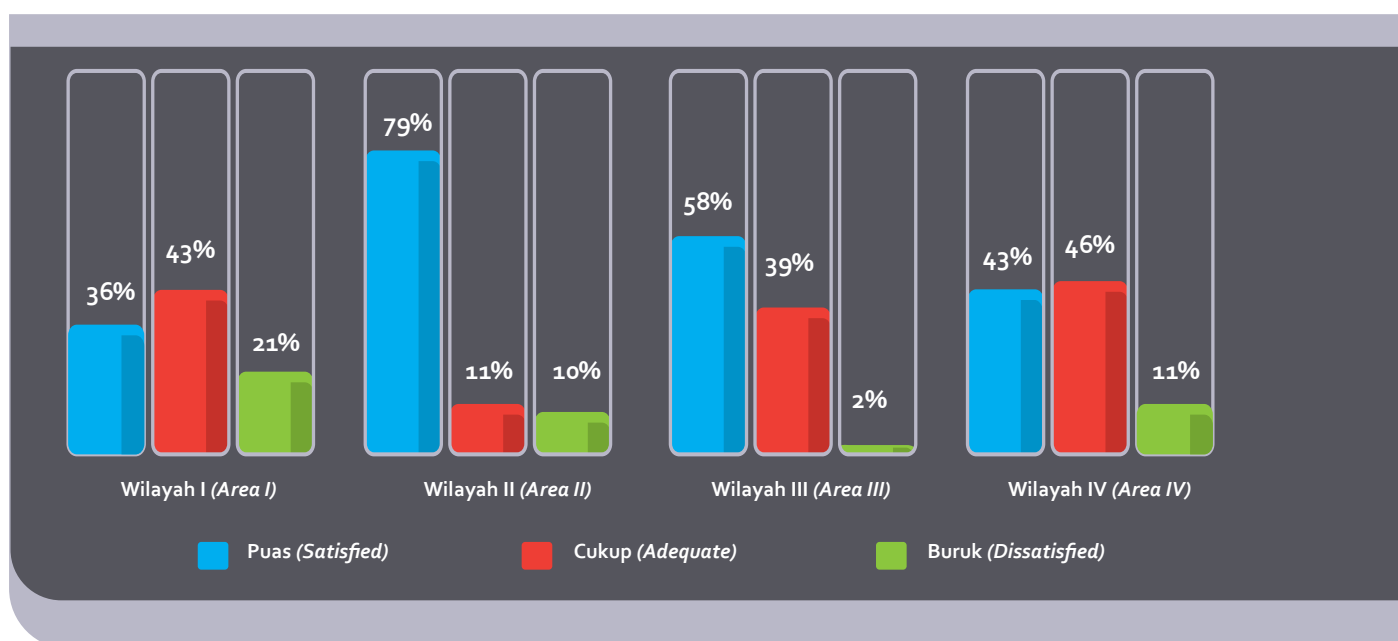


Diagram XLIX: Kepuasan Pengembalian Biaya Panjar Per Wilayah  
*Diagram XLIX: Fee Deposit Refund Satisfaction per Area*

### 5.2.6 Permohonan Eksekusi

Pada permohonan eksekusi terdapat 4 aspek komposisi pengalaman, yakni, pengalaman terkait dengan lama waktu permohonan aanmaning (peringatan eksekusi sukarela) dan harapannya, kejelasan prosedur permohonan eksekusi, serta ketertiban dalam melakukan proses pendaftaran permohonan. Kemudian, dilanjutkan dengan pertanyaan mengenai kepuasan.

### 5.2.6 Application for Execution

*In terms of application for execution, there are 4 experience composition aspects, namely experience related to the time of aanmaning (voluntary execution warning) and its expectation, clarity of execution application procedure, and orderliness in conducting application registration. Then, it will be followed up with questions regarding satisfaction.*

Mayoritas responden yang mengajukan permohonan eksekusi, mengalami proses pemberian aanmaning dalam waktu antara 1 - 7 hari kerja (40 %), sementara sebagian responden menjalani proses lebih dari 7 hari (23 %), dan sisanya pada hari yang sama (2 %). Harapan dari responden menyatakan bahwa proses permohonan eksekusi sampai dengan aanmaning berkisar antara 1 – 7 hari (59 %), sementara sebagian responden yang lain menyatakan menyelesaikan prosesnya pada hari yang sama (18 %), dan sisanya lebih dari 7 hari (23 %). Jika dilihat dari data tersebut, tidak terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara mayoritas harapan responden dengan mayoritas pengalaman responden.

Pada aspek kejelasan permohonan eksekusi, mayoritas responden sudah menyatakan cukup (49 %), sedangkan sisanya menyatakan baik (32 %), dan buruk (19 %). Sama halnya dengan aspek kejelasan prosedur, mayoritas responden juga menyatakan cukup (52 %), dilanjutkan dengan responden yang menyatakan baik (37 %), dan buruk (10 %).

Hal ini menunjukkan masih tidak optimalnya kepuasan pada kedua aspek tersebut. Celah harapan pada aspek penyelesaian proses eksekusi, ternyata masih cukup signifikan. Mayoritas responden menyatakan cukup (52 %) terhadap proses pelayanan yang ada, dilanjutkan dengan responden yang menyatakan puas (34 %), dan sisanya responden yang menyatakan tidak puas (10 %).

*The majority of respondents applying for execution, have to go through the process of granting aanmaning between 1 – 7 working days (40 %), while some respondents go through the process for more than 7 days (23 %), and the rest in the same day (2 %). Respondents are expecting the process of submitting execution application up to being granted aanmaning should be between 1 – 7 days (59 %), while other respondents expect the process to be completed in the same day (18 %), and the rest more than 7 days (23 %). From that data, it is evident that there is no significant difference between the expectation of the majority of respondents and their actual experience.*

*In the aspect of execution application clarity, the majority of respondents said it was adequate (49 %), while the rest said it was good (32 %), and poor (19 %). The same goes with the clarity of procedure aspect, the majority of respondents also said it was adequate (52 %), followed by respondents who said it was good (37 %), and poor (10 %).*

*This shows that the satisfaction in both of those aspects is not optimal. Expectation gap in the execution process completion aspect is still quite significant. The majority of respondents said to be adequately satisfied (52 %) of the process, followed by satisfied respondents (34 %), and dissatisfied ones (10 %).*

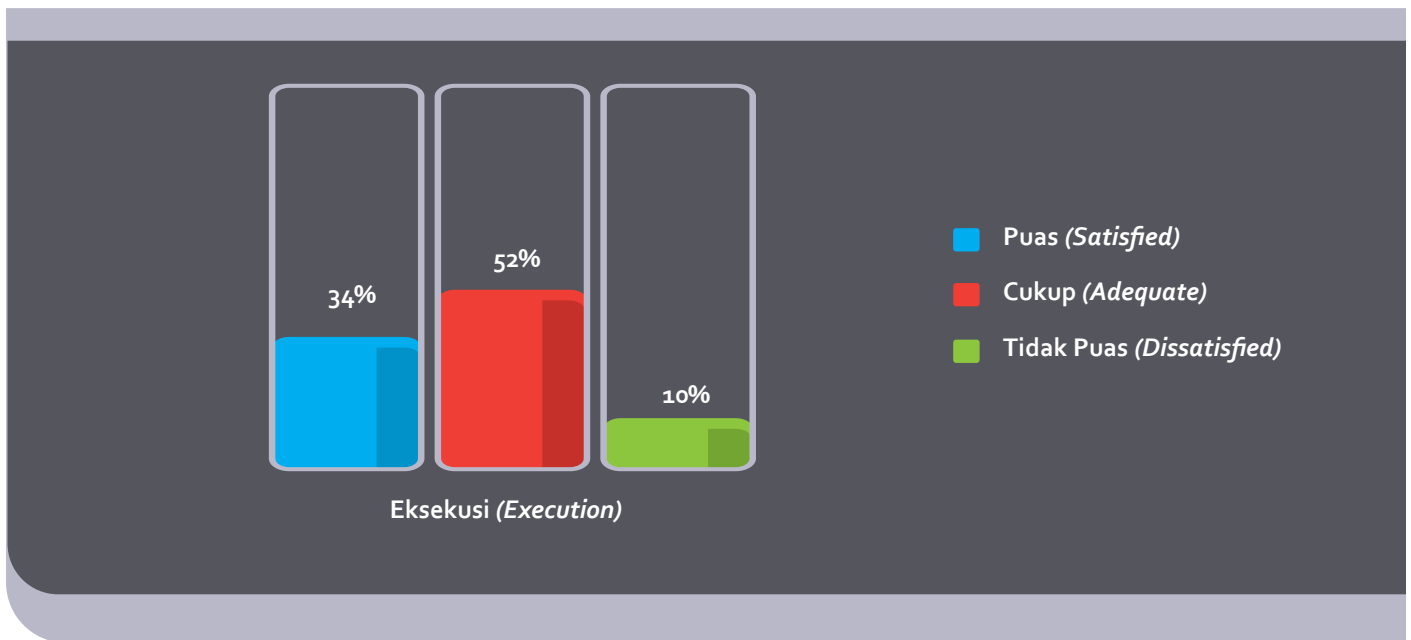


Diagram L: Kepuasan Pengembalian Biaya Panjar Per Wilayah

*Diagram L: Fee Deposit Refund Satisfaction per Area*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (41 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (32 %). Namun demikian, jumlah responden Wanita (22 %) yang menyatakan tidak puas juga cukup signifikan, dibandingkan dengan Pria (14 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (41 %) is relatively more than males (32 %). However, the number of dissatisfied female respondents (22 %) is also quite significant compared to males (14 %).*

Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah. Kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh responden dengan tingkat pendidikan menengah (60 %), diikuti oleh pendidikan dasar (50 %), pendidikan tinggi (30 %), dan lainnya (27 %).

*In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education level. The highest satisfaction is shown by respondents with secondary education (60 %), followed by primary education (50 %), tertiary education (30 %), and others (27 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                            | 32 %                                                                                                                 | 41 %               | 50 %                                         | 60 %                    | 30 %                 | 27 %                |
| Cukup (Adequate)                            | 54 %                                                                                                                 | 37 %               | 50 %                                         | 48 %                    | 52 %                 | 50 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)                   | 14 %                                                                                                                 | 22 %               | 0 %                                          | 7 %                     | 18 %                 | 23 %                |

Tabel 13 : Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Eksekusi

Table 13 : Execution Application Satisfaction based on Gender and Education Preference

Pada distribusi per jenis pengadilan, PA (47 %) memiliki angka kepuasan responden yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (22 %). Hal ini sejalan dengan angka ketidakpuasan, dimana PN (23 %) lebih tinggi ketidakpuasannya dibandingkan dengan PA (6 %). Pada PN (55 %) dan PA (47 %), mayoritas responden sama-sama menyatakan cukup.

*In terms of distribution per type of court, PA (47 %) has a relatively higher satisfaction rate compared to PN (22 %). This goes hand in hand with dissatisfaction rate, where PN (23 %) has higher dissatisfaction rate compared to PA (6 %). Both in PN (55 %) and PA (47 %), the majority of respondents are adequately satisfied.*

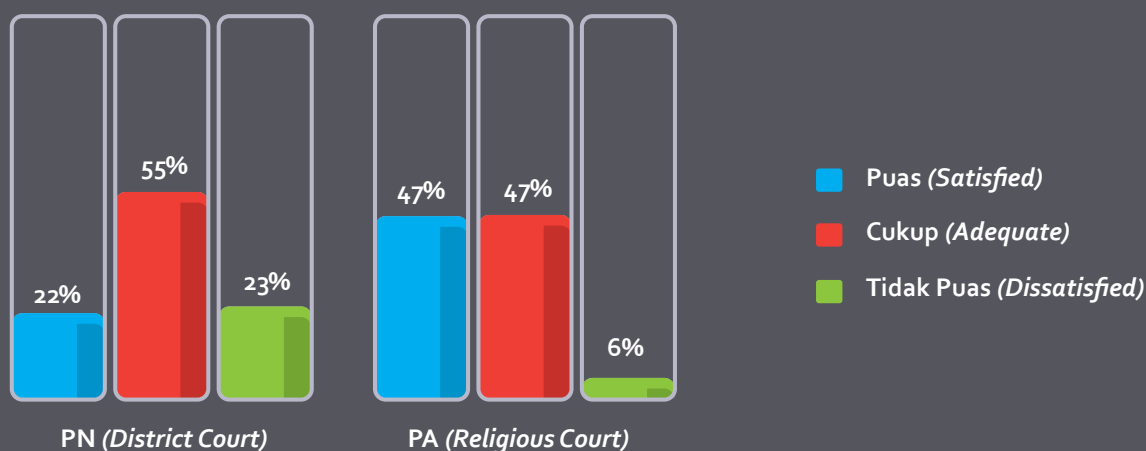


Diagram LI : Kepuasan Permohonan Eksekusi Per Pengadilan

Diagram LI : Execution Application Satisfaction Per Court

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah IV (56 %) menduduki posisi pertama untuk aspek permohonan eksekusi ini, kemudian diikuti oleh Wilayah III (47 %) dan Wilayah II (28 %), sedangkan pada posisi terakhir Wilayah I (13 %). Mayoritas responden pada hampir seluruh Wilayah adalah cukup, kecuali pada Wilayah IV dengan mayoritas responden menyatakan puas.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area IV (56 %) is in first place for the satisfaction in this execution application aspect, followed by Area III (47 %) and Area II (28 %), while in last place is Area I (13 %). The majority of respondents in almost all areas feel adequately satisfied, except in Area IV, where the majority of respondents feel satisfied.*

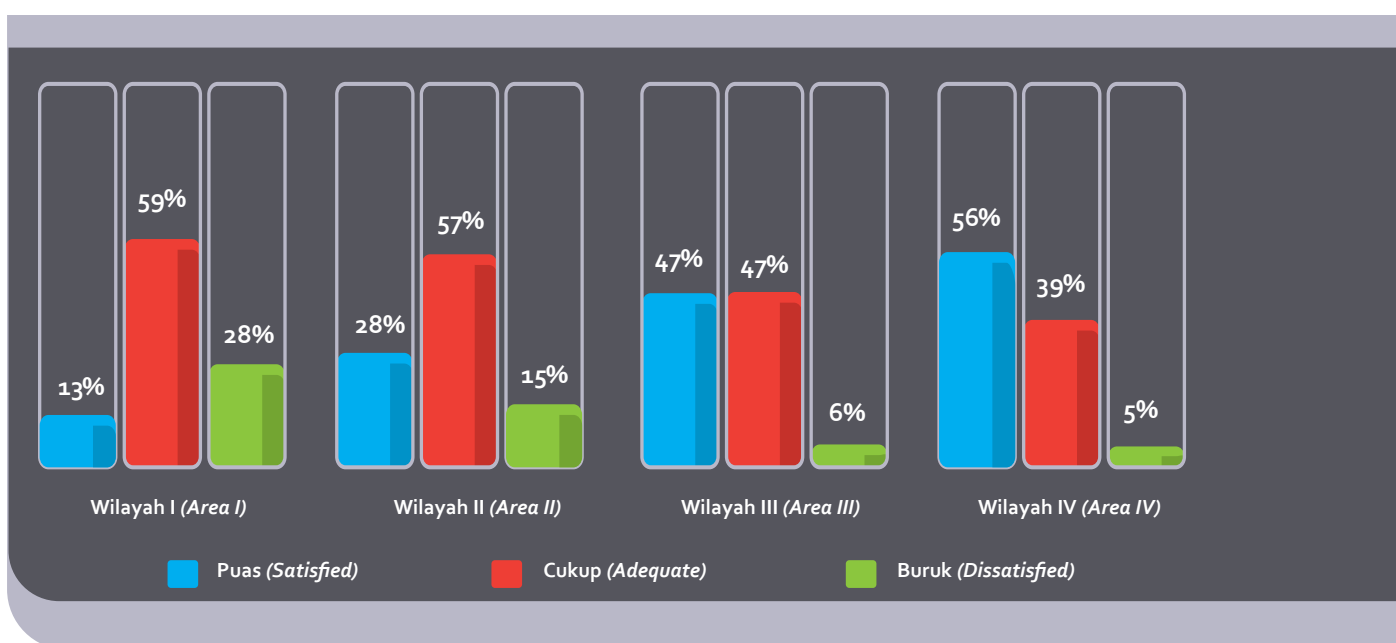


Diagram LII: Kepuasan Permohonan Eksekusi Per Wilayah  
 Diagram LII: Execution Application Satisfaction per Area

### 5.2.7 Petugas/Personel Pengadilan

Pada bagian ini terdapat 3 aspek komposisi penilaian, yakni, kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi, keramahan petugas pengadilan, dan kesediaan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.

Mayoritas responden menyatakan bahwa aspek kesediaan menyediakan

### 5.2.7 Court Staff/Staff

*This section has 3 scoring composition aspects, namely reliability in completing administration process, friendliness of court staff, and willingness to provide the required service.*

*The majority of respondents said that the willingness to provide service aspect*

layanan telah baik (50 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (40 %), dan buruk (9 %). Kecenderungan yang sama juga terlihat pada aspek kehandalan penyelesaian proses dan keramahan petugas, walaupun masih berada sedikit di bawah aspek kesediaan memberikan layanan. Pada aspek kehandalan menyelesaikan proses, mayoritas responden menyatakan baik (43 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (42 %), dan buruk (15%). Sementara itu, pada aspek keramahan, mayoritas responden menyatakan baik (53 %), dengan sebagian responden menyatakan cukup (35 %), dan buruk (12 %).

*was good (50 %), while the others said it was adequate (40 %), and poor (9 %). The same trend was also seen in the aspects of reliability to complete administration process and friendliness, although it was a little under the aspect of willingness to provide service. In terms of reliability to complete administration process aspect, the majority of respondents said it was good (43 %), while the others said it was adequate (42 %), and poor (15%). Meanwhile, in the aspect of friendliness, the majority of respondents said it was good (53 %), and some respondents said it was adequate (35 %), and poor (12 %).*

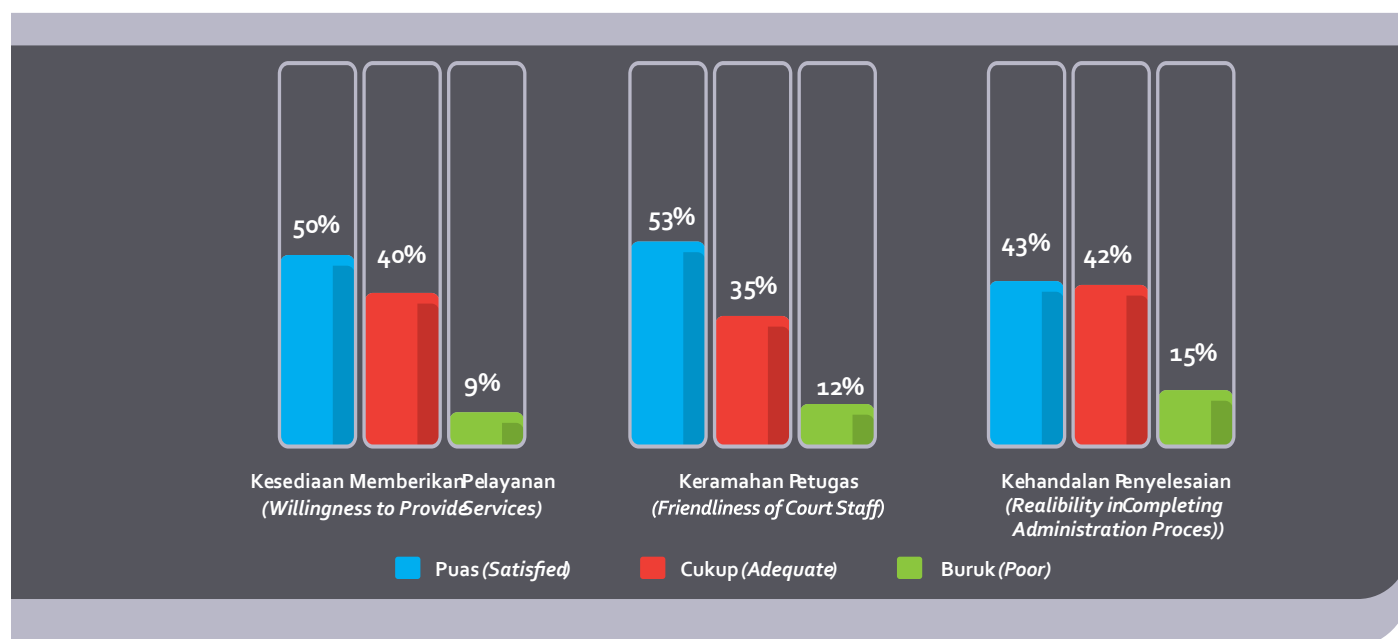


Diagram LIII: Penilaian Petugas Pengadilan  
Diagram LIII: Court Staff Rating



Pada kepuasan personel pengadilan, mayoritas responden (47 %) menyatakan puas terhadap personel pengadilan, sedangkan sisanya menyatakan cukup (41 %), dan tidak puas (12 %). Walaupun mayoritas responden menyatakan kepuasannya, namun secara absolut nilai tersebut masih tergolong rendah. Dengan demikian, optimalisasi kepuasan responden masih perlu ditingkatkan.

*In terms of court staff satisfaction, the majority of respondents (47 %) said to be satisfied with court staff, while the rest said to be adequately satisfied (41 %), and dissatisfied (12 %). Even though the majority of respondents have stated their satisfaction, in an absolute manner, that value is still considered low. Therefore, the respondent satisfaction optimization still needs to be improved.*

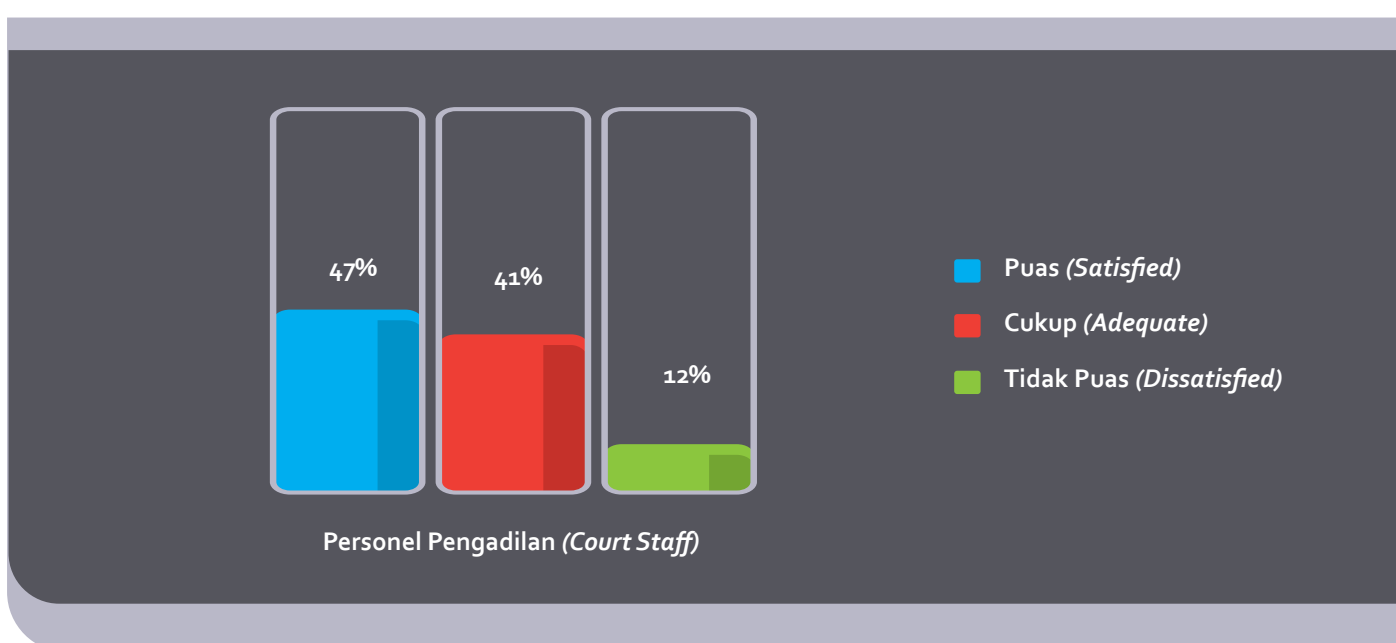


Diagram LIV: Kepuasan Personel Pengadilan  
Diagram LIV: Court Staff Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (49 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (46 %). Namun, perbedaan antara keduanya tidak terlalu signifikan. Pada kedua Jenis Kelamin, jumlah ketidakpuasan juga relatif sebanding, dengan responden Wanita (13 %) sedikit lebih banyak dari

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (49 %) is relatively more than males (46 %). However, the difference between them is not significant. In both genders, the number of dissatisfaction is also relatively balanced, with female respondents (13 %) slightly higher than male respondents (12 %). In*

responden Pria (12 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (54 %), diikuti oleh pendidikan dasar (46 %), pendidikan tinggi (43 %), dan lainnya (37 %). Pada aspek ketidakpuasan, responden dengan pendidikan tinggi berada pada posisi pertama, dengan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 17 % dibandingkan dengan responden berlatar belakang pendidikan menengah dan dasar, masing-masing sebanyak 9 % dan 4 %.

*terms of education level preference. The majority of satisfied respondents are from secondary education level (54 %), followed by primary education (46 %), and others (37 %). In terms of dissatisfaction, respondents with tertiary education is in first place, with dissatisfied respondents of 17 %, compared to respondents with secondary and primary educational background, respectively 9 % and 4 %.*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 46 %                                                                                                                 | 49 %               | 46 %                                         | 54 %                    | 44 %                 | 37 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 42 %                                                                                                                 | 38 %               | 50 %                                         | 37 %                    | 42 %                 | 44 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 12 %                                                                                                                 | 13 %               | 4 %                                          | 9 %                     | 14 %                 | 29 %                |

Tabel 14 : Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Petugas Pengadilan  
*Table 14 : Court Staff Satisfaction based on Gender and Education Preference*

Pada distribusi per jenis pengadilan, PA (62 %) secara umum memiliki angka kepuasan responden yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (31 %). Sementara untuk angka ketidakpuasan, PA memiliki angka ketidakpuasan yang relatif rendah (7 %), dibandingkan PN (18 %). Mayoritas responden pada PN menyatakan cukup (51 %), sedangkan pada PA penilaian cukup ini berada pada posisi kedua (31 %), setelah responden yang menyatakan Puas.

*In terms of distribution per type of court, PA (62 %) in general has a relatively higher satisfaction value compared to PN (31 %). Meanwhile, for dissatisfaction, PA has a relatively lower dissatisfaction rating (7 %), compared to PN (18 %). The majority of respondents in PN said to be adequately satisfied (51 %), while in PA, adequately satisfied is in second position (31 %), after satisfied.*

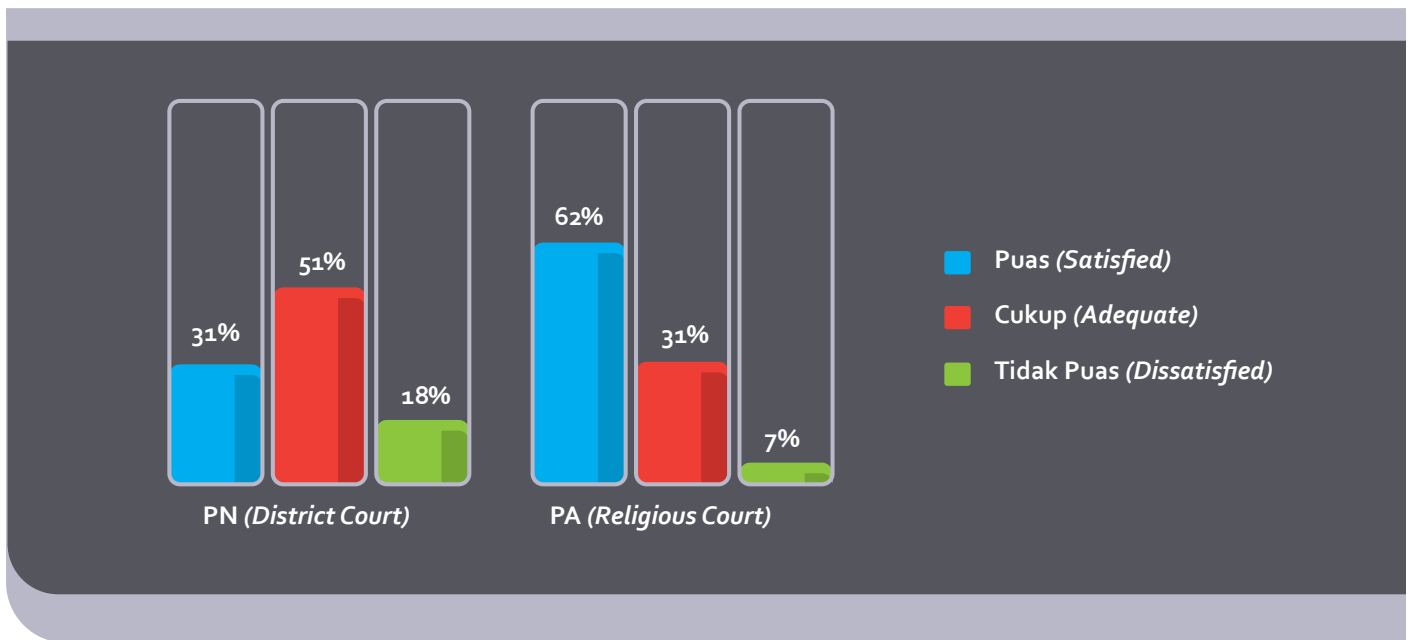


Diagram LV: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Pengadilan

*Diagram LV: Court Staff Satisfaction per Court*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III (64 %) menduduki posisi pertama, kemudian diikuti oleh Wilayah III (61 %), Wilayah II (49 %), dan Wilayah I (24 %) pada posisi terakhir. Pada distribusi tersebut, terlihat adanya perbedaan antara Wilayah I dan Wilayah II di satu sisi, dengan Wilayah III dan Wilayah IV di sisi lain. Pada kedua wilayah pertama, mayoritas responden menyatakan cukup, sedangkan pada wilayah kedua, mayoritas responden menyatakan puas, dengan wilayah I mendapatkan jumlah responden yang menyatakan puas (24 %) setengah dari jumlah responden yang menyatakan puas pada wilayah II (49 %).

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III (64 %) is in first position, followed by Area III (61 %), Area II (49 %), and Area I (24 %) in last position. In such distribution, it is evident that there is a difference between Area I and Area II in one side, and Area III and Area IV in the other side. In the two areas mentioned first, the majority of respondents said to be satisfied. The number of satisfied respondents in Area I (24 %) is half the ones in Area II (49 %).*

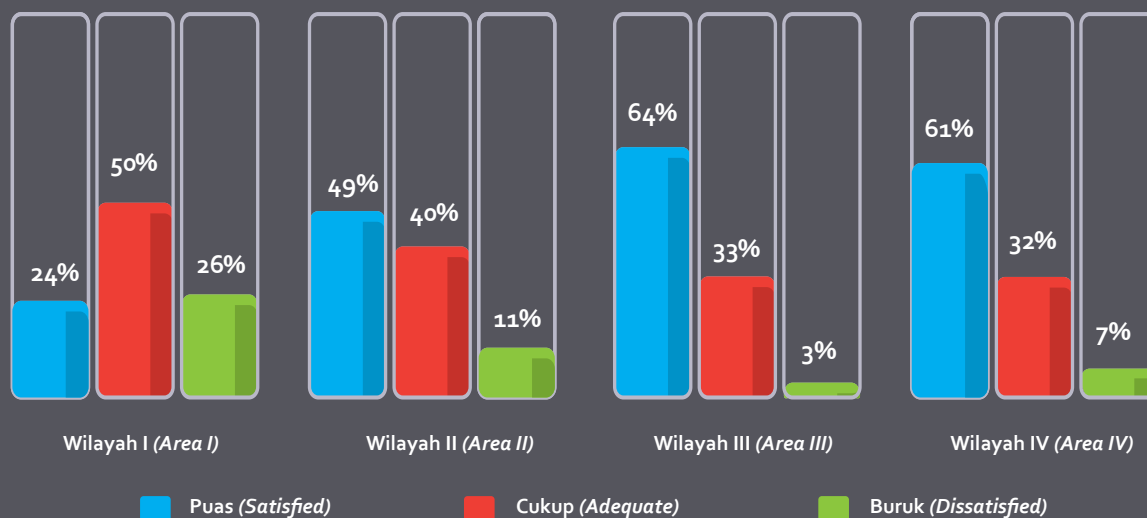


Diagram LVI: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Wilayah  
 Diagram LVI: Court Staff Satisfaction per Area

#### 5.2.8 Total Kepuasan Administrasi Pengadilan

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan, pertanyaan terakhir dari keseluruhan modul administrasi peradilan ini menyangkut kepuasan keseluruhan dari aspek-aspek komposisi tersebut.

Mayoritas responden menyatakan puas terhadap administrasi pengadilan (50 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (40 %), dan buruk (11 %). Data ini menunjukkan rendahnya kepuasan terhadap pengadilan, walaupun mayoritas responden menyatakan puas terhadap administrasi pengadilan.

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (53 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak

#### 5.2.8 Total Court Administration Satisfaction

*After elaborating the aspects composing the rating and satisfaction, the last question of the overall court administration module is related to the overall satisfaction of those composition aspects.*

*The majority of respondents are satisfied with court administration (50 %), while the rest is adequately satisfied (40 %), and dissatisfied (11 %). This data shows the low satisfaction rating towards the court, even though the majority of respondents have stated to be satisfied with court administration.*

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (53 %) is more than males (48 %). In terms of education*

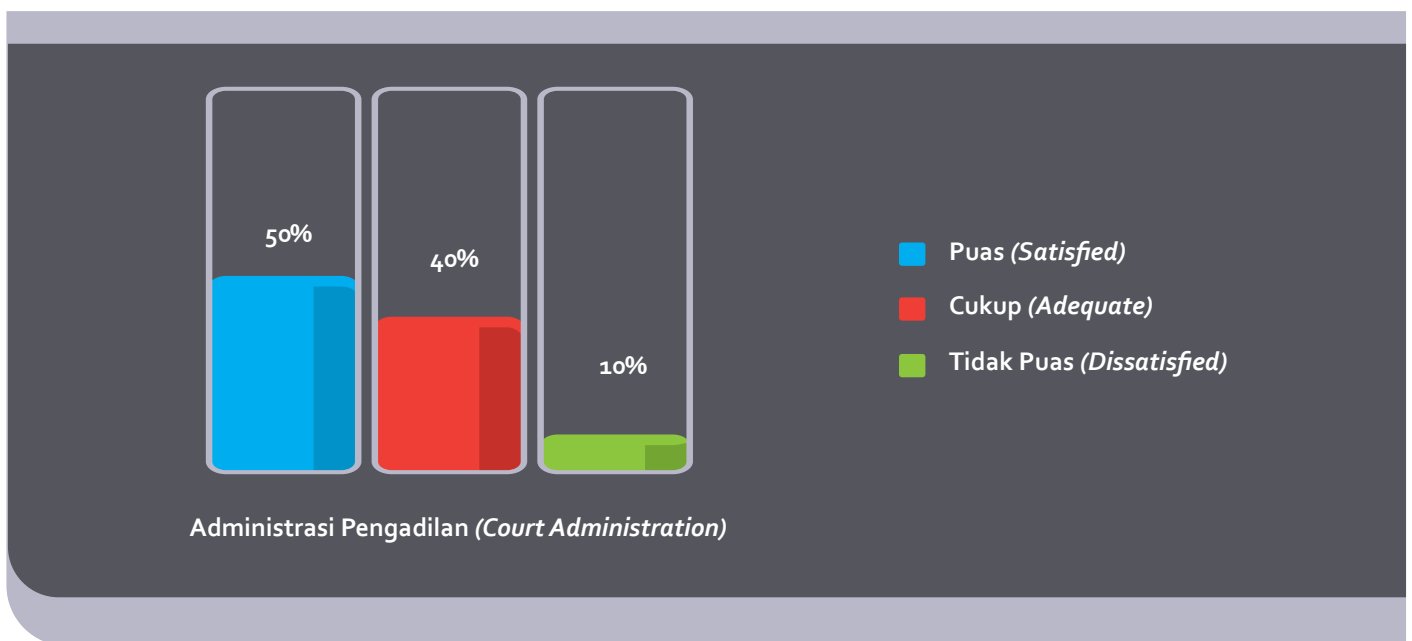


Diagram LVII: Kepuasan Administrasi Pengadilan

Diagram LVII: Court Administration Satisfaction

dibandingkan dengan Pria (48 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar. Kepuasan tertinggi diperoleh oleh responden dengan tingkat pendidikan dasar (62 %), diikuti oleh pendidikan menengah (57 %), pendidikan tinggi (46 %), serta lainnya (36 %).

level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level. The highest satisfaction is given by respondents with primary education (62 %), followed by secondary education (57 %), tertiary education (46 %), and others (36 %).

| Level Kepuasan<br>Satisfaction Level | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br>Satisfaction Level based on Gender and Education |                    |                                       |                         |                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                      | Jenis Kelamin<br>Gender                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br>Education Level |                         |                      |                     |
|                                      | Pria<br>(Male)                                                                                                | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                    | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                     | 48 %                                                                                                          | 53 %               | 62 %                                  | 57 %                    | 46 %                 | 36 %                |
| Cukup (Adequate)                     | 42 %                                                                                                          | 38 %               | 34 %                                  | 36 %                    | 41 %                 | 52 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)            | 10 %                                                                                                          | 9 %                | 4 %                                   | 7 %                     | 13 %                 | 12 %                |

Tabel 15: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Administrasi Peradilan

Table 15: Court Administration Satisfaction based on Gender and Education Preference

Pada distribusi per jenis pengadilan, PA (65 %) memiliki angka kepuasan responden yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (34 %), namun keduanya secara signifikan masih berada di bawah parameter positif. Pada angka ketidakpuasan, PA (5 %) memiliki angka ketidakpuasan yang relatif rendah, dibandingkan dengan PN (15 %). Pada PN, mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap administrasi pengadilan sebagai cukup (50 %).

*In terms of distribution per type of court, PA (65 %) has a relatively higher satisfaction rating compared to PN (34 %), however both of them are still significantly below the positive parameter. In terms of dissatisfaction rating, PA (5 %) has a relatively low dissatisfaction rating, compared to PN (15 %). In PN, the majority of respondents are adequately satisfied with the court administration (50 %).*

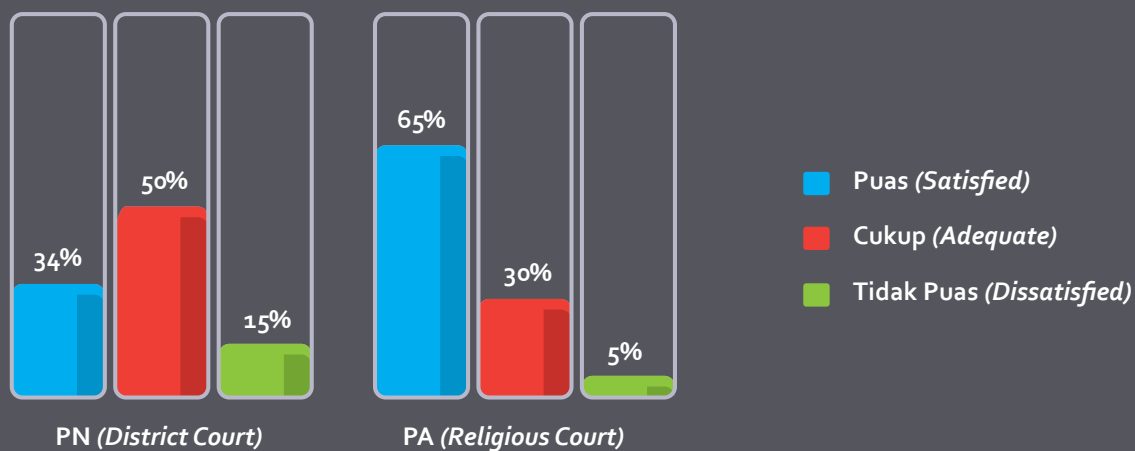


Diagram LVIII: Kepuasan Total Administrasi Pengadilan Per Jenis Pengadilan

*Diagram LVIII: Total Court Administration Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III (69 %) menduduki posisi pertama, kemudian diikuti oleh Wilayah II (49 %), Wilayah IV (49 %), dan Wilayah I (25 %). Wilayah I secara konsisten berada pada posisi terakhir. Hal ini konsisten dengan perolehan posisi wilayah I dengan komposisi kepuasan yang disurvei, demikian pula dengan wilayah

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III (69 %) is in first place, followed by Area II (49 %), Area IV (49 %), and Area I (25 %). Area I is consistently placed last. This is consistent with the position of Area I with the surveyed satisfaction composition. Also, Area III is consistently placed first, in accordance with its position on the satisfaction composition.*



III secara konsisten berada pada urutan pertama sesuai dengan prolehan pada komposisi kepuasan.

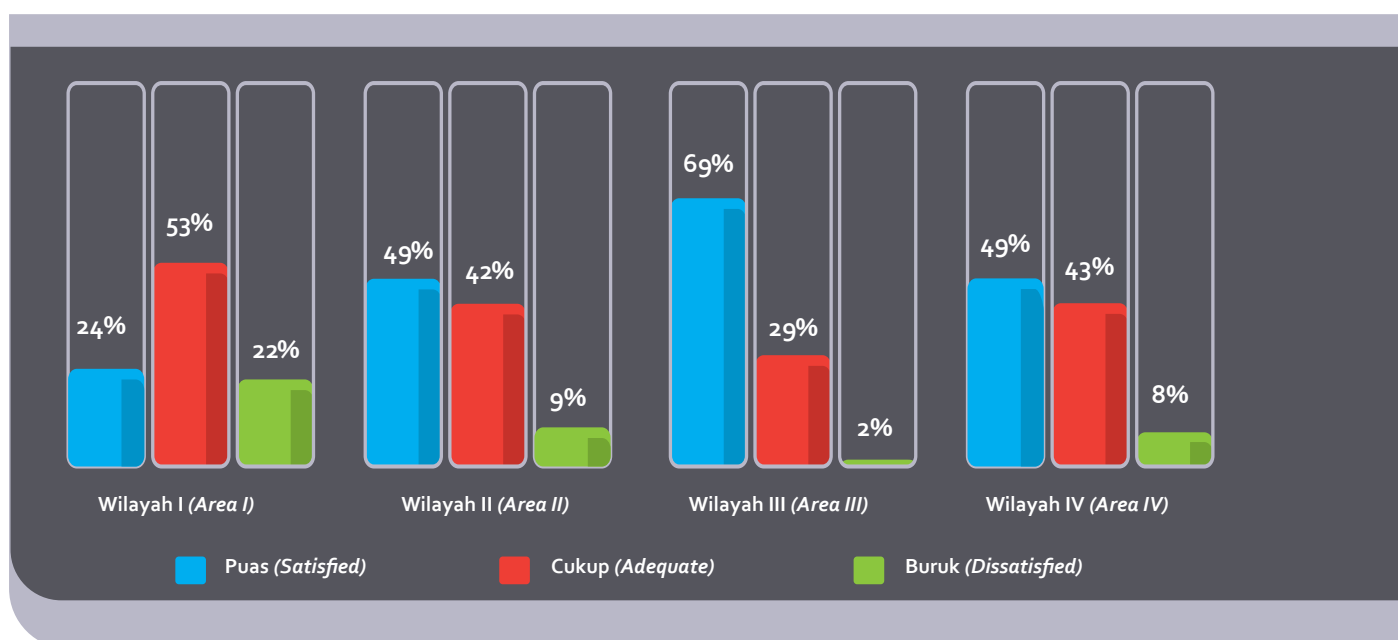


Diagram LIX: Kepuasan Total Kepuasan Administrasi Per Wilayah

*Diagram LIX: Total Court Administration Satisfaction per Area*

### 5.2.9 Kesimpulan Pelayanan Administrasi Peradilan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi pengadilan. Pada jenis pengadilan terlihat bahwa pelayanan PA dianggap lebih memuaskan, jika dibandingkan dengan PN. Data tersebut menunjukkan belum optimalnya pelayanan administrasi pengadilan, namun demikian, situasi yang ada menunjukkan bahwa secara umum kepuasan akan pelayanan administrasi sudah pada titik yang baik, dengan mayoritas responden menyatakan puas.

### 5.2.9 Conclusion of Court Administration Service

*Below is the conclusion that can be drawn from the above data:*

1. *The majority of respondents are satisfied with court administration service. In the type of court, it is evident that the service of PA is considered more satisfactory compared to PN. That data shows that the court administration service is not optimal yet. However, it shows that in general, satisfaction on administration service is in a good point, indicated by the satisfaction of the majority of respondents.*

2. Pada distribusi kepuasan wilayah, di Wilayah III terlihat adanya persepsi kepuasan yang relatif tinggi, walaupun belum optimal. Data yang terkumpul juga menunjukkan bahwa persepsi kepuasan yang relatif baik ditemui pada Wilayah IV. Kedua wilayah ini memiliki karakteristik serupa, yaitu jumlah perkara yang lebih sedikit dibandingkan dengan Wilayah I dan Wilayah II. Sementara itu, Wilayah I sepertinya merupakan wilayah dengan yang paling terhambat dibandingkan dengan wilayah-wilayah lainnya. Wilayah I dan Wilayah II adalah wilayah-wilayah yang memiliki karakteristik jumlah perkara yang signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan dengan beban perkara adalah berbanding terbalik, semakin besar beban perkara disuatu pengadilan, semakin tinggi beban perkara dipengadilan maka semakin rendah kepuasan dari pengadilan tersebut dan semakin rendah beban perkara dipengadilan semakin tinggi kepuasan dari responden.
3. Pada komposisi prosedur pendaftaran, salah satu kesimpulan yang menarik adalah peran dari petugas terdepan (resepsionis, satpam, dan sebagainya) sebagai sumber informasi terbesar dari responden dalam memperoleh kejelasan prosedur. Hampir 84 % responden menggunakan petugas terdepan sebagai sumber informasi. Hal ini mengindikasikan peran strategis dari petugas terdepan,
2. *In terms of satisfaction distribution per area, in Area III there is a relatively high satisfaction perception, even though it is not optimal yet. The collected data also shows that a relatively good satisfaction perception is found in Area IV. These two areas have similar characteristics, namely lesser cases compared to Area I and Area II. Meanwhile, Area I seem to be the area with the most challenges compared to other areas. Area I and Area II are areas characterized by a significantly large number of cases. It can be concluded that the relationship between satisfaction perception and case load is inversely correlated, the higher the case load in a court, the lower the satisfaction from that court, and the lower the case load in a court, the higher the satisfaction from the respondents of that court.*
3. *In terms of registration procedure composition, one interesting conclusion is the role of the front area staff (receptionist, security guard, and so on) as the largest information source for respondents in obtaining procedure clarity. Almost 84 % respondents use the front areas as the court's information outlet service. Almost 82 % respondents expect that the registration process can be completed*

sebagai outlet informasi pelayanan pengadilan. Hampir 82 % responden berharap bahwa proses pendaftaran bisa dilakukan hanya dalam waktu kurang dari 10 menit. Pada realitasnya, hanya 59 % responden yang menyatakan dilayani dalam kurang dari 10 menit. Hal terpenting lainnya, terkait sistem pembayaran, penggunaan sistem pembayaran non-bank berpeluang menciptakan pembebanan biaya non resmi. Hampir 25 % responden dibebani biaya non-resmi melalui sistem ini, dengan 26 % lainnya menyatakan bahwa sistem non-bank yang ada tidak transparan.

4. Pada komposisi persiapan persidangan, mayoritas responden (72 %) berharap proses persidangan dapat dilaksanakan kurang dari 2 minggu, sementara realitasnya, mayoritas (60 %) persidangan dilaksanakan antara 2 - 4 minggu. Temuan lainnya adalah masih adanya pungutan non-resmi yang dikenakan oleh juru panggil terhadap responden dalam memberikan surat panggilan. Dari data terkait jarak antara pemberian relaas dengan sidang pertama, mayoritas responden menyatakan bahwa pemberian relaas dilakukan antara 3 – 14 hari sebelum sidang pertama (85 %). Capaian ini telah sesuai dengan harapan dari responden.

*in less than 10 minutes. In reality, only 59 % respondents were served in under 10 minutes. Another important thing is related to the payment system, in which the use of non-bank payment system can potentially create illegal fees. Almost 25 % respondents paid illegal fees through this system, and 26 % others said the current non-bank system is not transparent.*

4. *In terms of hearing preparation composition, the majority of respondents (72 %) expect that the hearing process can be conducted in less than 2 weeks, while in reality, the majority of hearings (60 %) are conducted between 2 – 4 weeks. Another finding is that there are still illegal payments collected by the summons staff to respondents when they give court summons letters. From the data related to the interval between giving the court summons letter and the first hearing, the majority of respondents said that the court summons letter is usually given between 3 – 14 days before the first hearing (85 %). This achievement has already matched the expectation of respondents.*

5. Pada komposisi persidangan, hal lain yang perlu disorot dari data yang ada adalah rendahnya kepuasan dan tingginya ketidakpuasan pada wilayah I. Lebih dari itu, keterpautan antara wilayah I dengan wilayah lainnya, ternyata juga sangat signifikan. Pada aspek komposisi persidangan, ketepatan pelaksanaan sidang dan pemberitahuan jadwal merupakan keluhan utama dari responden.
  6. Pada aspek infrastruktur ruang sidang, mayoritas responden menilai baik hampir keseluruhan aspek yang ditanyakan, namun demikian, jumlah yang ada belum optimal. Masih diperlukan dorongan lebih untuk memperbaiki infrastruktur ruang sidang, terutama di wilayah I.
  7. Pada komposisi pemberian putusan, mayoritas responden menyatakan puas. Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan bahwa penyelesaian persidangan dilaksanakan di bawah 6 bulan, sehingga telah memenuhi ketentuan dalam peraturan terkait waktu penanganan perkara. Lebih lanjut, persoalan utama dari pemberian putusan terletak pada masih banyaknya kesalahan-kesalahan teknis penulisan (clerical error) dan kesalahan-kesalahan administrasi yang mengurangi persepsi kepuasan dari responden.
5. *In terms of hearing composition, another thing that needs to be highlighted from the data is the low satisfaction and high dissatisfaction in Area I. More than that, the difference between Area I and other areas is also very significant. In the hearing composition aspect, the timeliness of the hearing and accuracy of schedule are the main complaints of respondents.*
  6. *On the aspect of hearing room infrastructure, the majority of respondents gave high ratings to almost all aspects asked, however, this is not optimal yet. There is still the need to improve hearing room infrastructure, mainly in Area I.*
  7. *In terms of decision delivery composition, the majority of respondents are satisfied. In this aspect, the majority of respondents said that hearings are conducted in under 6 months, therefore has fulfilled the regulation related to case handling. Furthermore, the main issue of decision delivery is in the clerical and administrative errors, thus reducing satisfaction perception of respondents.*

8. Pada komposisi pengembalian sisa panjar, Wilayah II memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan wilayah-wilayah lainnya. Catatan utama dari pengembalian sisa biaya panjar berkaitan dengan kejelasan prosedur pengembalian prosedur biaya panjar. Walaupun komposisi ini mendapatkan penilaian baik, namun optimalisasi penilaiannya belum memadai.
  9. Pada komposisi permohonan eksekusi, celah antara pengalaman dengan harapan responden memberikan dampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Tidak terdapat celah harapan yang signifikan pada waktu proses aanmaning. Namun demikian, terdapat jumlah responden yang cukup signifikan yang mengharapkan proses permohonan eksekusi dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja (keluarnya panggilan untuk termohon eksekusi).
  10. Pada komposisi petugas pengadilan, mayoritas responden telah memberikan penilaian baik. Namun demikian, capaian yang ada masih perlu didorong untuk dioptimalisasi, mengingat cukup signifikannya angka ketidakpuasan yang ada. Aspek yang dinilai paling rendah oleh responden adalah kehandalan petugas dalam menyelesaikan administrasi yang ada, kemudian disusul kesediaan memberikan layanan, dan keramahan petugas.
8. *In terms of fee deposit refund composition, Area II has high satisfaction compared to other areas. The main note of the issue of fee deposit refund is related to the clarity of its procedure. Even though this composition was well rated, it is not optimal yet.*
  9. *In terms of application for execution composition, the gap between respondent experience and expectation affects the low satisfaction rating. There is no significant expectation gap during aanmaning process. However, there are significant numbers of respondents who expect the execution application can be completed in one working day (granting summons for the executed).*
  10. *In terms of court staff composition, the majority of respondents have given good ratings. However, this achievement still needs to be optimized, considering the significant dissatisfaction number. The aspect rated lowest by respondents is the reliability of staff in completing the administration process, followed by willingness to provide information, and friendliness of staff.*

11. Pada persebaran Jenis Kelamin, Wanita lebih cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi pada semua aspek dekomposisi. Namun demikian, jumlah responden Wanita yang tidak puas juga seringkali berada di atas parameter nilai negatif.

*11. In terms of gender distribution, females tend to have higher satisfaction in all composing aspects. However, the number of dissatisfied female respondents are also often above the negative parameter.*

Pada tingkat pendidikan, kecenderungan menunjukkan pendidikan dengan tingkat di bawah pendidikan tinggi cenderung untuk menjadi puas, dibandingkan dengan mereka yang berada di atas pendidikan tinggi. Pada aspek ketidakpuasan, kecenderungan ketidakpuasan tertinggi berada pada responden dengan pendidikan tinggi, dengan pendidikan dasar relatif sedikit yang menyatakan ketidakpuasannya.

*Related to education level, the data tends to show that people with education below tertiary (high) education tend to be more satisfied, compared to those with tertiary education. In the dissatisfaction aspect, the highest dissatisfaction trend is in respondents with tertiary education, with people with primary education rarely feel dissatisfied.*

### 5.3 Pelayanan Publik Bantuan Hukum<sup>6</sup>

### 5.3 Public Legal Aid Service<sup>6</sup>

Terdapat 4 aspek komposisi kepuasan terhadap pelayanan publik yang disurvei pada bagian ini, yakni, informasi terkait bantuan hukum, pos bantuan hukum, bantuan jasa hukum dan pembebasan biaya perkara. Penyajian narasi pada bagian ini akan diurutkan pada aspek tersebut, dengan penyajian data kepuasan secara keseluruhan. Kemudian, dilanjutkan dengan bagian kesimpulan.

*There are 4 satisfaction composition aspects of public service surveyed in this section, namely information related to legal aid, legal aid post, legal service, and case fee waiver. The narration in this section will be structured in that order, along with the presentation of the whole satisfaction data. Then, it will be continued with the conclusion.*

<sup>6</sup> Pada bagian ini, validitas analisis hanya terjadi pada wilayah nasional, sedangkan untuk analisis per wilayah diperlakukan sebagai survey non-probabilistik. Analisis yang berkaitan dengan distribusi wilayah tidak akan dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan.

<sup>6</sup> In this section, analysis validity is only done at the national level. Meanwhile, analysis per area is treated as non-probabilistic survey. Analysis related to area distribution will not be a base for drawing a conclusion.



### 5.3.1. Informasi Bantuan Hukum

Pada bagian informasi bantuan hukum, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan kepada responden, yakni, penilaian terhadap media informasi bantuan hukum, penilaian terhadap informasi bantuan hukum, dan kepuasan terhadap informasi bantuan hukum yang didapatkan.

Mayoritas responden menyatakan sumber utama informasi bantuan hukum adalah informasi yang diberikan oleh teman/kolega (53 %), kemudian dilanjutkan oleh petugas pengadilan (39 %), papan pengumuman (10 %), website pengadilan (5 %), media cetak (4 %), dan lainnya (14 %). Data tersebut menunjukkan sumber informasi bagi responden ternyata tidak tunggal, di mana rata-rata responden memberikan pilihan kombinasi dari beberapa sumber informasi.

Mayoritas responden mendapatkan informasi pada awal proses hukum yang dilaluinya (72 %), sisanya di tengah-tengah proses (23 %), di akhir proses (5 %), dan lainnya (3 %). Terdapat dua aspek penilaian terkait kelengkapan dan keakuratan informasi, serta kemudahan untuk mengakses informasi. Pada aspek kelengkapan informasi, mayoritas responden memberikan penilaian cukup (46 %), sedangkan sisanya menyatakan baik (40 %), dan buruk (14 %). Hal yang sama terjadi pada komposisi akses informasi. Namun, pada aspek ini angka penilaian buruk (19 %) lebih tinggi dibandingkan akurasi informasi.

### 5.3.1. Legal Aid Information

*In the legal aid information section, there are several experience composition aspects asked to respondents, namely opinion towards legal aid information media, opinion towards legal aid information, and satisfaction on the obtained legal aid information.*

*The majority of respondents said that the main source of legal aid information is information given by friends/colleagues (53 %), followed by court staff (39 %), announcement board (10 %), court website (5 %), printed media (4 %), and others (14 %). Such data shows that there is no single information source for respondents. The average respondents obtain their choice of information from several sources.*

*The majority of respondents obtain information at the beginning of their legal process (72 %), others in the middle of the process (23 %), at the end of the process (5 %), and others (3 %). There are two scoring aspects related to information completion and accuracy, and easy access to information. In terms of information completion aspect, the majority of respondents were adequately satisfied (46 %), while the others were satisfied (40 %), and dissatisfied (14 %). The same thing happened with access to information composition. But this this aspect, the poor rating (19 %) was higher than information accuracy. In this aspect, the majority of*

Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan cukup (46 %), dan sisanya menyatakan baik (35 %).

*respondents felt it was adequate (46 %), and the rest felt it was good (35 %).*

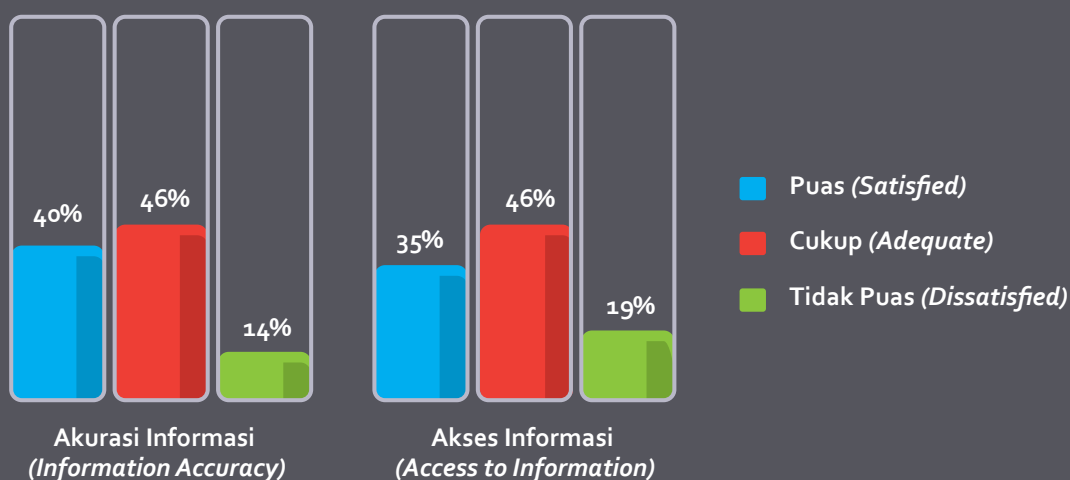


Diagram LX: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum

*Diagram LX: Legal Aid Information Satisfaction*

Mayoritas responden mendapatkan informasi pada awal proses hukum yang dilaluinya (72 %), sisanya di tengah-tengah proses (23 %), di akhir proses (5 %), dan lainnya (3 %). Terdapat dua aspek penilaian terkait kelengkapan dan keakuratan informasi, serta kemudahan untuk mengakses informasi. Pada aspek kelengkapan informasi, mayoritas responden memberikan penilaian cukup (46 %), sedangkan sisanya menyatakan baik (40 %), dan buruk (14 %). Hal yang sama terjadi pada komposisi akses informasi. Namun, pada aspek ini angka penilaian buruk (19 %) lebih tinggi dibandingkan akurasi informasi. Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan cukup (46 %), dan sisanya menyatakan baik (35 %).

*The majority of respondents felt adequately satisfied with legal aid information service (46 %), while the rest felt it was good (40 %), and poor (14 %). This shows that legal aid information service is not optimal, which is indicated by low satisfaction and high dissatisfaction.*

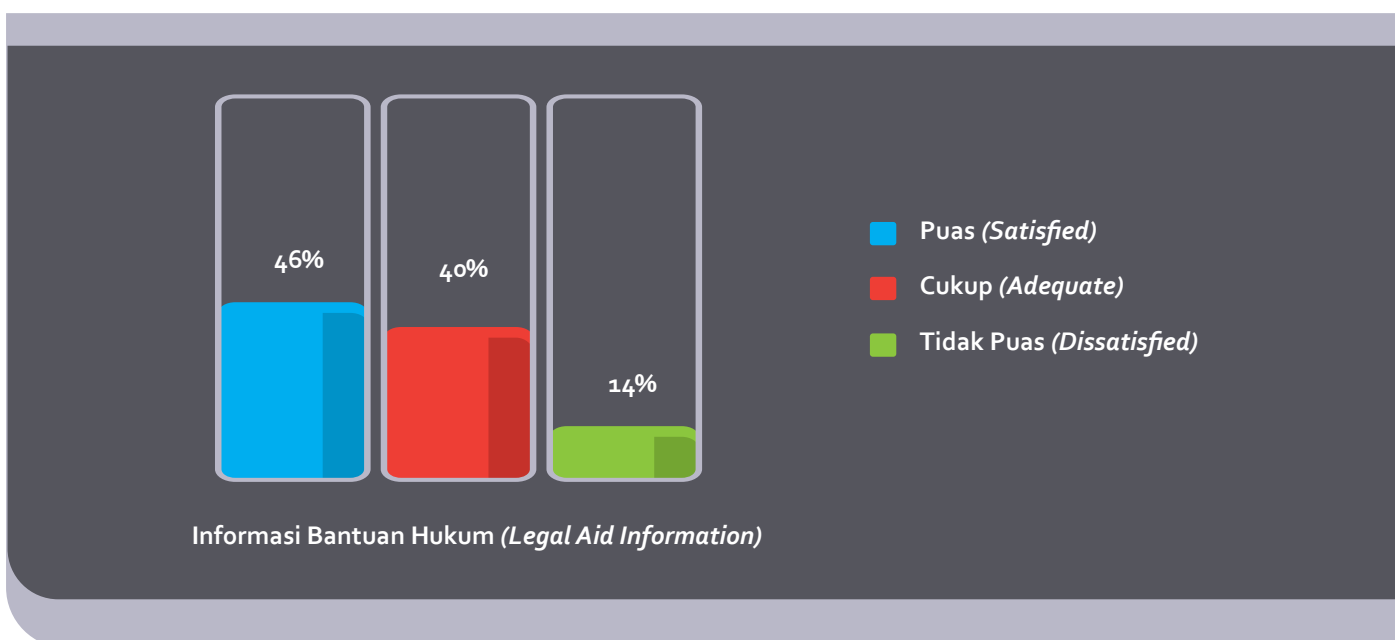


Diagram LXI : Kepuasan informasi Bantuan Hukum

*Diagram LXI: Legal Aid Information Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (48 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (34 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah. Mayoritas responden yang menyatakan puas merupakan responden dengan pendidikan menengah (46 %), sedangkan sisanya berpendidikan dasar (41 %), dan tinggi (29 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (48 %) is more than males (34 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education level. The majority of satisfied respondents are the ones with secondary education (46 %), while the others are with primary education (41 %), and tertiary education (29 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                             |                                              |                                  |                               |                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                             | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                                  |                               |                              |
|                                             | Pria<br>( <i>Male</i> )                                                                                              | Wanita<br>( <i>Female</i> ) | Dasar<br>( <i>Primary</i> )                  | Menengah<br>( <i>Secondary</i> ) | Tinggi<br>( <i>Tertiary</i> ) | Lainnya<br>( <i>Others</i> ) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 34 %                                                                                                                 | 48 %                        | 41 %                                         | 46 %                             | 29 %                          | 0 %                          |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 50 %                                                                                                                 | 40 %                        | 54 %                                         | 39 %                             | 49 %                          | 100 %                        |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 16 %                                                                                                                 | 12 %                        | 4 %                                          | 14 %                             | 22 %                          | 0 %                          |

Tabel 16: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan

*Table 16: Legal Aid Information Satisfaction based on Gender and Education Preference*

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PA (43%) lebih tinggi dibandingkan PN (37%). Sementara itu, angka ketidakpuasan pada PA (18%) lebih tinggi dibandingkan dengan pada PN (12%).

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PA (43 %) is higher than towards PN (37 %). Meanwhile, dissatisfaction towards PA (18 %) is higher than towards PN (12 %).*

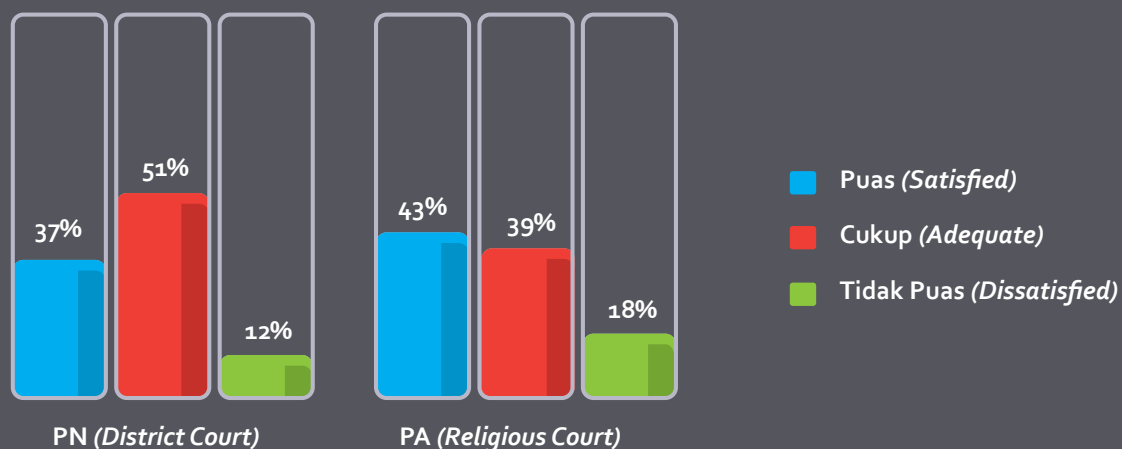


Diagram LXII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan

*Diagram LXII: Legal Aid Information Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah terlihat bahwa Wilayah III mendapatkan angka kepuasan tertinggi (57 %), dilanjutkan dengan Wilayah II (53 %), Wilayah IV (39 %), dan Wilayah I (18 %). Namun demikian, pada posisi ketidakpuasan, Wilayah II mencetak angka terendah (0 %), kemudian dilanjutkan dengan Wilayah IV (2 %), Wilayah III (9 %), dan Wilayah I (36 %).

*In terms of distribution per area, it is shown that Area III has the highest satisfaction rating (57 %), followed by Area II (53 %), Area IV (39 %), and Area I (18 %). However, in the dissatisfaction side, Area II has the lowest rating (0 %), followed up by Area IV (2 %), Area III (9 %), and Area I (36 %).*

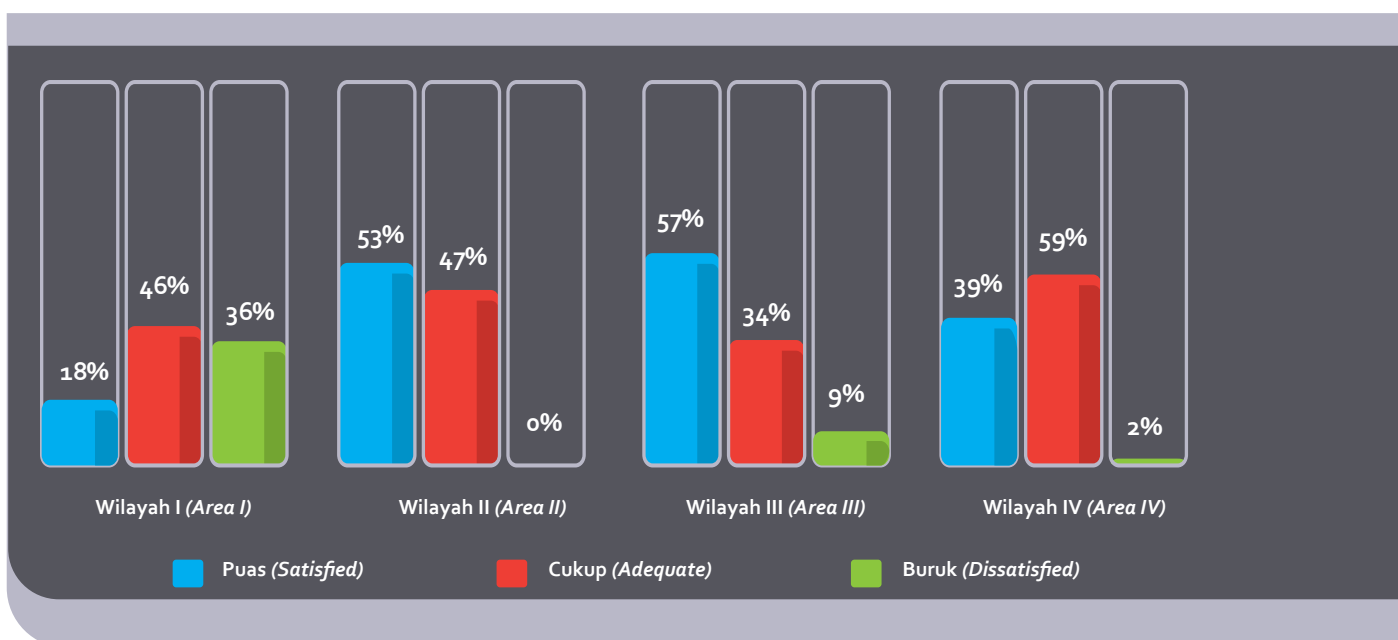


Diagram LXIII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Wilayah

Diagram LXIII: Legal Aid Information Satisfaction per Area

### 5.3.2 Pos Bantuan Hukum (Posbakum)

Pada bagian pos bantuan hukum, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan kepada responden, yakni, fasilitas posbakum dan advokat piket posbakum. Pada pertanyaan terakhir, kepada responden ditanyakan kepuasan mereka terhadap informasi bantuan hukum yang didapatkan.

Pada fasilitas Posbakum, rata-rata penilaian responden terhadap kelima aspek fasilitas Posbakum adalah cukup (rata-rata 42 %), kemudian disusul baik (rata-rata 40 %), dan buruk (rata-rata 18 %). Penilaian tertinggi responden terdapat pada aspek ketersediaan advokat piket (52 %), dengan penilaian

### 5.3.2 Legal Aid Post (Posbakum)

*In the Posbakum section, there are several experience composition asked to respondents, namely Posbakum facility and Posbakum advocate on duty. In the last question, respondents are asked about their satisfaction towards the obtained legal aid information.*

*In the aspect of Posbakum facility, on average respondents gave an adequate rating to five aspects of Posbakum facility (on average 42 %), followed by good rating (on average 40 %), and poor (on average 18 %). The highest rated aspect is the availability of advocate on duty (52 %), and the lowest rated aspect is the number*



terendah pada aspek jumlah advokat piket (24 %). Penilaian terburuk terendah diperoleh pada kondisi ruang konsultasi (15 %), dengan penilaian terburuk tertinggi pada aspek kelengkapan alat penunjang (23 %). Data tersebut menunjukkan, bahwa kepuasan terhadap posbakum tidak optimal. Hal ini ditandai dengan rendahnya penilaian baik dan tingginya penilaian buruk terhadap kelima aspek tersebut.

*of advocate on duty (24 %). The lowest poor rating is obtained on the condition of consultancy (15 %), and the highest poor rating is on the aspect of the availability of supporting tools (23 %). This data shows that the satisfaction towards Posbakum is not optimal. This is indicated by the low good ratings and the high poor ratings on those five aspects.*



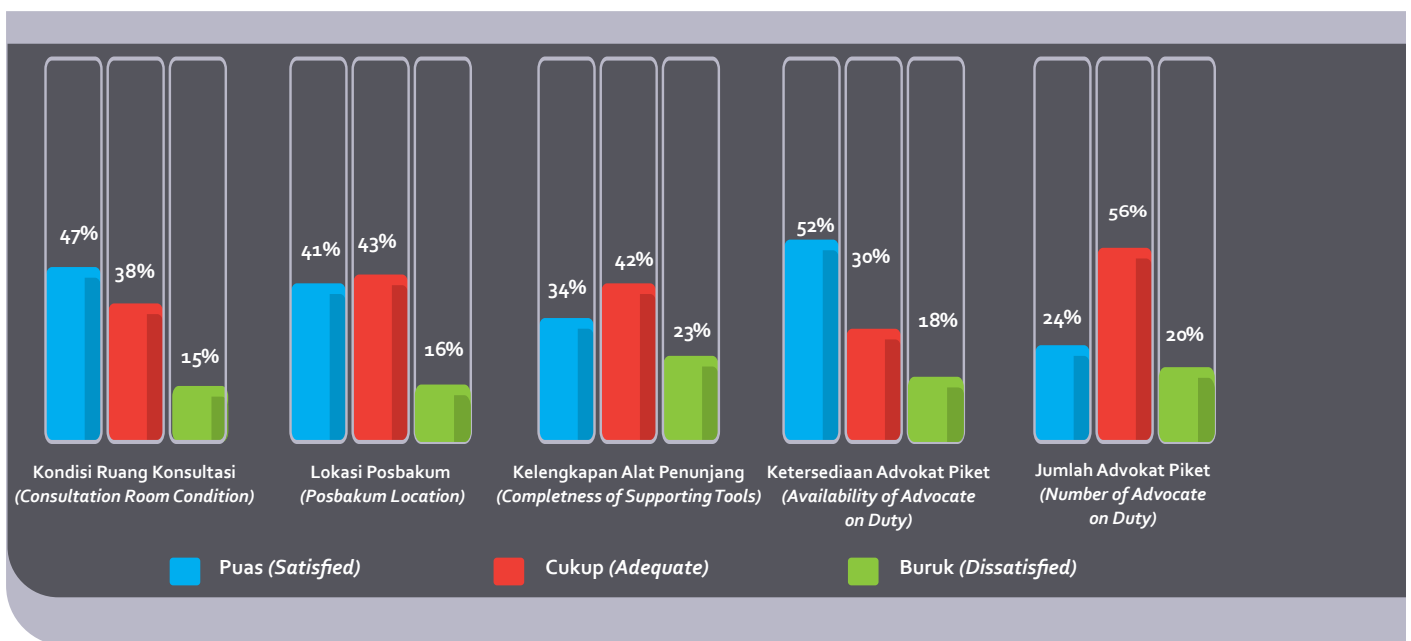


Diagram LXIV: Penilaian Fasilitas Posbakum

Diagram LXIV: Posbakum Facility Rating

Pada aspek komposisi advokat piket, kesediaan advokat piket meluangkan waktunya, merupakan aspek yang paling mendapatkan penilaian terendah dibandingkan dengan aspek pengalaman lainnya. Mayoritas responden memberikan penilaian cukup pada aspek kesediaan advokat meluangkan waktu (47 %), sedangkan angka penilaian baik berada pada posisi kedua (46 %), dan penilaian buruk (7 %) pada posisi ketiga. Berbeda dengan aspek kesediaan meluangkan waktu, ketiga aspek lainnya (kesediaan memberikan saran, memudahkan proses hukum, dan kecakapan dalam memberikan saran hukum) dinilai mayoritas responden telah baik (56 %), diikuti dengan rata-rata cukup (36 %), dan buruk 8 %.

*In advocate on duty aspect, the willingness of advocate on duty to devote their time is the aspect with the lowest score compared to other experience aspect. The majority of respondents gave an adequate rating to the aspect of willingness of advocate to devote their time for respondents (47 %), while a good rating is in second place (46 %), and poor (7 %) in third place. Different with the aspect of time availability, the other three aspects (willingness to provide suggestions, enable easier legal process, and competency in providing legal advices) are considered good by respondents (56 %), followed by adequate (36 %), and poor 8 %.*

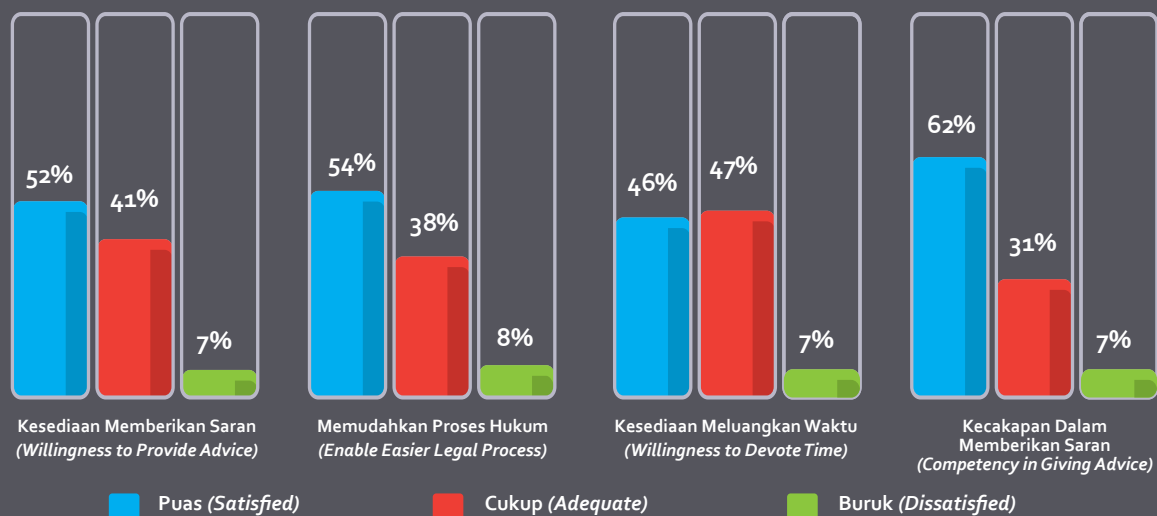


Diagram LXV: Penilaian Komposisi Advokat Piket

Diagram LXV: Advocate on Duty Composition Rating

Jika diperbandingkan antara fasilitas Posbakum dan advokat piket, maka advokat piket mendapatkan kepuasan relatif lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas Posbakum. Namun demikian, keduanya memiliki mayoritas responden yang menyatakan puas. Total kepuasan dari kedua komposisi pengalaman tersebut adalah sebagai berikut:

*When comparing between Posbakum facility and advocate on duty, the latter receives a relatively higher satisfaction compared to Posbakum facility. However, there are respondents who are satisfied with both of them. The total satisfaction of these two experience composition is as follows:*

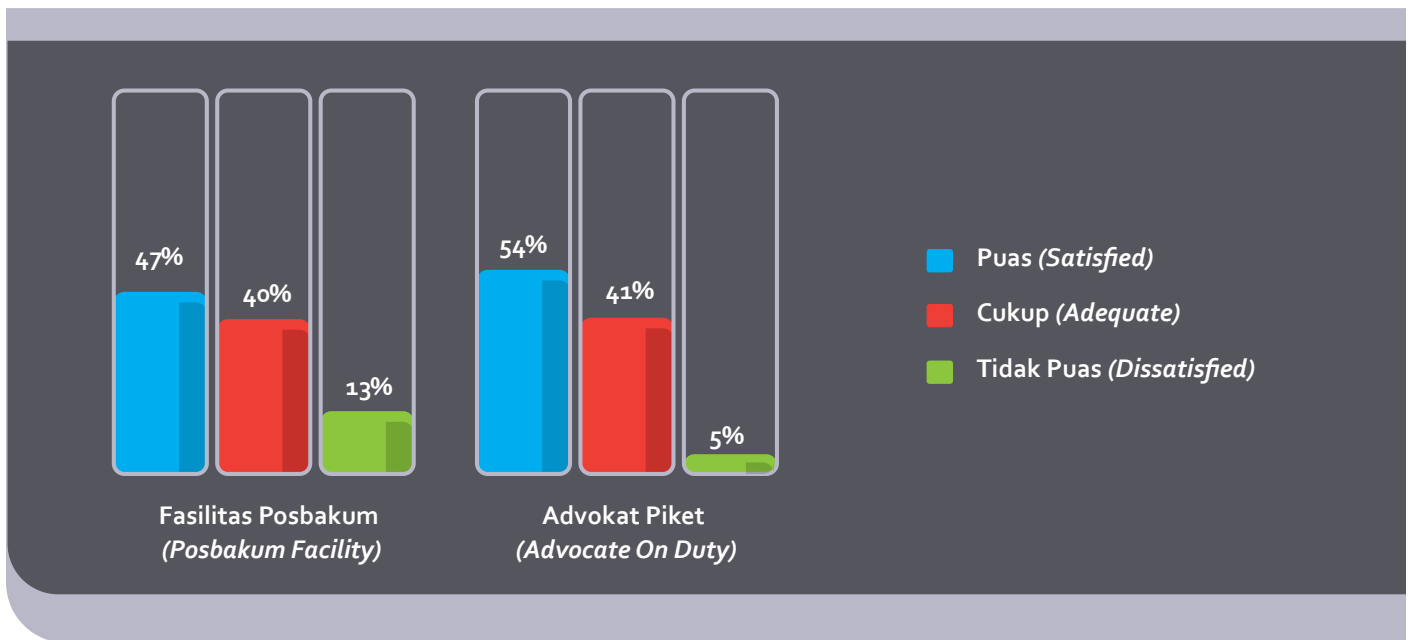


Diagram LXVI: Kepuasan Posbakum Per Aspek Komposisi Pengalaman  
 Diagram LXVI: Posbakum Satisfaction Per Experience Composition Aspect

Pada aspek kepuasan secara keseluruhan, responden yang menyatakan puas dan cukup adalah berimbang (47 %), sedangkan sisanya adalah responden yang menyatakan tidak puas (5 %). Hal ini menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan Posbakum dan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan Posbakum.

*In the overall satisfaction aspects, respondents who said to be satisfied and adequate are balanced (47 %), while the rest are dissatisfied (5 %). This shows that Posbakum service is not optimal and the satisfaction towards Posbakum service needs to be improved.*

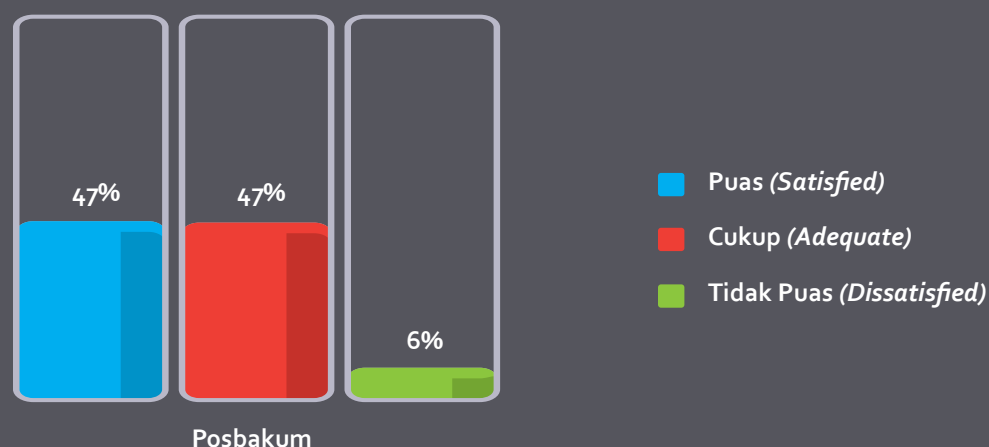


Diagram LXVII: Kepuasan Pos Bantuan Hukum

Diagram LXVII: Legal Aid Post (Posbakum) Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin terlihat bahwa jumlah responden Wanita (50 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (44 %). Sementara itu, angka ketidakpuasan lebih tinggi Pria (9 %) dibandingkan Wanita (5 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari pendidikan dasar (58 %), diikuti oleh menengah (41 %), dan tinggi (31 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (50 %) is relatively more than males (44 %). Meanwhile, males are more dissatisfied (9 %) compared to females (5 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level (58 %), followed by secondary education (41 %), and tertiary education (31 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                           |                                              |                                |                             |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                           | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                                |                             |                            |
|                                             | Pria<br><i>(Male)</i>                                                                                                | Wanita<br><i>(Female)</i> | Dasar<br><i>(Primary)</i>                    | Menengah<br><i>(Secondary)</i> | Tinggi<br><i>(Tertiary)</i> | Lainnya<br><i>(Others)</i> |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 44 %                                                                                                                 | 50 %                      | 58 %                                         | 53 %                           | 31 %                        | 0 %                        |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 48 %                                                                                                                 | 45 %                      | 42 %                                         | 43 %                           | 54 %                        | 100 %                      |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 8 %                                                                                                                  | 5 %                       | 0 %                                          | 4 %                            | 15 %                        | 0 %                        |

Tabel 17: Kepuasan Posbakum Berdasarkan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan

Table 17: Posbakum Satisfaction based on Gender and Education Preference

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PN (48 %) sedikit lebih baik dibandingkan PA (45 %). Pada ketidakpuasan, PN (48 %) juga mendapatkan penilaian tidak puas lebih sedikit dibandingkan dengan PA (45 %).

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PN (48 %) is slightly higher than towards PA (45 %). In terms of dissatisfaction, PN (48 %) also receives less dissatisfaction compared to PA (45 %).*

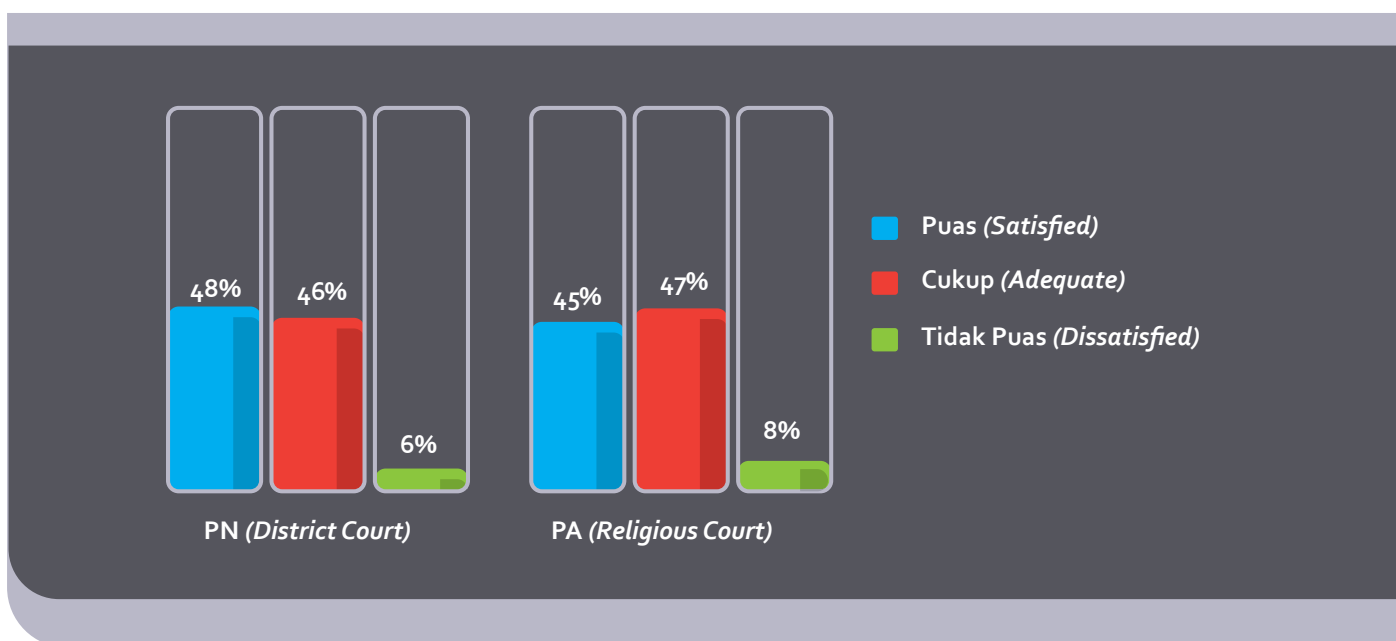


Diagram LXVIII: Kepuasan Posbakum Per Jenis Pengadilan  
*Diagram LXVIII: Posbakum Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah, terlihat bahwa Wilayah III mendapatkan angka kepuasan tertinggi (64 %), dilanjutkan dengan Wilayah II (53 %), Wilayah IV (39 %), dan Wilayah I (18 %).

*In terms of distribution per area, it is shown that Area III has the highest satisfaction (64 %), followed up with Area II (53 %), Area IV (39 %), and Area I (18 %).*

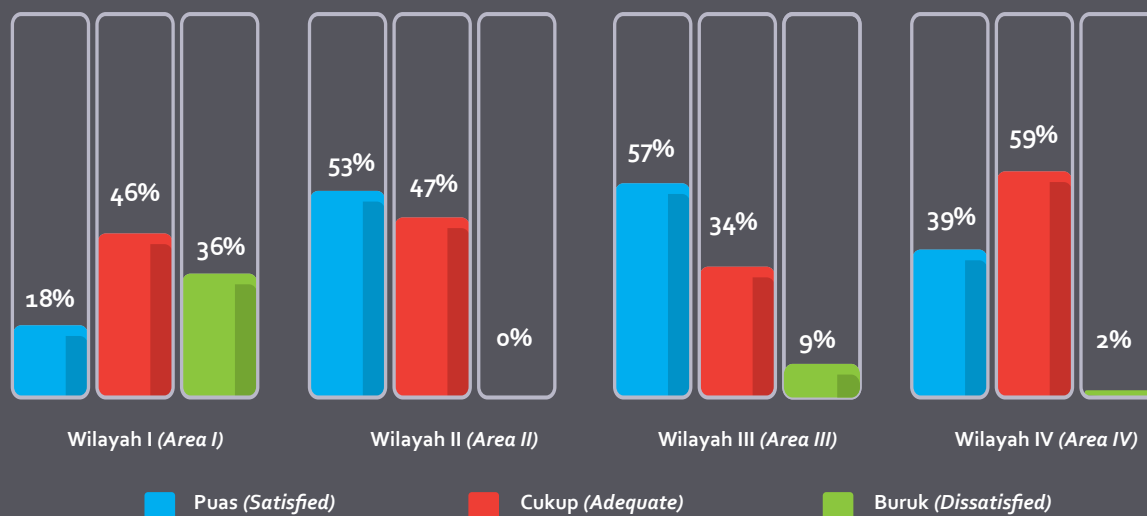


Diagram LXIX: Kepuasan Posbakum Per Wilayah

Diagram LXIX: Posbakum Satisfaction per Area

### 5.3.3 Bantuan Jasa Hukum

Pada bagian bantuan jasa hukum, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan kepada responden, yakni, prosedur bantuan jasa hukum dan advokat bantuan jasa hukum. Pada bagian akhir, kepada responden ditanyakan pula kepuasan mereka terhadap pelayanan bantuan jasa hukum.

Pada aspek komposisi kepuasan prosedur, mayoritas responden menyatakan cukup (46 %), disusul oleh puas (44 %), dan tidak puas (10 %). Penilaian ini merupakan penilaian kepuasan yang belum optimal.

### 5.3.3 Legal Service

*In the aspect of legal service, there are several experience composition aspects asked to respondents, namely procedure of legal service and legal service advocate. In the last part, respondents are asked about their satisfaction towards legal service.*

*In the aspect of procedure satisfaction composition, the majority of respondents said to be adequately satisfied (46 %), followed by satisfied (44 %), and dissatisfied (10 %). This satisfaction rating is not yet optimal.*



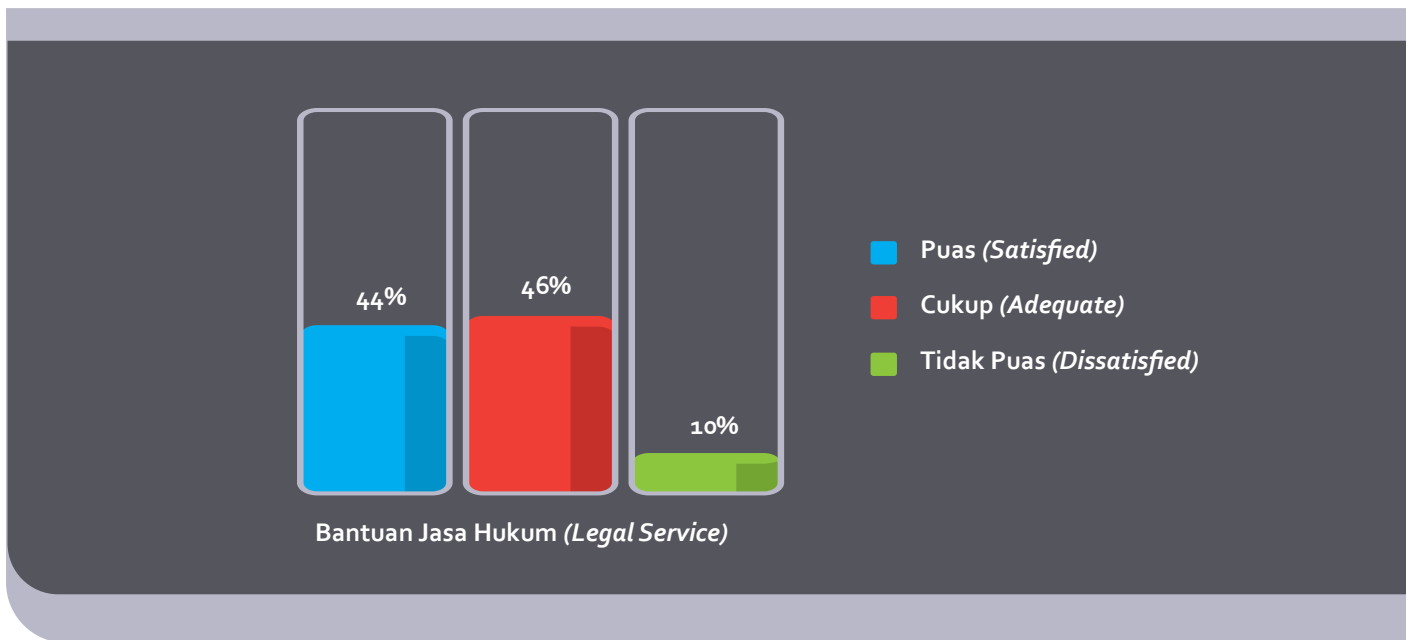


Diagram LXX: Proses Bantuan Jasa Hukum  
 Diagram LXX: Legal Service Process Satisfaction

Kepuasan yang tidak optimal tersebut, disebabkan oleh rendahnya penilaian baik pada komposisi pengalaman, yakni, kejelasan prosedur dan kemudahan proses permohonan jasa bantuan hukum. Pada aspek ini, kemudahan permohonan jasa bantuan hukum dan kejelasan prosedur mendapatkan nilai kepuasan yang sama (46 %). Namun, pada aspek ketidakpuasan, kemudahan permohonan jasa bantuan hukum (6 %) masih lebih baik daripada kejelasan prosedur (14 %).

*The satisfaction is not optimal because of the low rating given on the experience composition, namely clarity of procedure and easy application process to get legal service. In this aspect, both easy application process to get legal service and procedure clarity receive the same satisfaction rating (46 %). However, in the dissatisfaction aspect, easy application to get legal service (6 %) is still better than procedure clarity (14 %).*

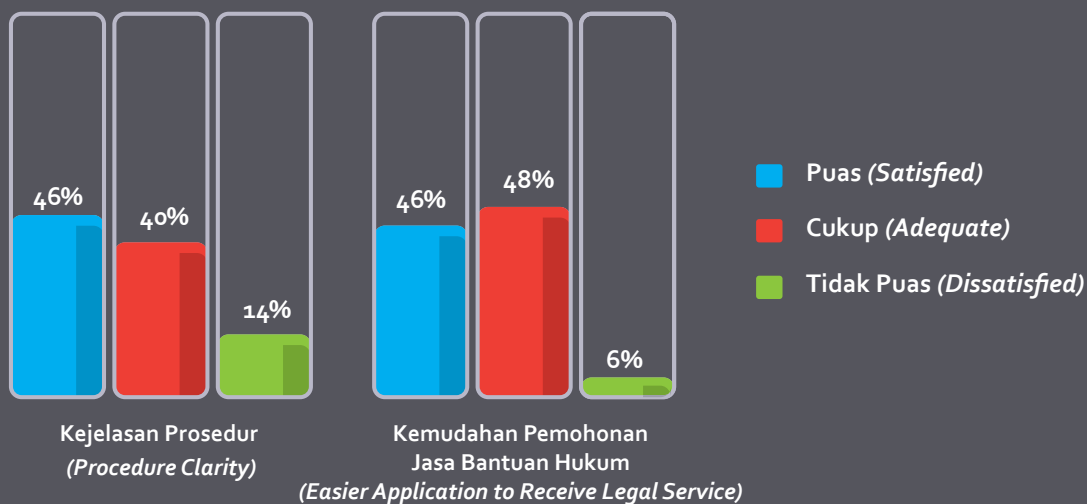


Diagram LXXI: Kepuasan Prosedur Jasa Bantuan Hukum  
 Diagram LXXI: Legal Service Procedure Satisfaction

Pada aspek komposisi jasa advokat, mayoritas responden memberikan penilaian cukup (46 %), disusul dengan penilaian puas (42 %), dan tidak puas (12 %). Penilaian kepuasan ini belumlah optimal.

*In terms of advocate service composition aspect, the majority of respondents is adequately satisfied (46 %), followed with satisfied (42 %), and dissatisfied (12 %). This satisfaction rating is not yet optimal.*

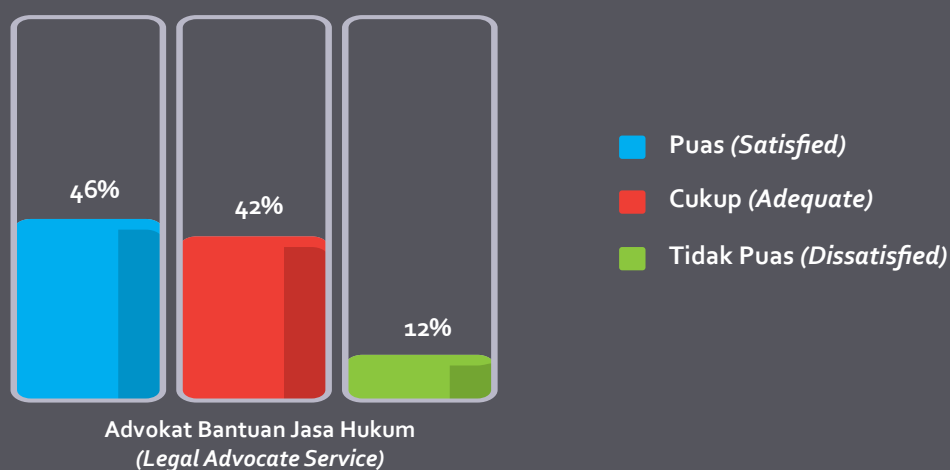


Diagram LXXII: Kepuasan Advokat Bantuan Jasa Hukum  
 Diagram LXXII: Legal Advocate Service Satisfaction

Hal ini disebabkan oleh rendahnya penilaian baik terhadap keempat aspek komposisi pengalaman jasa advokat. Mayoritas responden memberikan penilaian cukup pada keempat aspek komposisi pengalaman tersebut, dengan rata-rata penilaian cukup sebanyak 48 %, sedangkan pada penilaian baik rata-rata responden memberikan penilaian 37 %, dan rata-rata penilaian buruk sebanyak 15 %.

*This is because of the low rating on the four advocate service experience composition aspects. The majority of respondents gave adequate rating on the four experience composition aspects, with an average adequate rating of 48 %, while respondents gave an average good rating of 37 %, and average poor rating of 15 %.*

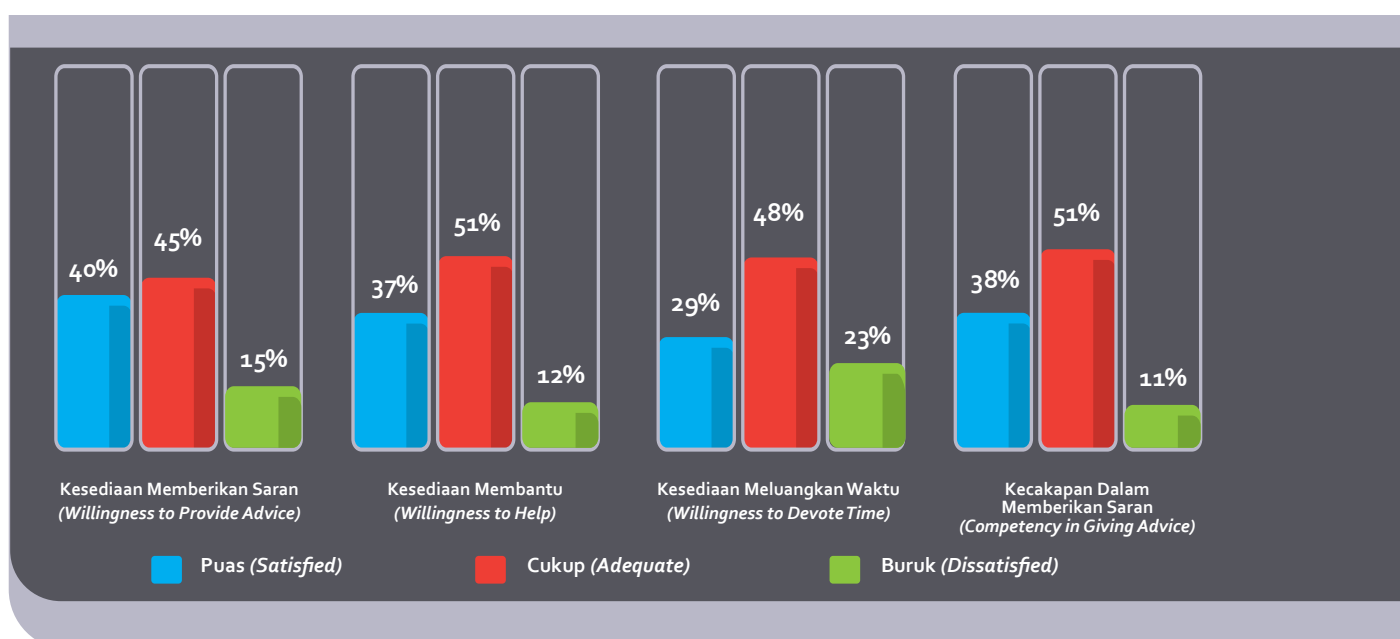


Diagram LXXIII: Kepuasan Komposisi Advokat Jasa Bantuan Hukum  
*Diagram LXXIII: Legal Advocate Service Satisfaction Composition*

Mayoritas responden menyatakan cukup (50 %), sebagian menyatakan puas (38 %), dan sebagian lainnya tidak puas (12 %). Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan dari masyarakat, sehingga beberapa peningkatan masih perlu dilakukan.

*The majority of respondents said they were adequately satisfied (50 %), some satisfied (38 %), and the rest dissatisfied (12 %). This indicates that the satisfaction is not optimal, therefore needs improvement.*

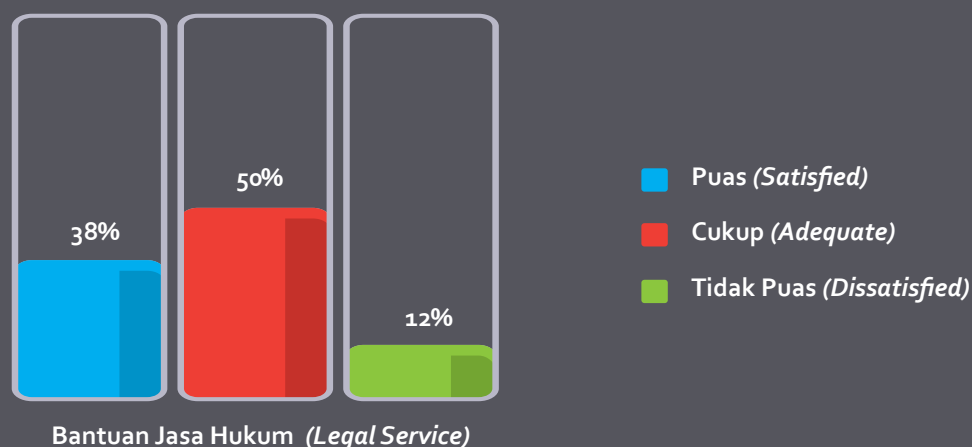


Diagram LXXIV: Bantuan Jasa Hukum

Diagram LXXIV: Legal Service

Jumlah responden Wanita (59 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (28 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (56 %), diikuti oleh menengah (39 %) dan tinggi (20 %). Pada pendidikan tinggi, patut dicatat bahwa hampir 40 % responden menyatakan ketidakpuasannya.

The number of satisfied female respondents (59 %) is relatively more than males (28 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level (56 %), followed by secondary education (39 %), and tertiary education (20 %). At tertiary education, it is worthy to note that almost 40 % respondents are dissatisfied.

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                            | 26 %                                                                                                                 | 59 %               | 56 %                                         | 39 %                    | 20 %                 | 0 %                 |
| Cukup (Adequate)                            | 58 %                                                                                                                 | 35 %               | 44 %                                         | 54 %                    | 40 %                 | 100 %               |
| Tidak Puas (Dissatisfied)                   | 16 %                                                                                                                 | 6 %                | 0 %                                          | 7 %                     | 40 %                 | 0 %                 |

Tabel 18 : Kepuasan Jasa Bantuan Hukum Jenis Kelamin dan Pendidikan

Table 18 : Legal Service Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PN (37 %) sedikit lebih baik dibandingkan PA (30 %). Hal ini menunjukkan belum optimalnya kepuasan pada kedua jenis pengadilan, namun tingginya responden yang menyatakan cukup mengindikasikan tantangan yang lebih sedikit untuk melakukan optimalisasi kepuasan responden.

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PN (37 %) is slightly better than PA (30 %). This indicates that satisfaction towards both of these court types is not optimal. However, the high number of respondents adequately satisfied indicates a less complicated challenge in optimizing respondent satisfaction.*

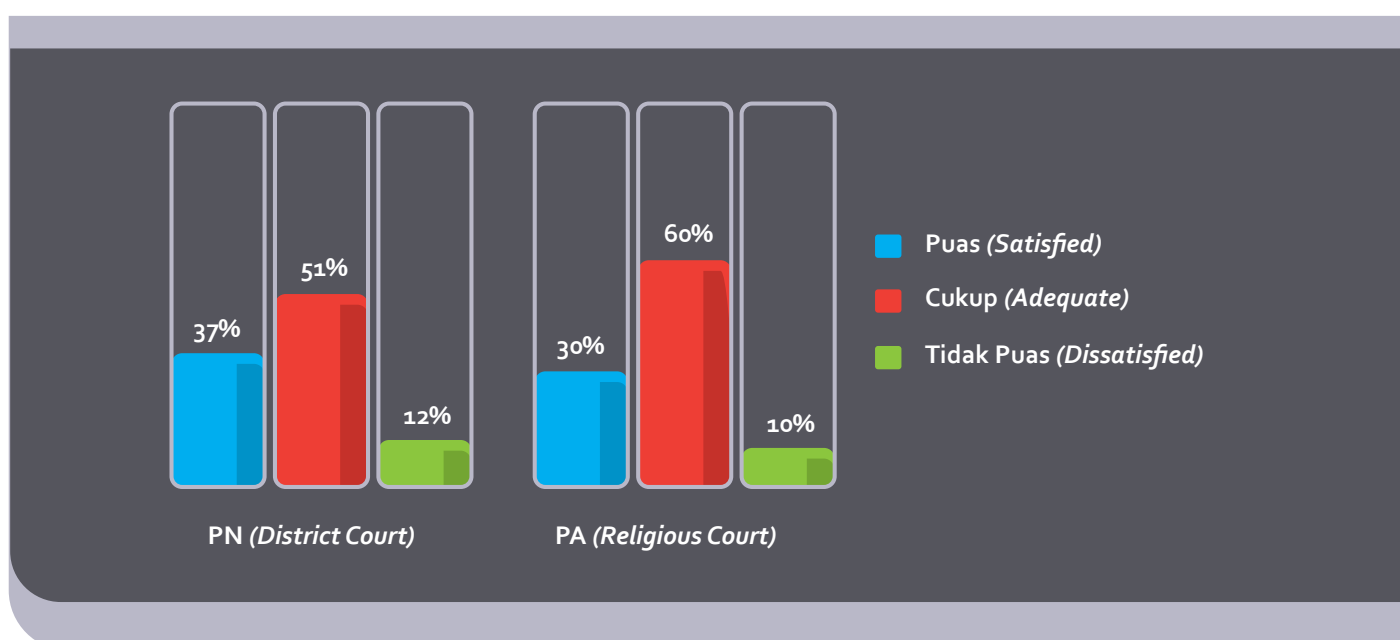


Diagram LXXV: Kepuasan Jasa Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan  
*Diagram LXXV: Legal Service Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah, data menunjukkan bahwa wilayah III (53 %) mencetak kepuasan tertinggi, dilanjutkan dengan wilayah IV (47 %), Wilayah II (33 %), dan terakhir Wilayah I (0 %). Pada posisi ketidakpuasan, Wilayah II dan IV menempati posisi pertama, dengan hampir tidak ada responden yang menyatakan tidak puas (0 %), kemudian dilanjutkan dengan Wilayah III (20 %), dan terakhir wilayah I (27 %).

*In terms of distribution per area, data shows that Area III (53 %) has the highest satisfaction, followed by Area IV (47 %), Area II (33 %), and lastly Area I (0 %). In terms of dissatisfaction, Area II and Area IV are in first place, with almost no satisfied respondents (0 %), followed by Area III (20 %), and lastly Area I (27 %).*

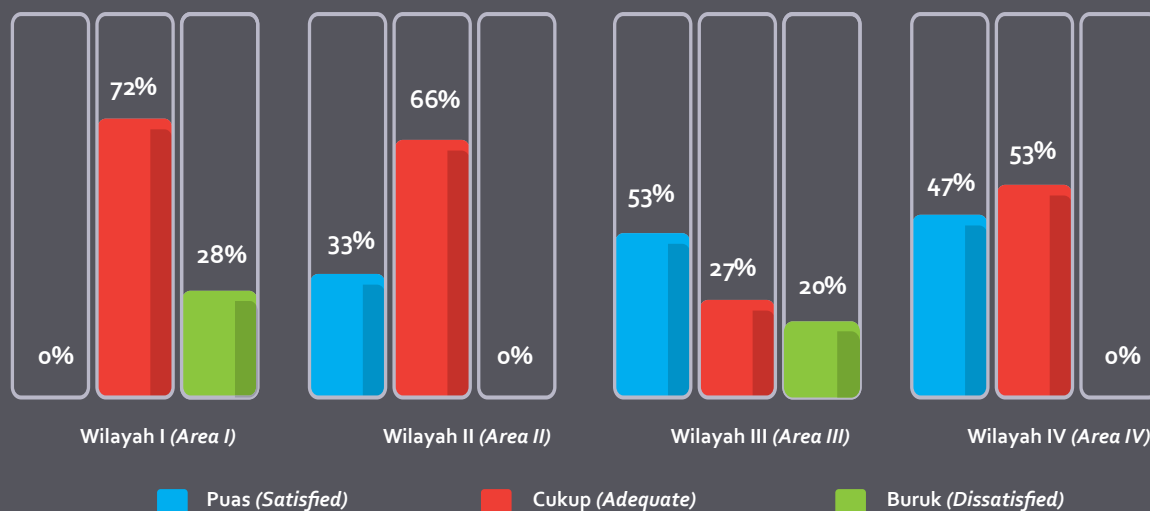


Diagram LXXVI : Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Wilayah

Diagram LXXVI: Legal Aid Information Satisfaction per Area

#### 5.3.4 Pembebasan Biaya Perkara<sup>7</sup>

Pada bagian pembebasan biaya perkara, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan kepada responden, yakni, prosedur pembebasan biaya perkara dan lama waktu pembebasan biaya perkara. Pada bagian akhir, akan ditanyakan pula kepuasan responden secara keseluruhan terhadap pembebasan biaya perkara. Rata-rata responden menyatakan proses permohonan pembebasan biaya perkara kurang dari 7 hari (57 %). Pengalaman ini terpaut jauh dengan harapan responden yang menyatakan pemberitahuan pembebasan perkara seharusnya dilakukan kurang dari 7 hari (80 %).

#### 5.3.4 Case Fee Waiver<sup>7</sup>

*In the case fee waiver section, there are several experience composition aspects asked to respondents, namely case fee waiver procedure and duration of case fee waiver. In the last part, respondents will be asked about their overall satisfaction on case fee waiver. The average respondents said that the case fee waiver process took less than 7 days (57 %). This experience is very different than respondent expectation, in which they think the notification of case fee waiver should have been done in less than 7 days (80 %).*

<sup>7</sup> Tidak terdapat cukup data untuk pembebasan biaya perkara ini untuk dianalisis.

<sup>7</sup> Not enough data for this case fee waiver to be analyzed.



Pada aspek pengalaman pembebasan biaya perkara, rata-rata responden dibantu pengurusannya oleh advokat piket pada Posbakum (64 %), kemudian disusul oleh petugas pengadilan (52 %), dan lainnya (14 %). Mayoritas responden memberikan penilaian baik pada dua aspek komposisi pengalaman, yakni, kejelasan prosedur (49 %) dan kemudahan syarat (54%). Namun demikian, tingginya aspek ketidakpuasan pada masing-masing responden juga cukup signifikan, yakni, kejelasan prosedur (24 %) dan kemudahan syarat (22 %).

*In terms of experience on case fee waiver, the average respondents were assisted by advocate on duty in Posbakum (64 %), followed by court staff (52 %), and others (14 %). The majority of respondents gave good ratings on two experience composition aspects, namely procedure clarity (49 %) and simple requirements (54%). However, the dissatisfaction aspect of each respondent is significantly high, namely for procedure clarity is 24 %, and simple requirements 22 %.*

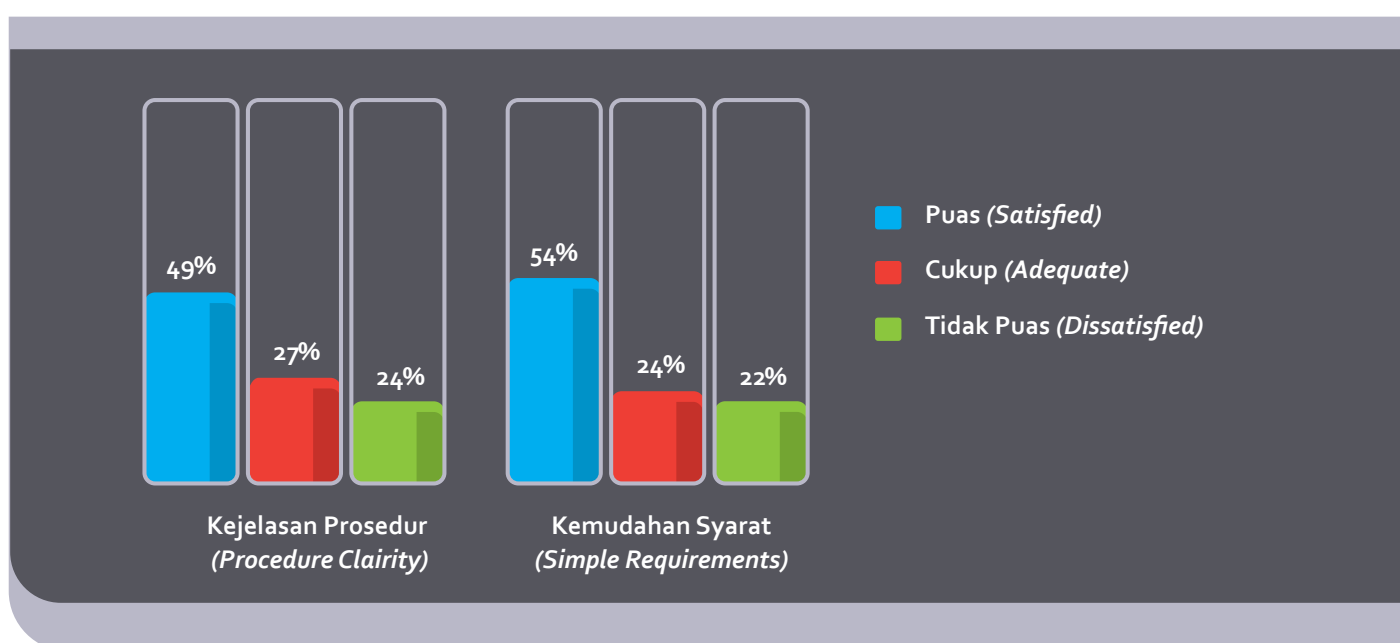


Diagram LXXVII: Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara Per Komposisi  
Diagram LXXVII: Case Fee Waiver Satisfaction Per Composition

Pada total kepuasan, mayoritas responden menyatakan puas (52 %), di mana sisanya menyatakan cukup (25 %), dan tidak puas (22 %). Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan yang diperoleh,

*In terms of total satisfaction, the majority of respondents said to be satisfied (52 %), where the rest said to be adequate (25 %), and dissatisfied (22 %). This indicates that the satisfaction is not optimal, therefore needs to be improved. Furthermore, the*

sehingga masih dirasakan perlu untuk meningkatkan kepuasan yang ada. Lebih lanjut, komposisi kepuasan yang ada, menunjukkan tantangan untuk mengoptimalkan hal tersebut relatif tidak terlalu berat.

*current satisfaction composition shows that the challenge in optimizing the satisfaction is relatively not too difficult.*

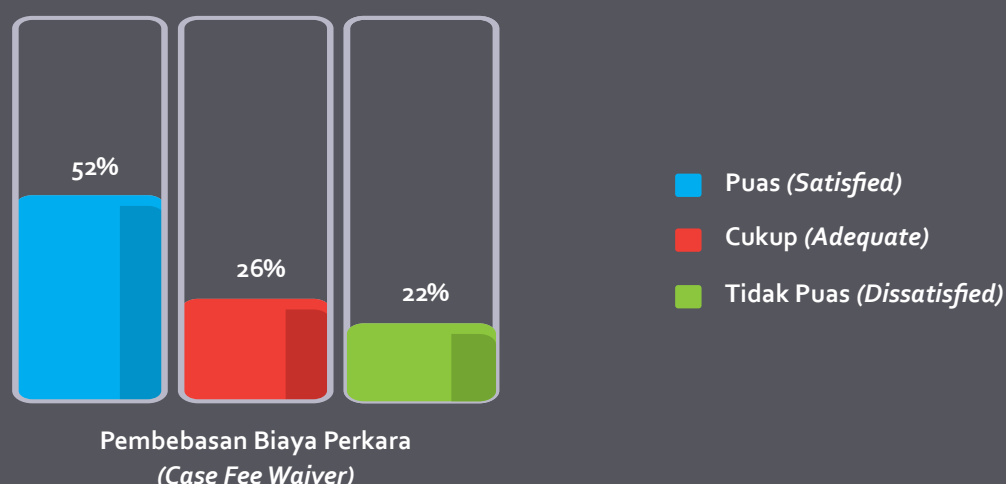


Diagram LXXVIII: Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara

*Diagram LXXVIII: Case Fee Waiver Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (61 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (45 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (70 %), diikuti oleh menengah (56 %), dan tinggi (25 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (61 %) is relatively more than males (45 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level (70 %), followed by secondary education (56 %), and tertiary education (25 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 45 %                                                                                                                 | 61 %               | 69 %                                         | 56 %                    | 25 %                 | 0 %                 |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 28 %                                                                                                                 | 22 %               | 23 %                                         | 16 %                    | 50 %                 | 100 %               |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 27 %                                                                                                                 | 17 %               | 8 %                                          | 28 %                    | 25 %                 | 0 %                 |

Tabel 19: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pembebasan Biaya Perkara

*Table 19: Case Fee Waiver Satisfaction based on Gender and Education Preference*

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PN (58 %) lebih baik dibandingkan PA (48 %). Berbeda dengan aspek administrasi pengadilan, kepuasan di PN lebih baik dibandingkan dengan di PA.

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PN (58 %) is higher than PA (48 %). Different with court administrative aspect, the satisfaction in PN is better than in PA.*

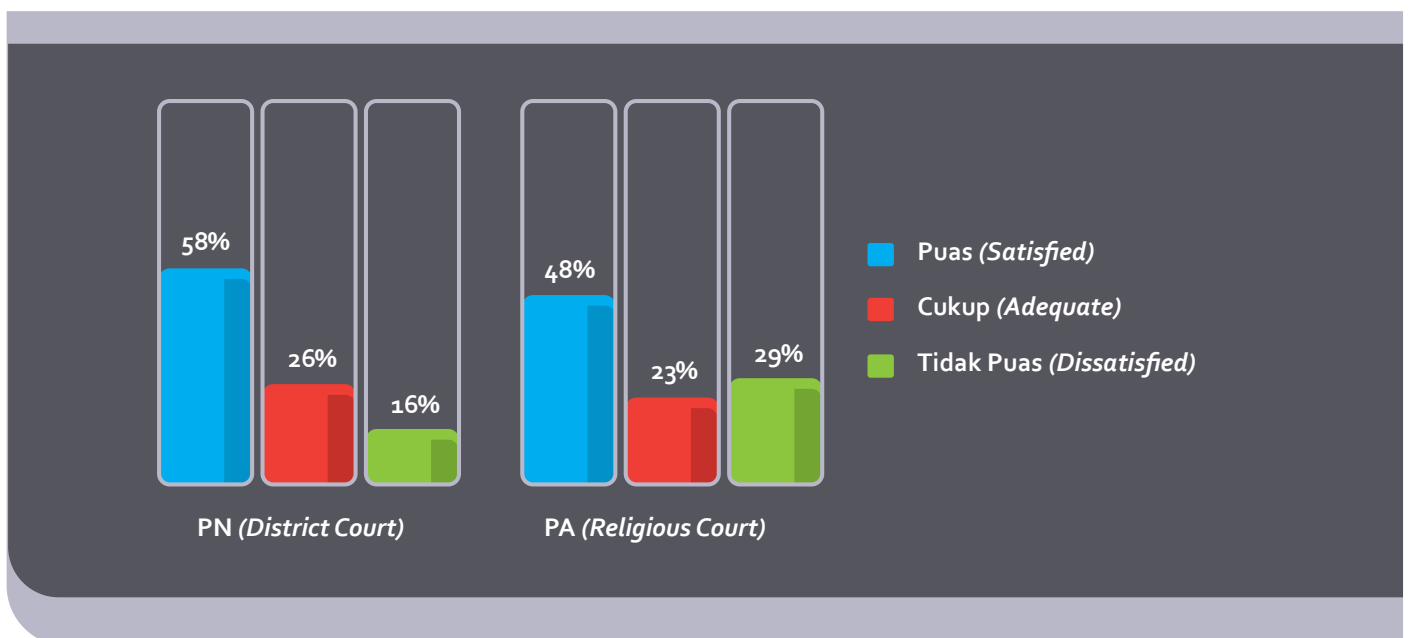


Diagram LXXIX: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan

*Diagram LXXIX: Legal Aid Information Satisfaction per Type of Court*

Pada aspek distribusi wilayah, hal ini menjadi tidak signifikan, karena sedikitnya jumlah responden yang mengalami pembebasan biaya perkara.

*In the area distribution aspect, this becomes insignificant, due to the few respondents who receive case fee waiver. For example, in Area II there is almost no*

Sebagai contoh, di Wilayah II hampir tidak ada responden yang berhasil ditemui untuk memberikan pendapatnya terkait dengan bantuan hukum ini.

#### 5.3.5 Total Kepuasan Bantuan Hukum

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan, pertanyaan terakhir dari keseluruhan modul bantuan hukum ini adalah kepuasan secara keseluruhan. Total keseluruhan kepuasan terhadap pelayanan bantuan hukum ternyata sangat rendah. Mayoritas responden menyatakan puas (49 %), disusul dengan responden yang menyatakan cukup (38 %), dan tidak puas (13 %). Hal ini mengindikasikan masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan, meskipun tantangan untuk meningkatkan kepuasan, relatif lebih mudah diatasi.

*respondent to meet to give their opinion regarding this legal aid.*

#### 5.3.5 Total Legal Aid Satisfaction

*After describing aspects that compose rating and satisfaction, the last question of this whole legal aid module is the overall satisfaction. The total overall satisfaction towards legal aid service is actually really low. The majority of respondents are satisfied (49 %), followed by adequate (38 %), dan dissatisfied (13 %). This indicates that the service given is not yet optimal, even though the challenge to improve it is relatively easier to tackle.*

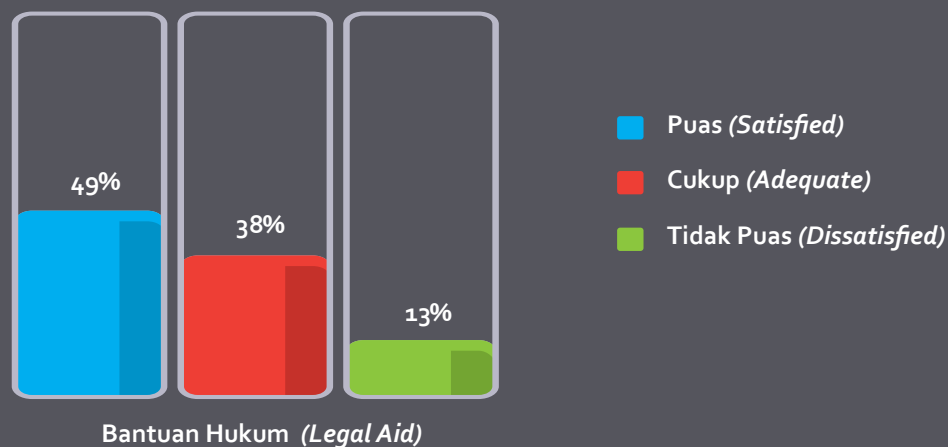


Diagram LXXX: Kepuasan Bantuan Hukum

*Diagram LXXX: Legal Aid Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (60 %) yang menyatakan puas, relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (41 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (78 %), diikuti oleh pendidikan menengah (55 %), pendidikan tinggi (21 %), serta lainnya (0 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (60 %) is relatively more than males (41 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level (78 %), followed by secondary education (55 %), tertiary education (21 %), and others (0 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 41 %                                                                                                                 | 60 %               | 78 %                                         | 55 %                    | 22 %                 | 0 %                 |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 43 %                                                                                                                 | 30 %               | 22 %                                         | 33 %                    | 56 %                 | 33 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 16 %                                                                                                                 | 10 %               | 0 %                                          | 12 %                    | 22 %                 | 67 %                |

Tabel 20: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Bantuan Hukum

*Table 20: Legal Aid Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi per jenis pengadilan, PN (51 %) memiliki angka kepuasan responden yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PA (46 %). Pada aspek ketidakpuasan, PN juga memiliki angka yang relatif lebih rendah (11 %) dibandingkan dengan PA (17 %). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden di kedua pengadilan telah puas, sehingga tantangan untuk melakukan perubahan relatif lebih mudah.

*In the distribution per type of court, PN (51 %) has a relatively higher satisfaction rate compared to PA (46 %). In the aspect of dissatisfaction, PN also has a relatively lower rating (11 %) compared to PA (17 %). This shows that the majority of respondents in both courts are satisfied, therefore the challenge to improve this is relatively easier.*

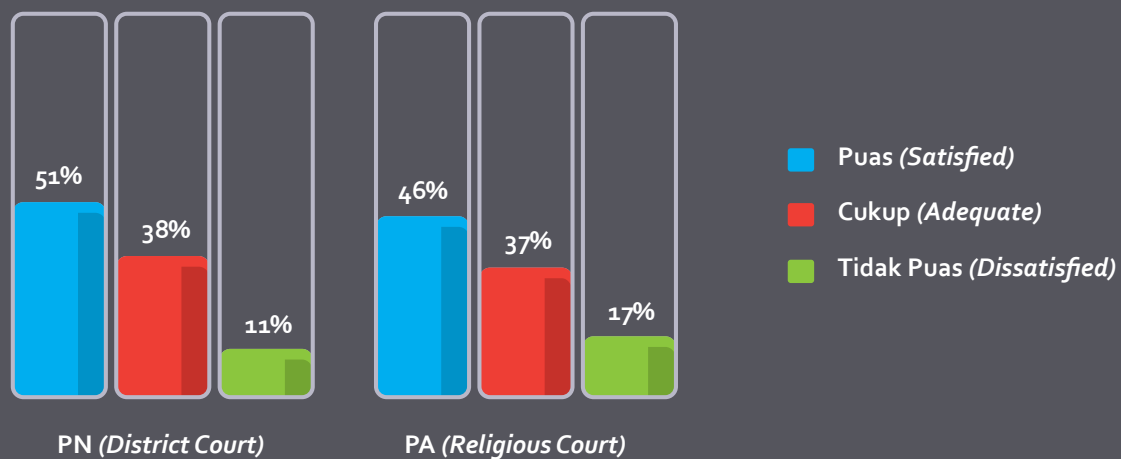


Diagram LXXXI: Kepuasan Total Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan

*Diagram LXXXI: Total Legal Aid Satisfaction per Type of Court*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah II (77 %), kemudian diikuti oleh Wilayah IV (68 %), dan Wilayah III (54 %), dengan posisi terakhir Wilayah I (14 %). Hal yang menarik adalah Wilayah II hampir tidak mendapatkan penilaian tidak puas, jauh berbeda dibandingkan dengan Wilayah I yang ketidakpuasannya (36 %) melampaui angka kepuasan (14 %).

*In the satisfaction distribution per area, Area II (77 %) is first, followed by Area IV (68 %), Area III (54 %), and Area I (14 %) in last place. An interesting thing is that Area II almost does not have a dissatisfied rating, significantly different with Area I, in which the dissatisfaction level (36 %) is beyond the satisfaction level (14 %).*



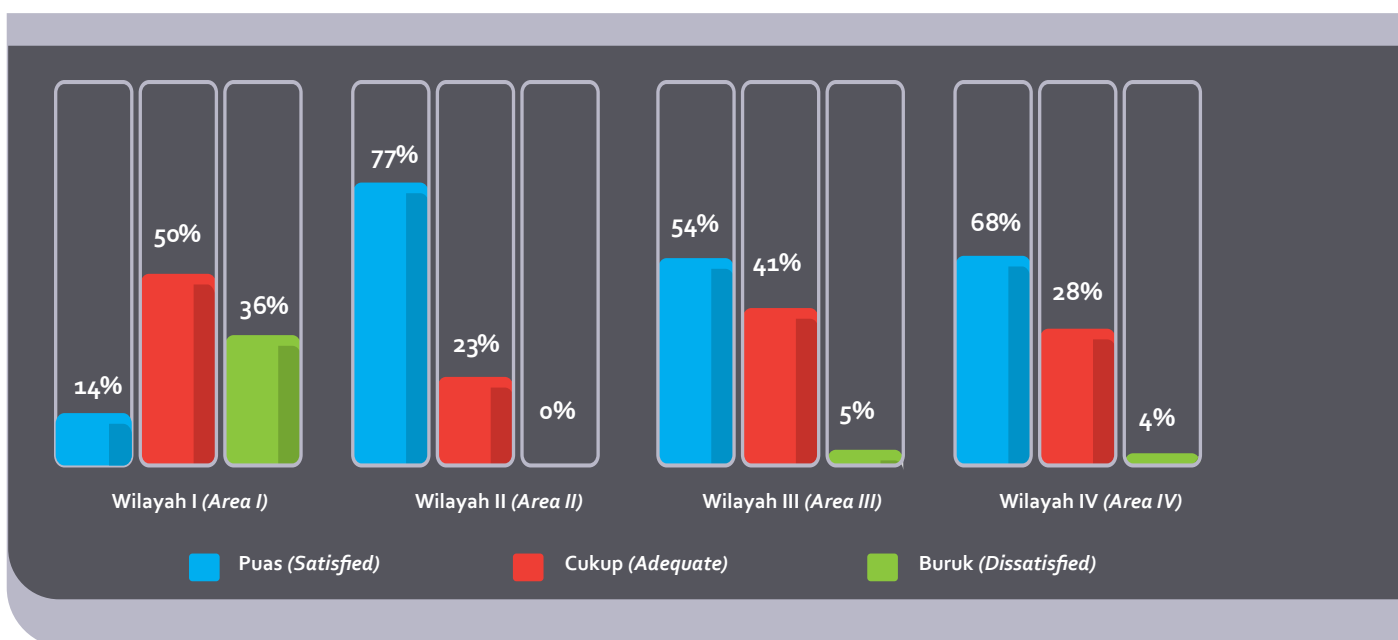


Diagram LXXXII: Kepuasan Total Kepuasan Administrasi Per Wilayah  
 Diagram LXXXII: Total Administration Satisfaction per Area

### 5.3.6 Kesimpulan Pelayanan Bantuan Hukum

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Kesimpulan umum yang dapat ditarik adalah mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan bantuan hukum. Namun demikian, angka kepuasan ini belum terlalu optimal. Beberapa peningkatan masih dapat dilakukan dengan tantangan yang relatif tidak terlalu besar, mengingat secara signifikan jumlah kepuasan sudah pada posisi mayoritas, dengan posisi kedua adalah responden yang menyatakan cukup.

### 5.3.6 Conclusion of Legal Aid Service

Several conclusions that can be drawn from the data above are:

1. The general conclusion that can be drawn is the majority of respondents are satisfied with legal aid service. However, this satisfaction number is not optimal. Several improvements still need to be done with a relatively minor challenge, considering the satisfaction level is already significantly on the majority position, with the second place being respondents who are adequately satisfied.

2. Pada aspek komposisi pengalaman informasi bantuan hukum, salah satu aspek yang dapat disimpulkan adalah sumber informasi tentang bantuan hukum diperoleh dari kolega/saudara pemohon sendiri, serta berikutnya dari petugas pengadilan. Dengan demikian, peningkatan kapasitas petugas pengadilan perlu dilakukan untuk memberikan informasi yang jelas terkait dengan bantuan hukum.
3. Pada aspek komposisi pengalaman Posbakum, keluhan utama publik pada fasilitas Posbakum adalah jumlah advokat piket yang tersedia. Hanya 24 % responden yang menyatakan jumlah advokat piket sudah memadai. Khusus untuk penilaian terhadap advokat piket, keluhan utama adalah kesediaan advokat untuk menyediakan waktu bagi responden. Hal ini mengindikasikan, bahwa waktu yang disediakan oleh advokat piket kepada responden relatif, tidak memadai, serta terkait juga dengan jumlah advokat piket yang tersedia.
4. Pada aspek komposisi jasa bantuan hukum, keluhan utama dari responden adalah kejelasan dari prosedur permohonan jasa bantuan hukum. Hal ini ditandai dengan tingginya penilaian buruk terhadap kejelasan jasa bantuan hukum, yakni sebanyak 14 % responden. Untuk syarat-syarat kemudahannya sendiri, banyak responden tidak menganggapnya sulit. Hal ini ditandai dengan hanya 6 % responden yang
2. *In the experience aspect of legal aid information, one aspect that can be concluded is the source of information on legal aid is obtained from colleague/relative of the applicant, then followed by the court staff. Therefore, court staff capacity building needs to be done to provide a clear information regarding legal aid.*
3. *In the aspect of Posbakum experience composition, the main complaint from the public to the Posbakum facility is the number of available advocate on duty. Only 24 % respondents said the number of advocate on duty is sufficient. Specific for rating on advocate on duty, the main complaint is the willingness of the advocate to devote time to respondents. This indicates that the time allocated by the advocate on duty to respondents is relative, insufficient, and closely related to the number of advocate on duty available.*
4. *In the aspect of legal services composition, the main complaint from respondents is the clarity of legal service application procedure. This is indicated by the high poor rating towards the clarity of legal services, namely from 14 % respondents. For the requirements itself, many respondents feel that it is not difficult. This is shown by only 6 % respondents giving it poor rating. However, in this aspect, the total satisfaction is very*

memberikan penilaian buruk. Namun demikian, pada aspek ini jumlah kepuasan total adalah sangat rendah dibandingkan dengan aspek-aspek lainnya, yakni hanya 37 % responden yang menyatakan puas. Sama dengan penilaian pada advokat piket, responden pada bagian ini menilai, bahwa advokat jasa bantuan hukum juga memiliki permasalahan untuk meluangkan waktu yang memadai bagi responden.

5. Pada pembebasan biaya perkara, terlihat bahwa advokat piket di dalam pengadilan memegang peran kunci dalam memberikan informasi terkait dengan pembebasan biaya perkara, dengan adanya data yang menunjukkan sebanyak 64 % responden mengaku informasi dan pengusulan pembebasan biaya perkara dibantu oleh advokat piket. Secara signifikan, masih cukup banyak responden menyatakan sulitnya syarat-syarat pembebasan biaya perkara, yakni hampir 22 % responden.

6. Kesimpulan pada distribusi Jenis Kelamin dan pendidikan, pada dasarnya memiliki pola yang sama dengan kesimpulan pada bagian administrasi, yaitu responden Wanita cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi pada semua aspek dekomposisi. Namun demikian, jumlah responden Wanita yang tidak puas juga seringkali berada di atas parameter nilai negatif.

*low compared to other aspects, only 37 % respondents are satisfied. The same for rating to advocate on duty, respondents in this section feel that legal service advocates have trouble in devoting their time sufficiently for respondents.*

*5. In case fee waiver, it is shown that advocate on duty in courts still has a key role in providing information related to case fee waiver, with 64 % respondents saying that information and proposal of case fee waiver is assisted by the advocate on duty. There is still significant number of respondents who complained about the difficult requirements to get case fee waiver, which is almost 22 % respondents.*

*6. The conclusion in the distribution of gender and education basically has the same pattern with the conclusion in the administration section, namely female respondents tend to have higher satisfaction on all aspects. However, the number of dissatisfied female respondents is often located above the negative parameter.*

Pada tingkat pendidikan, ada kecenderungan yang menunjukkan pendidikan dengan tingkat di bawah pendidikan tinggi cenderung untuk puas, dibandingkan dengan mereka yang berada di atas pendidikan tinggi.

#### **5.4 Pelayanan Informasi Pengadilan<sup>8</sup>**

Pada bagian ini, terdapat beberapa bagian terkait dengan aspek pelayanan informasi pengadilan, yakni, media informasi, permohonan informasi, keberatan, dan pelayanan personel petugas informasi.

##### **5.4.1 Media Informasi**

Pada bagian media informasi, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang disurvei, yakni, ketersediaan media informasi dan penilaian terhadap beberapa aspek informasi tersebut.

Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan bahwa di setiap pengadilan terdapat setidaknya beberapa media informasi (91 %). Pada aspek penempatan media informasi, mayoritas responden menyatakan penempatan media informasi baik (46 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (43 %), dan buruk (11 %). Pada akurasi informasi yang ditampilkan, mayoritas responden menyatakan baik (44 %), sisanya

*In terms of education level, there is a trend showing people with education below high education (tertiary education) tend to be more satisfied compared to those who have tertiary education.*

#### **5.4 Court Information Service<sup>8</sup>**

*In this section, there are several parts related to the court information service aspects, namely information media, information request, objection, and information staff service.*

##### **5.4.1 Information Media**

*In information media, there are several experience composition aspects surveyed, namely availability of information media and rating towards several information aspects.*

*In this aspect, the majority of respondents said that in each court there are at least several information media (91 %). In terms of information media placement, the majority of respondents said the placement was good (46 %), while the rest said it was adequate (43 %), and poor (11 %). In terms of the information accuracy, the majority of respondents said that it was good (44 %), the rest said it was adequate (35 %), and poor (21 %). The same goes*

---

<sup>8</sup> Pada bagian ini, validitas analisis hanya terjadi pada wilayah nasional, sedangkan untuk analisis perwilayah diperlakukan sebagai survey non-probabilistik dan kesimpulan dari terkait dengan distribusi wilayah tidak akan dijadikan dasar untuk melakukan penyimpulan.

<sup>8</sup> *In this section, the analysis validity only occurs at the national level, while for analysis per area, it is treated as a non-probabilistic survey, and conclusions related to area distribution will not be the basis to draw general conclusions.*

menyatakan cukup (35 %), dan buruk (21 %). Demikian pula terhadap aspek kualitas dan pengemasan informasi, di mana terdapat kecenderungan rendahnya penilaian baik (45 %), cukup (39 %), serta tingginya penilaian buruk (16 %).

*for the aspect of information quality and packaging, where there is a tendency of low good (45 %) and adequate (39 %) rating, and high poor rating (16 %).*

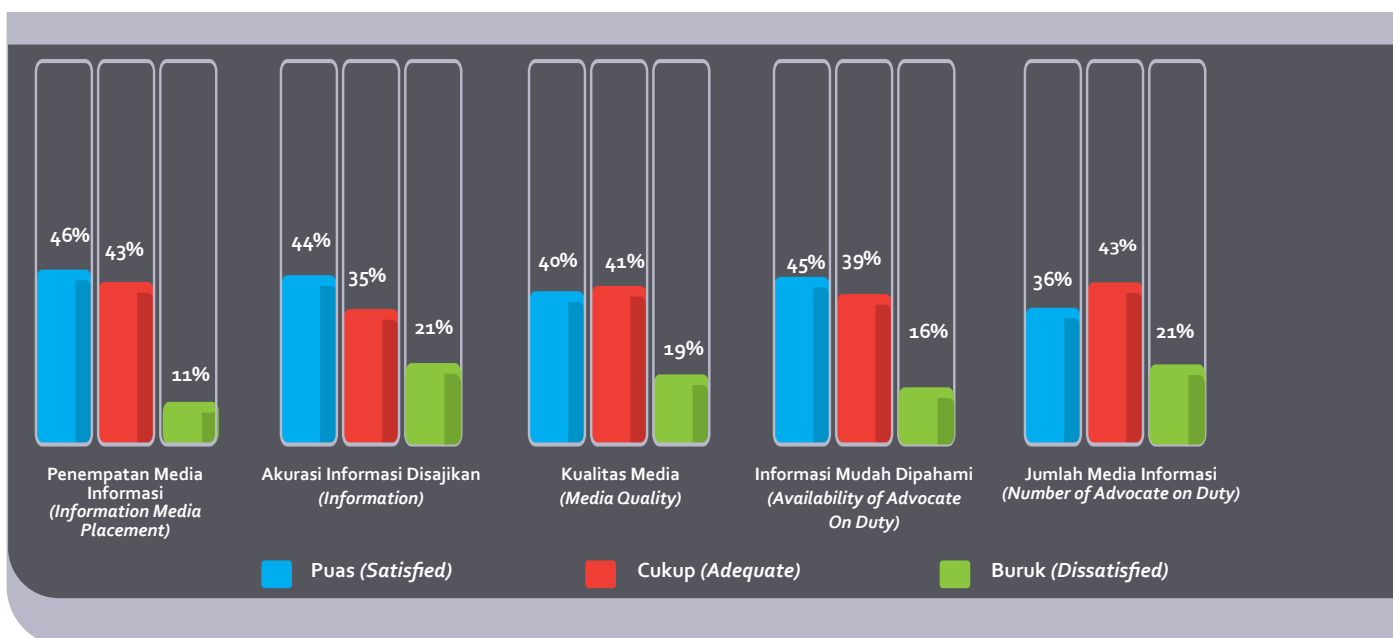


Diagram LXXXIII: Penilaian Media Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman  
 Diagram LXXXIII: Information Media Satisfaction Per Experience Composition Aspect

Rendahnya penilaian terhadap beberapa aspek pengalaman tersebut, berimplikasi pada rendahnya kepuasan terhadap aspek ini, namun responden yang menyatakan puas masih pada posisi mayoritas. Selain mayoritas responden yang menyatakan puas (43 %), terdapat sebagian yang menyatakan cukup (41 %), dan tidak puas (16 %).

*The low rating on several experience aspects affects the low satisfaction on this aspect, however, the satisfied respondents are still included in the majority position. In addition to the majority of respondents who are satisfied (43 %), some are adequately satisfied (41 %), and dissatisfied (16 %).*

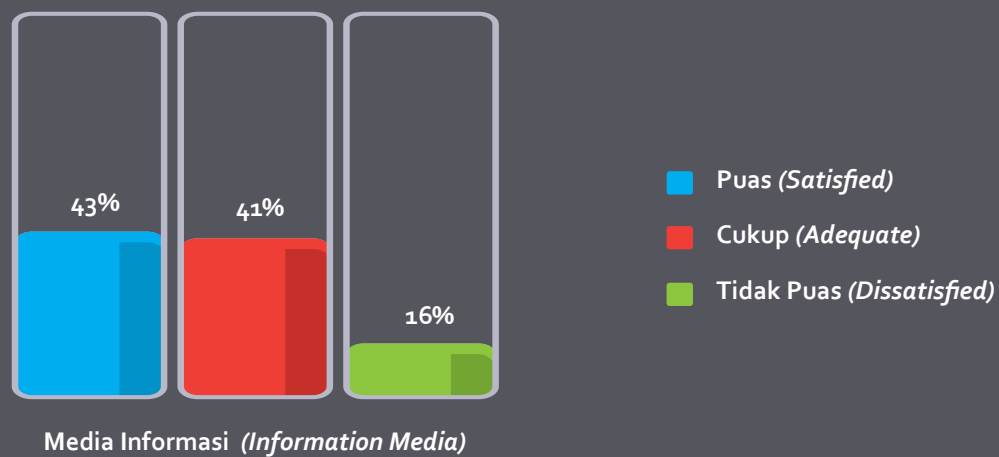


Diagram LXXXIV: Kepuasan Media Informasi

*Diagram LXXXIV: Information Media Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin terlihat bahwa jumlah responden Wanita (48 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Pria (42 %). Di mana angka ketidakpuasan lebih tinggi Pria (16 %) dibandingkan Wanita (15 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (100 %), diikuti oleh menengah (47 %), dan pendidikan tinggi (41 %), serta tingkat ketidakpuasan tertinggi berada pada responden dengan pendidikan tinggi (19 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (48 %) is relatively more than males (42 %). On the other hand, male respondents have higher dissatisfaction number (16 %) compared to females (15 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education level (100 %), followed by secondary education (47 %), and tertiary education (41 %), while the highest dissatisfaction belongs to respondents with tertiary education (19 %).*



| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 42 %                                                                                                                 | 48 %               | 100 %                                        | 47 %                    | 41 %                 | 33 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 42 %                                                                                                                 | 43 %               | 0 %                                          | 44 %                    | 41 %                 | 40 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 16 %                                                                                                                 | 9 %                | 0 %                                          | 9 %                     | 19 %                 | 27 %                |

Tabel 21: Kepuasan Media Informasi Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan  
*Table 21: Information Media Satisfaction based on Gender and Education Preference*

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PA (48 %) sedikit lebih baik dibandingkan PN (38 %). Namun, terkait dengan ketidakpuasan, PN (25 %) ternyata memperoleh ketidakpuasan jauh lebih besar daripada PA (6 %).

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PA (48 %) is slightly better compared to PN (38 %). However, related to dissatisfaction, PN (25 %) receives a lot more dissatisfaction compared to PA (6 %).*

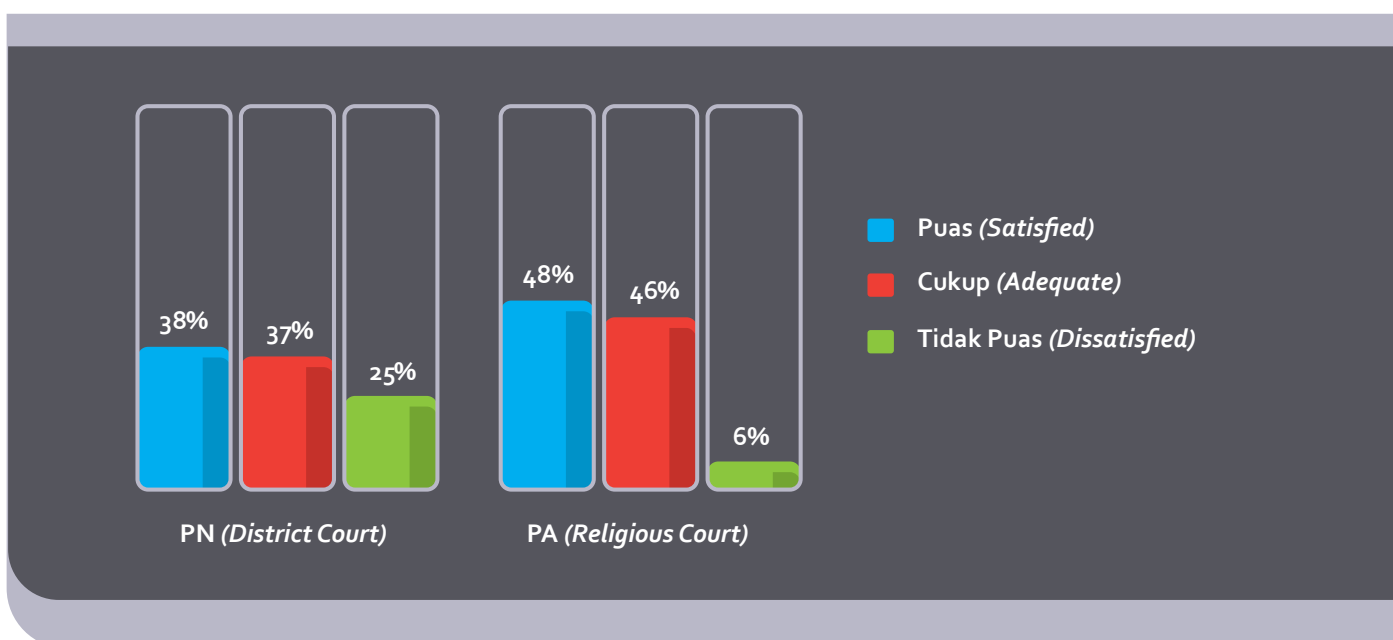


Diagram LXXXV: Kepuasan Media Informasi Per Jenis Pengadilan  
*Diagram LXXXV: Information Media Satisfaction Per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah, data menunjukkan bahwa Wilayah III mendapatkan angka kepuasan tertinggi (67 %), dilanjutkan dengan Wilayah IV (43 %), dan Wilayah II (43 %), sedangkan Wilayah I secara konsisten menunjukkan perolehan kepuasan rendah (9 %).

*In terms of distribution per area, data shows that Area III has the highest satisfaction rating (67 %), followed by Area IV (43 %), and Area II (43 %), while Area I consistently show low satisfaction rating (9 %).*

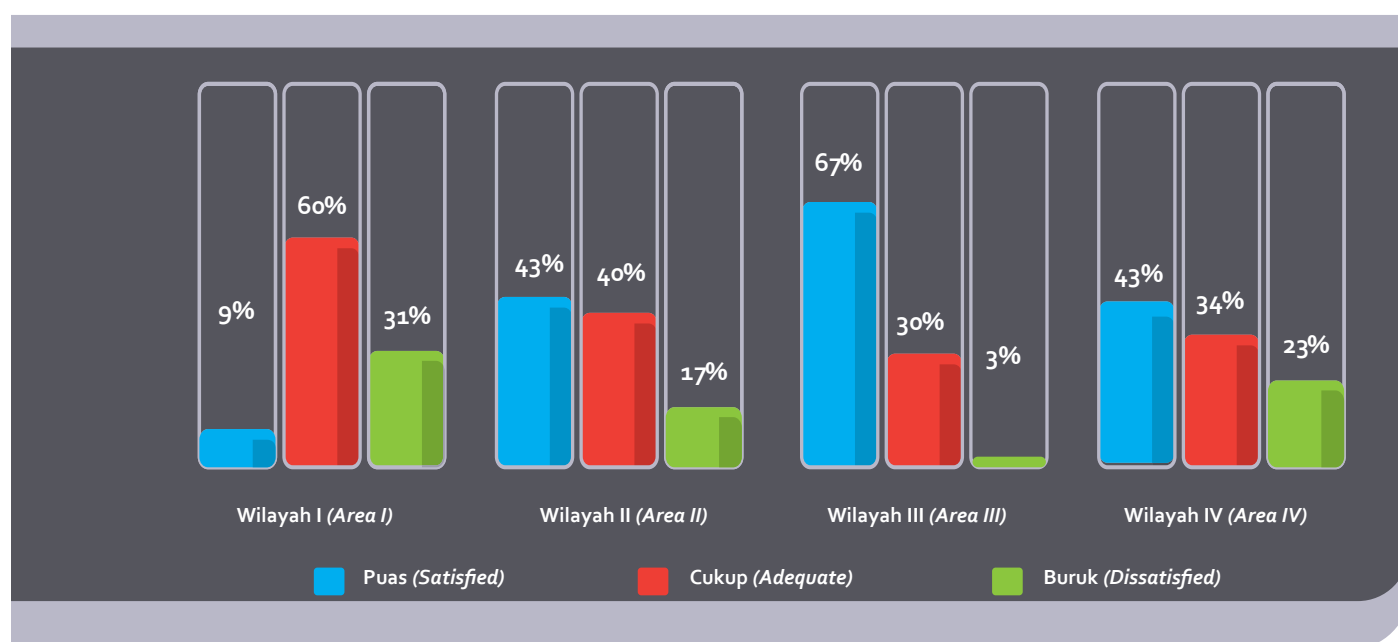


Diagram LXXXVI: Kepuasan Media Informasi Per Wilayah  
*Diagram LXXXVI: Information Media Satisfaction per Area*

#### 5.4.2 Permohonan Informasi

Pada permohonan informasi, terdapat beberapa pertanyaan terkait dengan komposisi pengalaman, yakni, sumber informasi prosedur permohonan, lama waktu permohonan dan harapannya, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan informasi.

#### 5.4.2 Information Request

*In information request, there are several questions related to experience composition, namely source of information for request procedure, time of request and its expectation, and rating on the quality of information service.*

Sumber informasi dari mayoritas responden terkait prosedur permohonan informasi adalah petugas pengadilan (57 %) dan informasi papan pengumuman (37 %). Mayoritas responden mendapatkan respon atas permohonan pada hari yang sama (70 %), diikuti dalam kurun waktu 1 -2 hari (15 %), 3-4 hari (5 %), dan lebih dari 5 hari (7 %). Sementara itu, mayoritas responden berharap mendapatkan respon pada hari yang sama (79 %), kemudian disusul 1 -2 hari (13 %), 3-4 hari (5 %) dan lebih dari 5 hari (3 %).

Pada aspek penilaian terkait dengan kejelasan prosedur permohonan informasi yang diberikan, rata-rata responden menyatakan cukup (47 %), diikuti dengan menyatakan baik (43 %), serta responden yang menyatakan buruk (10 %). Kemudian, pada aspek kualitas informasi yang didapatkan, mayoritas responden juga menyatakan cukup (48 %), diikuti baik (44 %), dan buruk (8 %). Terkait dengan pertanyaan transparansi biaya foto copy, terdapat jumlah signifikan responden yang menyatakan buruk (28 %), dengan perimbangan jumlah responden yang menyatakan cukup (36 %) dan baik (36 %).

*The majority of respondents said that the source of information related to information request procedure is court staff (57 %) and announcement board information (37 %). The majority of respondents received response of their request on the same day (70 %), followed by 1 – 2 days (15 %), 3 - 4 days (5 %), and more than 5 days (7 %). Meanwhile, the majority of respondents expect to get response on the same day (79 %), followed by 1 – 2 days (13 %), 3 - 4 days (5 %) and more than 5 days (3 %).*

*In the aspect of information request procedure clarity, the average respondents said it was adequate (47 %), followed by good (43 %), and the rest said it was poor (10 %). Then, in the information quality aspect, the majority of respondents also said it was adequate (48 %), followed by good (44 %), and poor (8 %). Related to the question of the transparency of photo copy cost, there is a significant number of respondents who said it was poor (28 %), while other respondents said it was adequate (36 %) and good (36 %).*

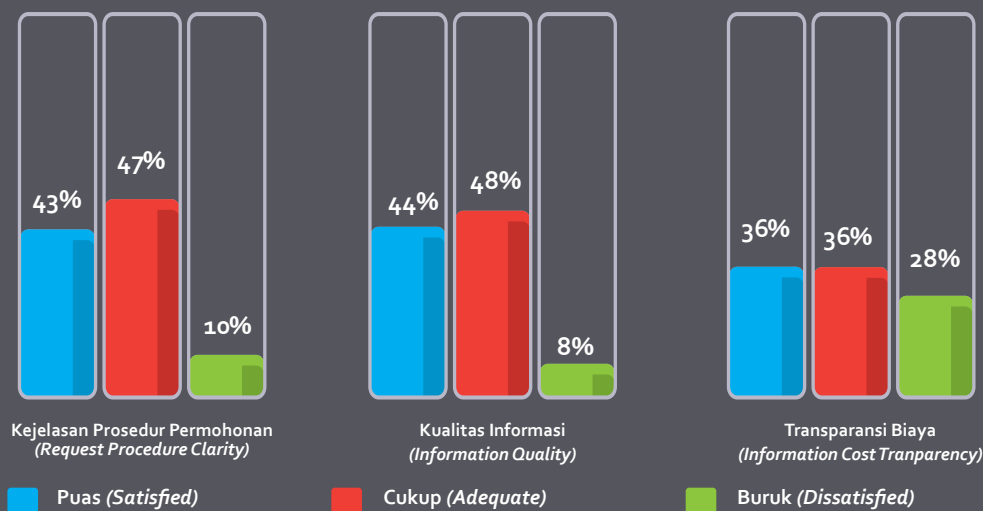


Diagram LXXXVII: Kepuasan Permohonan Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman

*Diagram LXXXVII: Information Request Satisfaction per Experience Composition Aspect*

Pada aspek kepuasan terhadap permohonan informasi, mayoritas responden menyatakan cukup (45%), sementara responden lainnya menyatakan puas (44 %), dan tidak puas (11 %). Hal ini mengindikasikan rendahnya kepuasan responden, namun dengan tantangan perbaikan yang lebih sedikit, mengingat posisi mayoritas telah berada pada responden yang menyatakan cukup.

*In the information request satisfaction aspect, the majority of respondents said they were adequately satisfied (45 %), while other respondents said they were satisfied (44 %), and dissatisfied (11 %). This indicates low satisfaction from respondents. However, the challenge for improvement is not too much, considering the majority of respondents are adequately satisfied.*

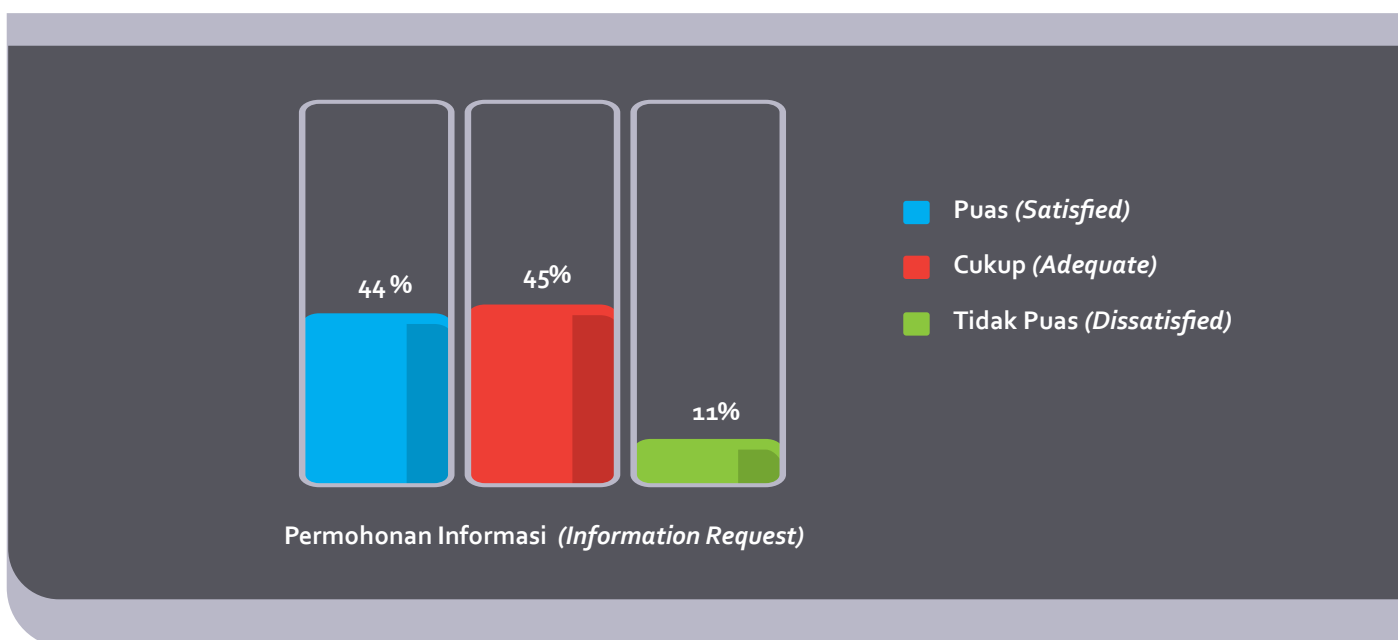


Diagram LXXXVIII: Kepuasan Permohonan Informasi  
 Diagram LXXXVIII: Information Request Satisfaction

Pada preferensi kepuasan Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (43 %) yang menyatakan puas relatif lebih sedikit dibandingkan dengan Pria (44 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (52 %), diikuti oleh tinggi (43 %), dan dasar (40 %). Sementara itu, tidak ada satupun responden dasar yang menyatakan ketidakpuasan (0 %), dibandingkan dengan pendidikan menengah (6 %) dan pendidikan tinggi (15 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (43 %) is more than males (44 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents is from secondary education (52 %), followed by tertiary education (43 %), and primary education (40 %). Meanwhile, not one respondent from primary education felt dissatisfied (0 %), compared to secondary education (6 %) and tertiary education (15 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 44 %                                                                                                                 | 43 %               | 40 %                                         | 52 %                    | 43 %                 | 22%                 |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 47 %                                                                                                                 | 39 %               | 60 %                                         | 41 %                    | 42 %                 | 67 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 9 %                                                                                                                  | 18 %               | 0 %                                          | 6 %                     | 15 %                 | 11 %                |

Tabel 22: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Informasi

*Table 22: Information Request Satisfaction based on Gender and Education Preference*

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PA (48 %) sedikit lebih baik dibandingkan PN (35 %). Pada aspek ini, kepuasan PA lebih baik dibandingkan dengan PN.

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PA (48 %) is slightly better than PN (35 %). In this aspect, satisfaction towards PA is better than PN.*

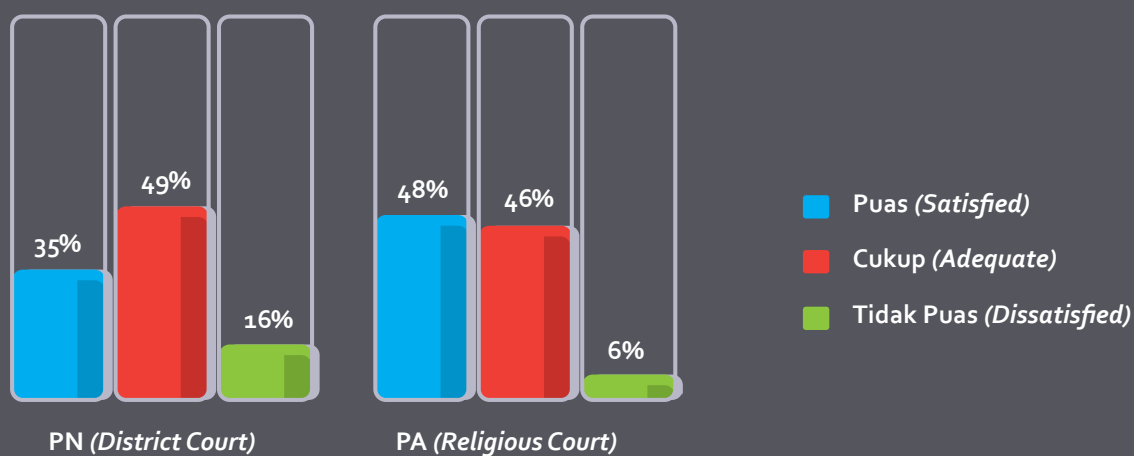


Diagram LXXXIX: Kepuasan Permohonan Informasi Per Jenis Pengadilan

*Diagram LXXXIX: Information Request Satisfaction Per Type of Court*



Pada distribusi per wilayah, data menunjukkan bahwa Wilayah II mencatat angka tertinggi (54 %), dilanjutkan dengan Wilayah III (52 %), Wilayah IV (36 %), dan terakhir Wilayah I (18 %).

*In terms of distribution per area, data shows that Area II has the highest satisfaction (54 %), followed by Area III (52 %), Area IV (36 %), and lastly Area I (18 %).*

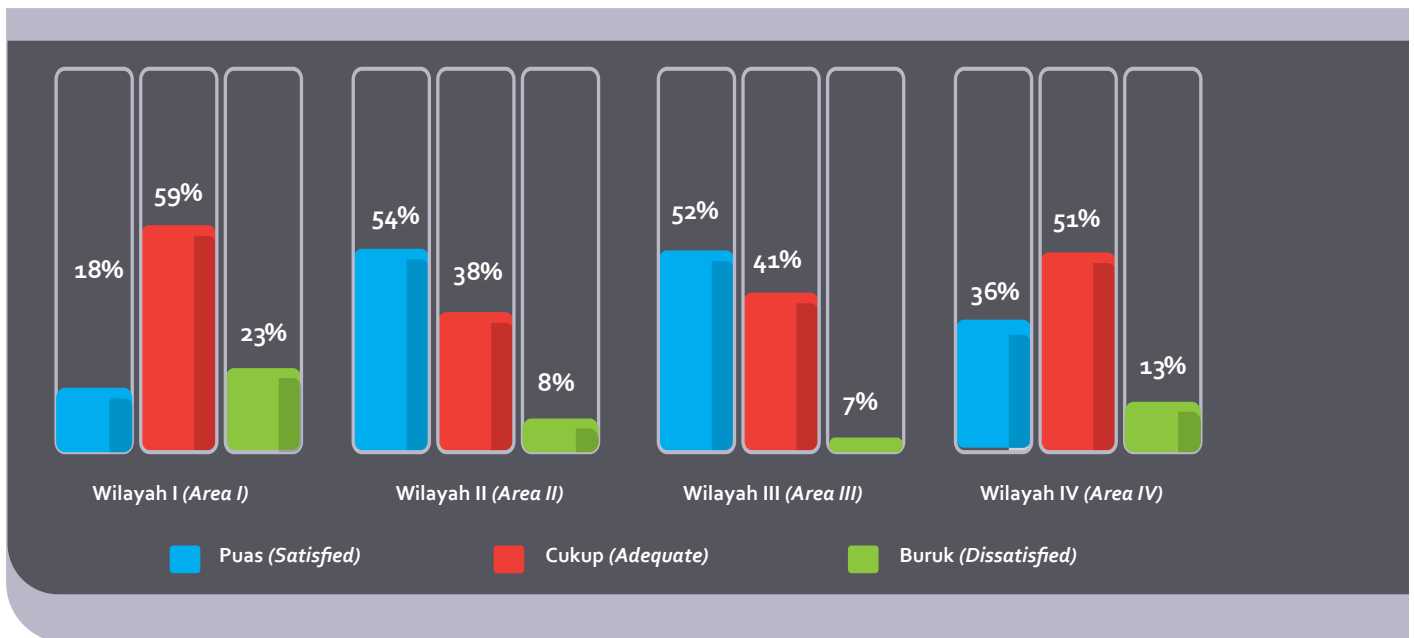


Diagram XC: Kepuasan Permohonan Informasi Per Wilayah  
Diagram XC: Information Request Satisfaction Per Area

### 5.4.3 Keberatan<sup>9</sup>

Pada aspek keberatan, terdapat beberapa aspek yang ditanyakan, yakni, lama waktu proses keberatan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan keberatan yang didapat.

Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan bahwa permohonan keberatannya dijawab dalam kurun

### 5.4.3 Objection<sup>9</sup>

*In terms of objection, there are several aspects asked, namely the duration of objection process and satisfaction level of the objection handling service.*

*In this aspect, the majority of respondents said that their objection request was responded within 1 – 10 days (68 %), while*

<sup>9</sup> Pada aspek ini jumlah responden tidak mendapatkan kecukupan data, tidak akan diambil kesimpulan pada aspek ini. Data yang ada hanya mengilustrasikan apa yang terjadi pada pengalaman masing-masing responden

<sup>9</sup> In this aspect, the number of respondents does not fulfill data sufficiency. Therefore, no conclusion will be drawn from this aspect. Available data is only to illustrate the experience of each respondent.

waktu 1-10 hari (68 %), sedangkan sisanya pada hari yang sama (20 %), dan lebih dari 10 hari (13 %). Harapan responden terpecah secara berimbang, di mana 47 % responden menginginkan di hari yang sama, demikian pula dengan responden yang menyatakan antara 1-10 hari.

*others on the same day (20 %), and more than 10 days (13 %). The expectation of respondents are split evenly, where 47 % respondents expected same day service and 1 – 10 days.*

Secara umum, mayoritas responden menyatakan puas (52 %), sementara sisanya menyatakan cukup (34 %), dan tidak puas (14 %). Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan responden, namun dengan tantangan yang relatif lebih sedikit.

*In general, the majority of respondents said to be satisfied (52 %), while other said to be adequately satisfied (34 %), and dissatisfied (14 %). This indicates that satisfaction is not yet optimal, however the challenge to improve is relatively small.*

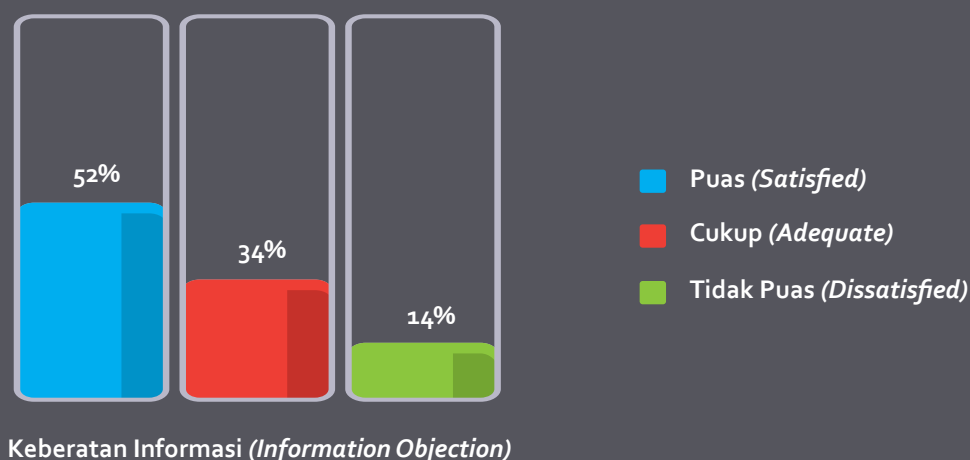


Diagram XCI: Kepuasan Keberatan Informasi  
Diagram XCI: Information Objection Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin, kepuasan Pria (55 %) lebih tinggi dibandingkan Wanita (45 %). Pada preferensi latar belakang pendidikan, mayoritas

*In terms of gender preference, the satisfaction of male respondents (55 %) is higher than females (45 %). In terms of educational background preference, the*

responden dengan pendidikan menengah menyatakan puas (63 %), disusul dengan pendidikan tinggi (48 %), pendidikan dasar (40 %), dan lainnya (40 %).

*majority of satisfied respondents is from secondary education (63 %), followed by tertiary education (48 %), primary education (40 %), and others (40 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 55 %                                                                                                                 | 45 %               | 40 %                                         | 63 %                    | 48 %                 | 40 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 31 %                                                                                                                 | 43 %               | 60 %                                         | 27 %                    | 36 %                 | 44 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 14 %                                                                                                                 | 12 %               | 0 %                                          | 10 %                    | 16 %                 | 17 %                |

Tabel 23: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Permohonan Informasi

*Table 23: Information Request Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PA (56 %) lebih baik dibandingkan PN (44 %).

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction towards PA (56 %) is better than PN (44 %).*

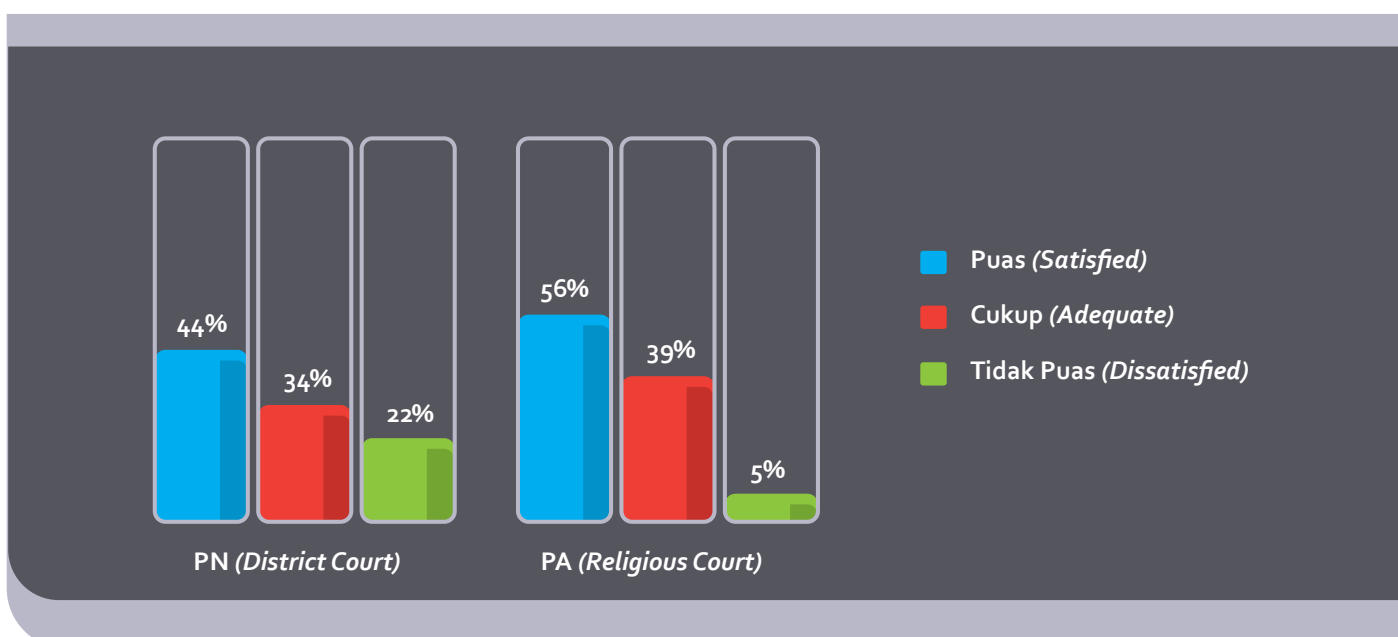


Diagram XCII: Kepuasan Keberatan Per Jenis Pengadilan

*Diagram XCII: Objection Satisfaction Per Type of Court*

Pada distribusi per wilayah, data menunjukkan bahwa Wilayah III mendapatkan angka kepuasan tertinggi (64 %), dilanjutkan dengan Wilayah II (59 %), Wilayah IV (53 %), dan Wilayah I (17 %).

*In distribution per area, data shows that Area III receives the highest satisfaction rating (64 %), followed by Area II (59 %), Area IV (53 %), and Area I (17 %).*

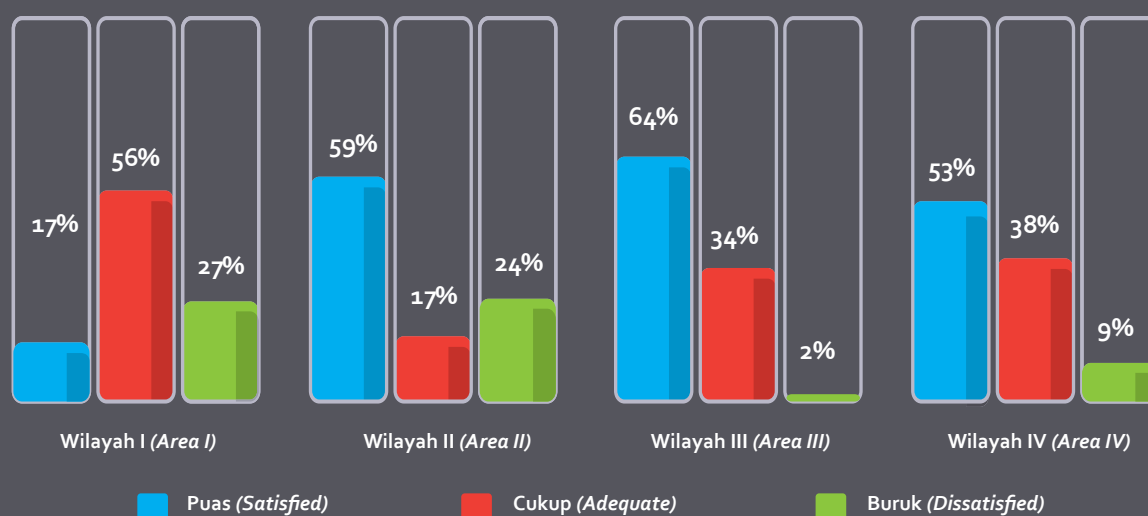


Diagram XCIII: Kepuasan Keberatan Informasi Per Wilayah

*Diagram XCIII: Information Objection Satisfaction Per Area*

#### 5.4.4 Petugas Informasi

Pada pelayanan petugas informasi, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman dan kepuasan yang akan diulas, yakni, penilaian terhadap kesediaan memberikan informasi, memudahkan proses, menyelesaikan proses dengan cepat, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudian, dilanjutkan dengan penilaian terhadap integritas petugas, meliputi: kepatuhan petugas terhadap prosedur, kepatuhan petugas untuk menolak

#### 5.4.4 Information Staff

*In information staff service, there are several experience and satisfaction composition aspects that will be reviewed, namely rating on the willingness to provide information, facilitating the process, completing the process in a timely manner, and friendliness in providing service. Then, it will be followed up by rating on staff integrity, including staff compliance to procedures, staff compliance to refuse requests, if there are incomplete requirements, staff integrity to refuse*

permohonan, jika ada persyaratan yang kurang, integritas petugas untuk menolak pemberian, dan kesediaan petugas memberikan informasi biaya resmi permohonan informasi. Kemudian, dilanjutkan dengan kepuasan terhadap petugas informasi.

Mayoritas responden memberikan penilaian cukup kepada aspek kesediaan petugas memberikan informasi (40 %), serta sisanya menyatakan baik (36 %), dan buruk (24 %). Pada posisi selanjutnya, terdapat aspek keramahan dalam memberikan pelayanan. Pada aspek ini, walaupun tingkat kepuasannya relatif tinggi (42 %) dibandingkan dengan kepuasan pada aspek lainnya, namun tingkat ketidakpuasan juga sangat signifikan (24 %). Pada kesediaan membantu, tercatat penilaian baik tertinggi (44 %), namun dengan angka penilaian buruk yang juga signifikan (22 %). Aspek terakhir, kecakapan dalam menyelesaikan perkara, merupakan aspek dengan penilaian baik terendah (36 %), dengan angka ketidakpuasan cukup tinggi (24 %). Pada aspek ini, mayoritas responden menyatakan cukup (40 %).

*gifts, and staff willingness to provide information on the official information request fee. Then, it is followed by satisfaction towards information staff.*

*The majority of respondents gave adequate rating on the aspect of staff willingness to provide information (40 %), while others gave good rating (36 %), and poor (24 %). In the next position, there is the friendliness in providing service aspect. In this aspect, even though the satisfaction rate is relatively high (42 %) compared to other satisfaction aspects. However, the dissatisfaction rate is also very significant (24 %). In terms of willingness to help, it received the highest good rating (44 %), but also with a significant poor rating (22 %). The last aspect, which is competency in resolving cases, in the aspect with the lowest good rating (36 %), with a high dissatisfaction rating (24 %). In this aspect, the majority of respondents are adequately satisfied (40 %).*

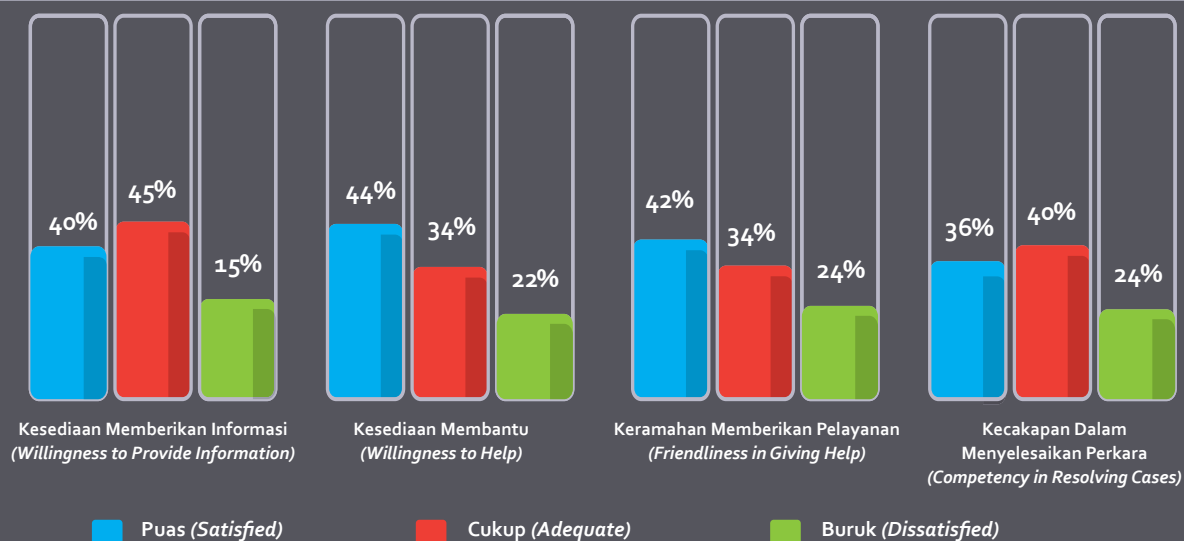


Diagram XCIV: Penilaian Kualitas Pelayanan Petugas Pengadilan

*Diagram XCIV: Court Staff Service Quality Rating*

Terkait integritas petugas informasi, mayoritas responden menyatakan baik, dengan rata-rata penilaian sebanyak 47 %, sementara sisanya menyatakan cukup dengan rata-rata penilaian 45 %, dan rata-rata penilaian responden yang menyatakan buruk mencapai 15 %

*Related to the integrity of information staff, the majority of respondents said it was good, with an average rating of 47 %, while the others said it was adequate, with an average rating of 45 %, and the average respondents who said it was poor reached 15 %.*

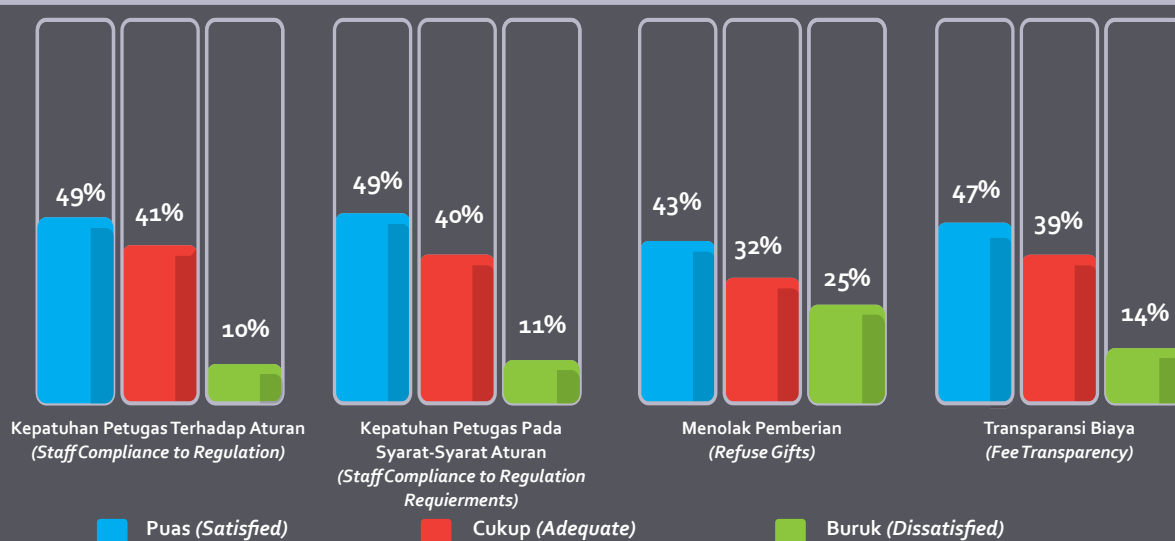


Diagram XCV: Penilaian Integritas Petugas Pelayanan Informasi

*Diagram XCV: Information Service Staff Integrity Rating*

Pada aspek kepuasan, rata-rata responden menyatakan kepuasannya terhadap petugas pelayanan informasi (48 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (41 %), dan tidak puas (11 %). Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan terhadap pelayanan informasi.

*In the satisfaction aspect, the average respondents said they were satisfied with the information service staff (48 %), while the rest said to be adequately satisfied (41 %), and dissatisfied (11 %). This indicates that satisfaction towards information service is not yet optimal.*

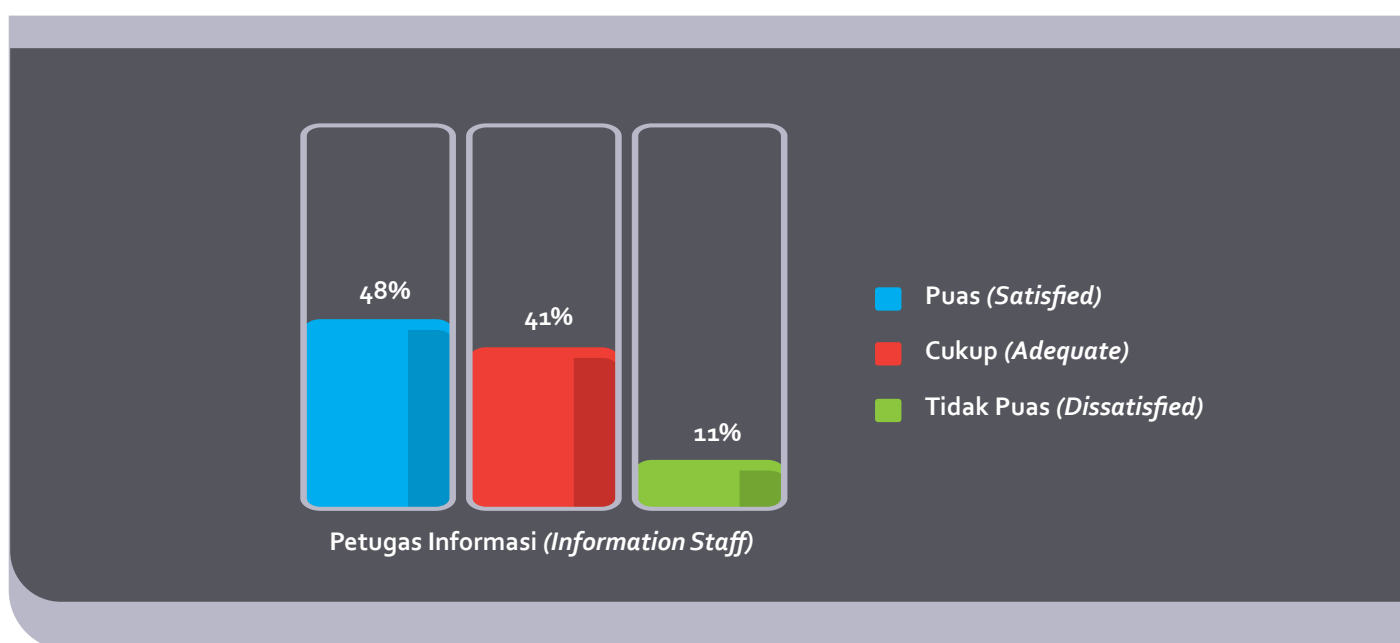


Diagram XCVI: Kepuasan Petugas Informasi  
Diagram XCVI: Information Staff Satisfaction

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (45 %) yang menyatakan puas relatif lebih sedikit dibandingkan dengan Pria (50 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (70 %), pendidikan tinggi (44 %), dan dasar (40 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents is relatively less than males (50 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education (70 %), tertiary education (44 %), and primary education (40 %).*



| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 50 %                                                                                                                 | 45 %               | 40 %                                         | 56 %                    | 44 %                 | 44 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 38 %                                                                                                                 | 48 %               | 60 %                                         | 38 %                    | 41 %                 | 50 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 12 %                                                                                                                 | 7 %                | 8 %                                          | 6 %                     | 15 %                 | 6 %                 |

Tabel 24: Kepuasan Preferensi Jenis Kelamin dan Pendidikan Pembebasan Biaya Perkara

Table 24: Case Fee Waiver Satisfaction based on Gender and Education Preference

Pada distribusi per jenis pengadilan, data menunjukkan bahwa kepuasan terhadap PA (57 %) lebih baik dibandingkan PN (38 %).

*In terms of distribution per type of court, data shows that satisfaction in PA (57 %) is better than in PN (38 %).*

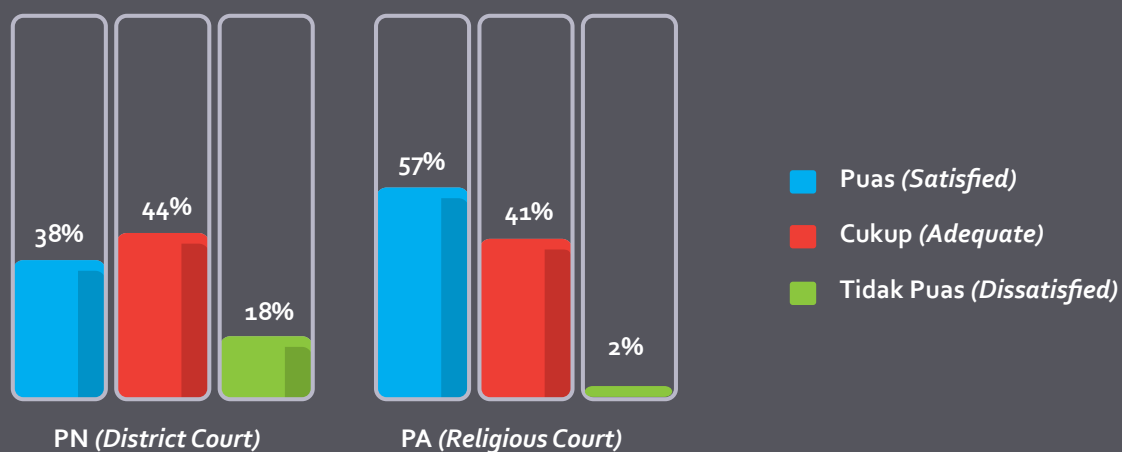


Diagram XCVII: Kepuasan Informasi Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan

Diagram XCVII: Legal Aid Information Satisfaction Per Type of Court

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah II menduduki posisi pertama (57 %), kemudian diikuti oleh Wilayah IV (56 %), Wilayah III (49 %), dan Wilayah I (17 %).

*In satisfaction distribution per area, Area II is in first place (57 %), followed by Area IV (56 %), Area III (49 %), and Area I (17 %).*

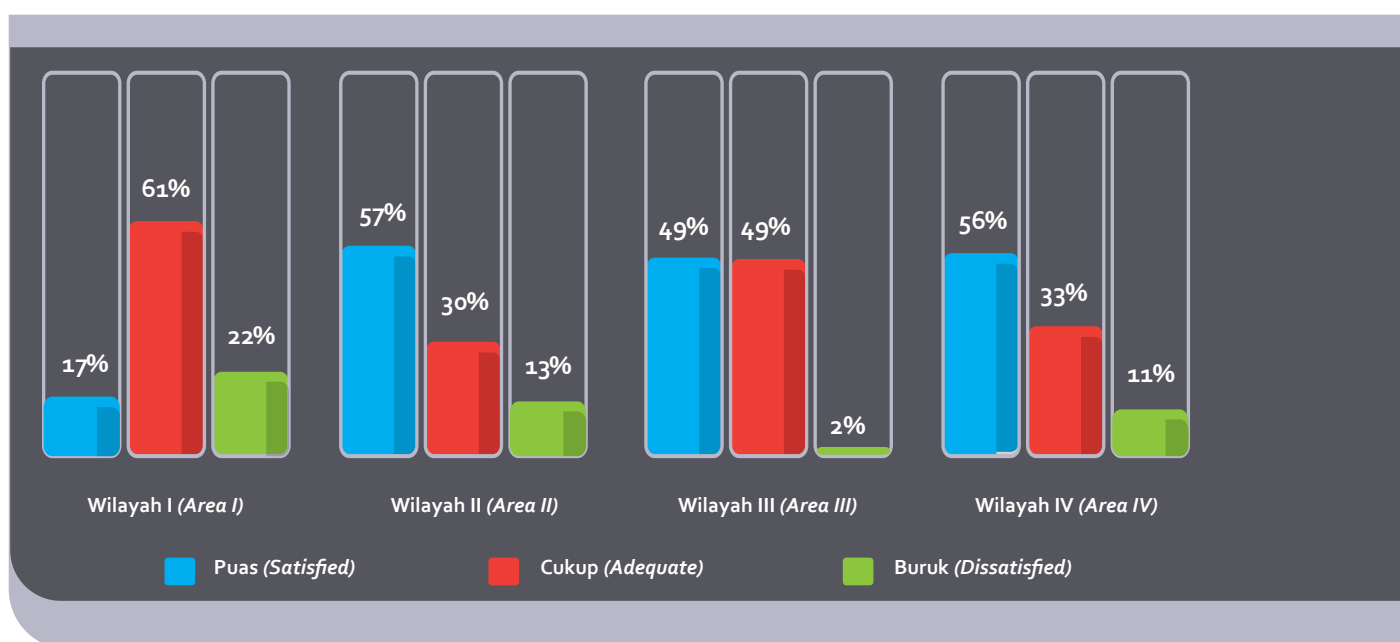


Diagram XCVIII: Kepuasan Total Petugas Informasi Per Wilayah  
*Diagram XCVIII: Total Information Staff Satisfaction per Area*

#### 5.4.5 Total Kepuasan Pelayanan Informasi

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan , pertanyaan terakhir dari keseluruhan pelayanan informasi ini adalah kepuasan keseluruhan dari aspek-aspek komposisi tersebut di atas.

Mayoritas responden menyatakan puas (50 %), dengan sisanya menyatakan cukup (40 %), dan sebagian tidak puas (10 %). Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kerja kepuasan dari

#### 5.4.5 Total Information Service Satisfaction

*After describing rating and satisfaction composition aspects, the last question of this overall information service is the total satisfaction of the above mentioned composition aspects.*

*The majority of respondents are satisfied (50 %), with the others adequately satisfied (40 %), and some dissatisfied (10 %). This indicated that the satisfaction towards information service in general*

pelayanan informasi secara umum. Namun demikian, kepuasan yang telah mencapai posisi mayoritas merupakan modal untuk melakukan peningkatan terhadap kepuasan pelayanan informasi.

*is not yet optimal. However, satisfaction that has reached the majority position is a good start to conduct improvement on the information service satisfaction.*

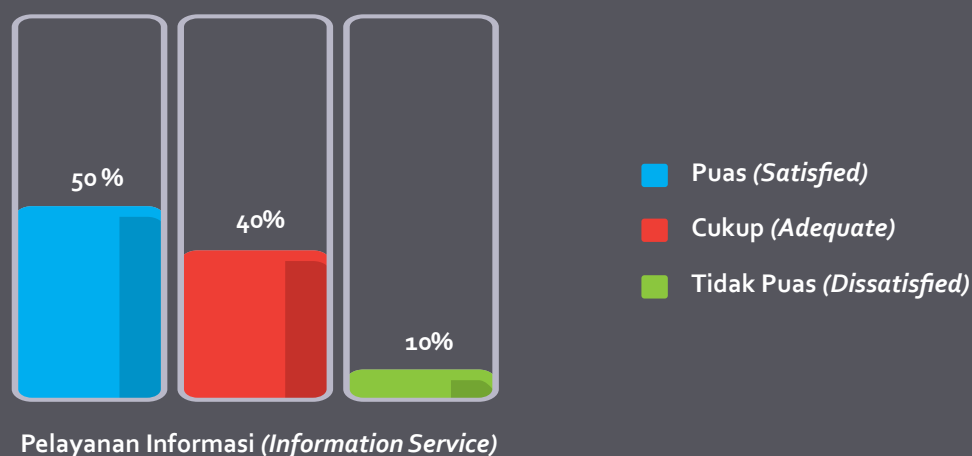


Diagram XCIX: Kepuasan Pelayanan Informasi

*Diagram XCIX: Information Service Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Pria (50 %) yang menyatakan puas relatif lebih banyak dibandingkan dengan Wanita (48 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (60 %), diikuti oleh pendidikan menengah sebanyak (57 %), pendidikan tinggi (44 %), serta lainnya (50 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied male respondents (50 %) is relatively higher than females (48 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from primary education (60 %), followed by secondary education (57 %), tertiary education (44 %), and others (50 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 50 %                                                                                                                 | 48 %               | 60 %                                         | 57 %                    | 44 %                 | 50 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 39 %                                                                                                                 | 43 %               | 40 %                                         | 37 %                    | 42 %                 | 44 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 11 %                                                                                                                 | 9 %                | 0 %                                          | 6 %                     | 14 %                 | 6 %                 |

Tabel 25: Total Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Tinggi Pelayanan Informasi

*Table 25: Total Information Service Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi per jenis pengadilan, PA (62 %) memiliki angka kepuasan responden yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan PN (32 %).

*In terms of distribution per type of court, PA (62 %) has a relatively higher satisfaction rating compared to PN (32 %).*

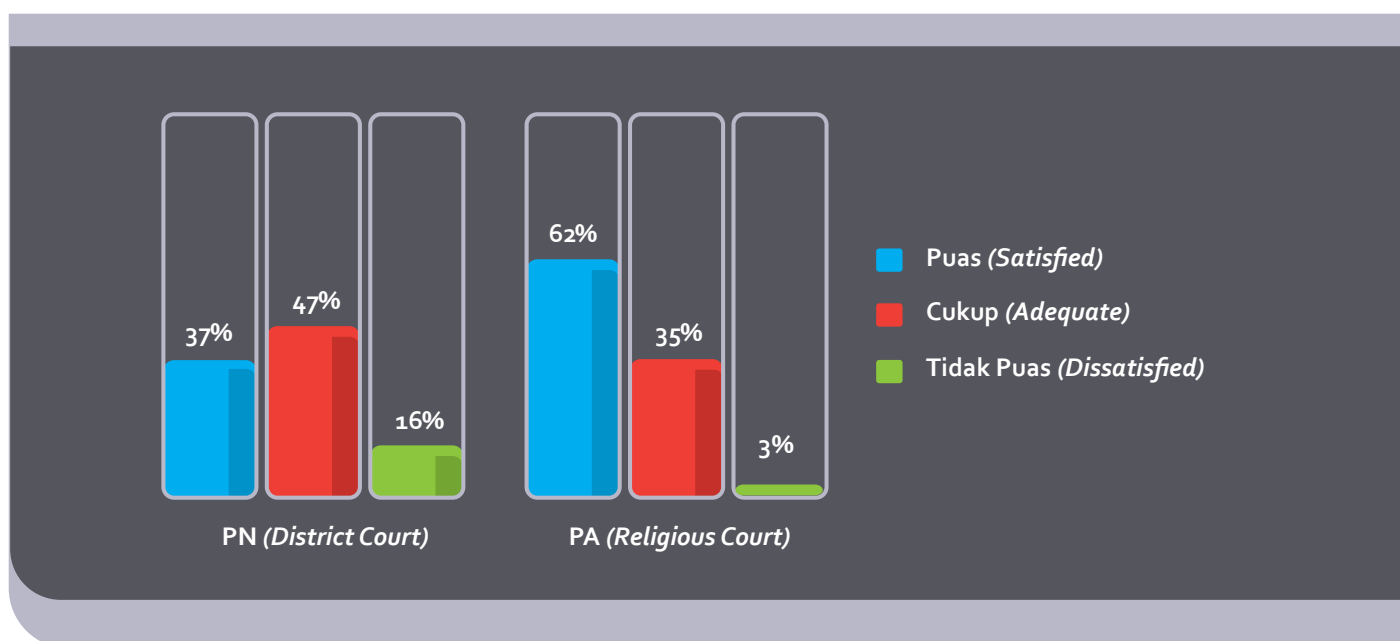


Diagram C: Kepuasan Per Jenis Pengadilan Total Pelayanan Informasi

*Diagram C: Total Information Service Satisfaction Per Type of Court*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah II menduduki posisi pertama (77 %), kemudian diikuti oleh Wilayah IV (68 %), dan Wilayah I (54 %), dengan posisi terakhir Wilayah I (14 %).

*In satisfaction distribution per area, Area II is in first place (77 %), followed by Area IV (68 %), Area I (54 %), and lastly Area I (14 %).*

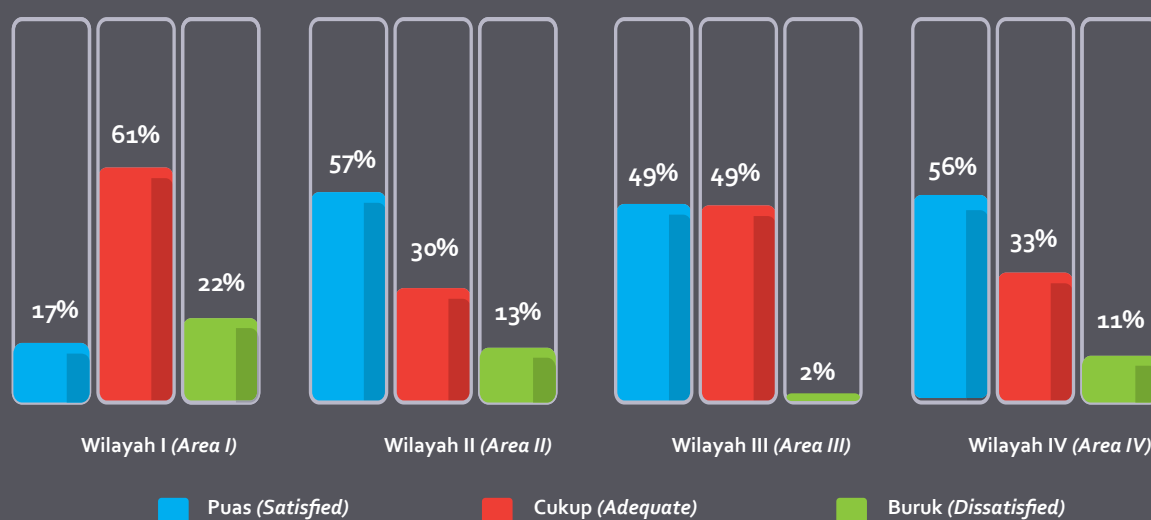


Diagram CI: Kepuasan Total Per Wilayah Layanan Informasi

*Diagram CI: Total Information Service Satisfaction per Area*

#### 5.4.6 Kesimpulan Pelayanan Informasi

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan informasi. Dari keseluruhan komposisi kepuasan, hanya pada permohonan informasi saja, mayoritas responden menyatakan

#### 5.4.6 Conclusion of Information Service

*Several conclusions that can be drawn from the above mentioned data are:*

1. *The majority of respondents are satisfied with information service. Out of all satisfaction composition, respondents are adequately satisfied only on information request. This indicates that*

cukup. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan responden, namun tantangan terhadap perbaikannya tidak menemui tantangan yang terlalu berat.

*the satisfaction is not yet optimal, but the challenges in improving it is not too difficult.*

2. Pada aspek komposisi kepuasan permohonan informasi, data menunjukkan bahwa peran petugas informasi/jaga dan papan pengumuman sangat signifikan dalam menginformasikan prosedur permohonan informasi. Terdapat celah antara pengalaman responden dan pengharapan responden sebanyak 9 %, terkait dengan lama waktu respon permohonan responden. Keluhan utama terkait aspek permohonan informasi adalah transparansi biaya permohonan, di mana hal ini dinilai buruk oleh 28 % responden, dan hanya 36 % yang menyatakan baik.
3. Pada aspek komposisi kepuasan petugas informasi, kecepatan petugas dalam bekerja mendapatkan penilaian terburuk, jika dibandingkan dengan persoalan-persoalan lainnya. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat kepuasan pada petugas, yaitu sebanyak 36 %, serta tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap aspek ini, yaitu sebanyak 24 %.

2. *In the aspect of information request satisfaction composition, data shows that the role of information/on duty staff and announcement board is very significant in informing the information request procedure. There is a gap between respondent experience and expectation, which is 9 %, related to the response time of the respondents' request. The main complaint related to the information request aspect is request fee transparency, where this is considered poorly by 28 % respondents, and only 36 % said this was good.*
3. *In the aspect of information staff satisfaction composition aspect, the speed at which the staff worked received the lowest rating, compared to other issues. This is indicated by the low satisfaction level towards the staff, namely 36 %, and dissatisfaction is high on this aspect, namely 24 %.*





## 5.5 Pelayanan Publik Pelayanan Tilang<sup>10</sup>

Bagian ini terdiri dari beberapa aspek komposisi pengalaman dan kepuasan, di antaranya adalah informasi terkait dengan tindak pidana ringan, pelaksanaan sidang, waktu tunggu dan pelaksanaan sidang, pembayaran denda, pengambilan bukti sitaan, dan personel petugas pengadilan.

### 5.5.1 Informasi Penyelenggaraan Tilang

Pada aspek informasi terkait dengan prosedur penyelenggaraan tilang, mayoritas responden mendapatkan informasi dari petugas polisi yang melakukan tilang. Pada penilaian terkait

## 5.5 Public Traffic Ticket Service<sup>10</sup>

*This section consists of several experience and satisfaction composition aspects, among others is information related to misdemeanor, hearing schedule, waiting time and hearing implementation.*

### 5.5.1 Traffic Ticket Information

*In the aspect of related information on traffic ticket procedure, the majority of respondents received information from the police officer giving the traffic ticket. In the aspect of the quality of information,*

<sup>10</sup> Pada bagian ini hanya meliputi Pengadilan Negeri semata, bukan Pengadilan Agama.

<sup>10</sup> This part only covers District Courts, and not Religious Courts.



kualitas informasi yang diberikan, responden menilai informasi yang diberikan sangat tidak memadai. Hal ini ditandai dengan tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap aspek ini (25 %), serta rendahnya tingkat kepuasan (29 %).

*respondents said the information given is very insufficient. This is indicated by the high dissatisfaction rate on this aspect (25 %), and low satisfaction rate (29 %).*

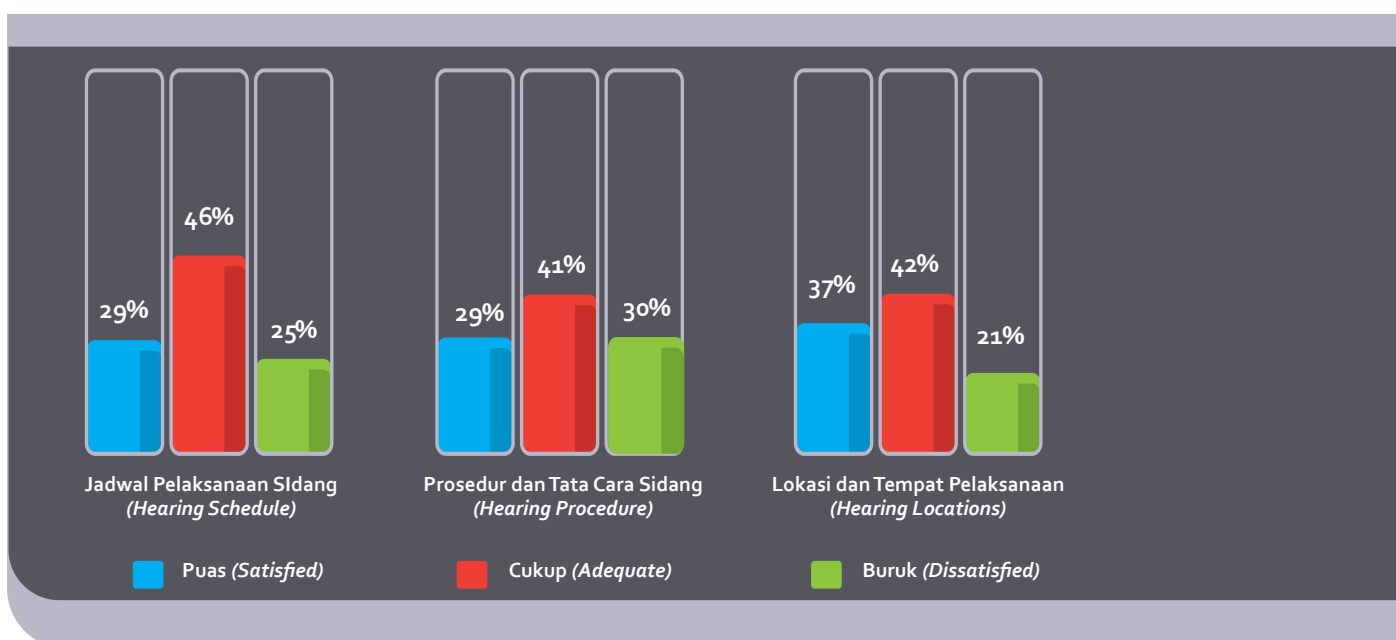


Diagram CII: Penilaian Informasi Sidang Tilang Per Aspek Komposisi  
 Diagram CII: Traffic Ticket Hearing Information Rating Per Composition Aspect

Pada aspek kepuasan terhadap informasi pelaksanaan sidang, mayoritas responden menyatakan cukup (42 %), dengan sisanya menyatakan puas (34 %), dan tidak puas (24 %).

*In the aspect of hearing information satisfaction, the majority of respondents said to be adequately satisfied (42 %), and others satisfied (34 %), and dissatisfied (24 %)*

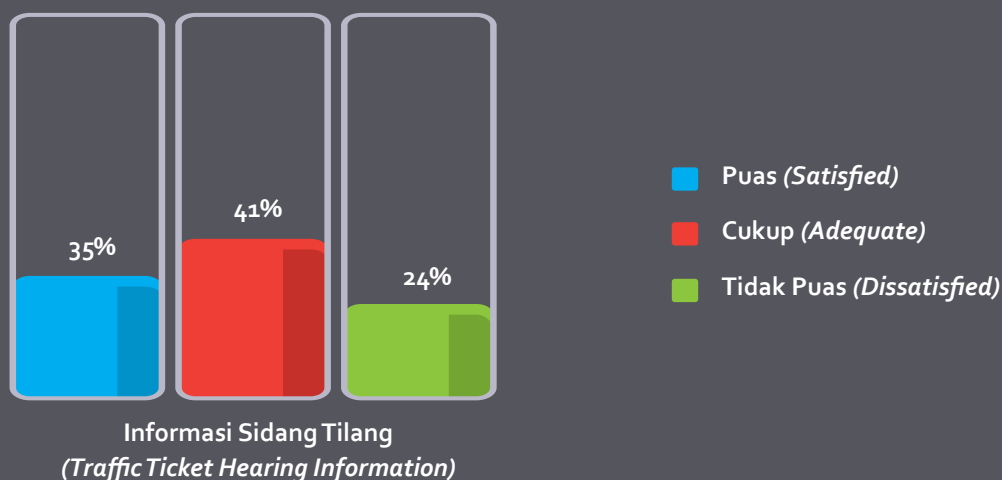


Diagram CIII: Total Kepuasan Responden Informasi Sidang Tilang

Diagram CIII: Total Traffic Ticket Hearing Information Satisfaction

Pada preferensi kepuasan Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (26 %) yang menyatakan puas relatif lebih sedikit dibandingkan dengan Pria (35 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan menengah (43 %), diikuti oleh pendidikan dasar (20 %), dan pendidikan tinggi (17 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (26 %) is relatively less than males (35 %). In terms of education level preference, the majority of satisfied respondents are from secondary education (43 %), followed by primary education (20 %), and tertiary education (17 %).*

| Level Kepuasan<br>Satisfaction Level | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br>Satisfaction Level based on Gender and Education |                    |                                       |                         |                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                      | Jenis Kelamin<br>Gender                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br>Education Level |                         |                      |                     |
|                                      | Pria<br>(Male)                                                                                                | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                    | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                     | 35 %                                                                                                          | 26 %               | 20 %                                  | 43 %                    | 17 %                 | 17 %                |
| Cukup (Adequate)                     | 41 %                                                                                                          | 51 %               | 70 %                                  | 38 %                    | 50 %                 | 50 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)            | 24 %                                                                                                          | 23 %               | 10 %                                  | 19 %                    | 33 %                 | 33 %                |

Tabel 26: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Informasi Sidang Tilang

Table 26: Traffic Ticket Hearing Information Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III menduduki posisi pertama dengan (70 %), kemudian

*In satisfaction distribution per area, Area III is in first place (70 %), followed by Area II (34 %), Area IV (17 %), and lastly Area I (14 %).*

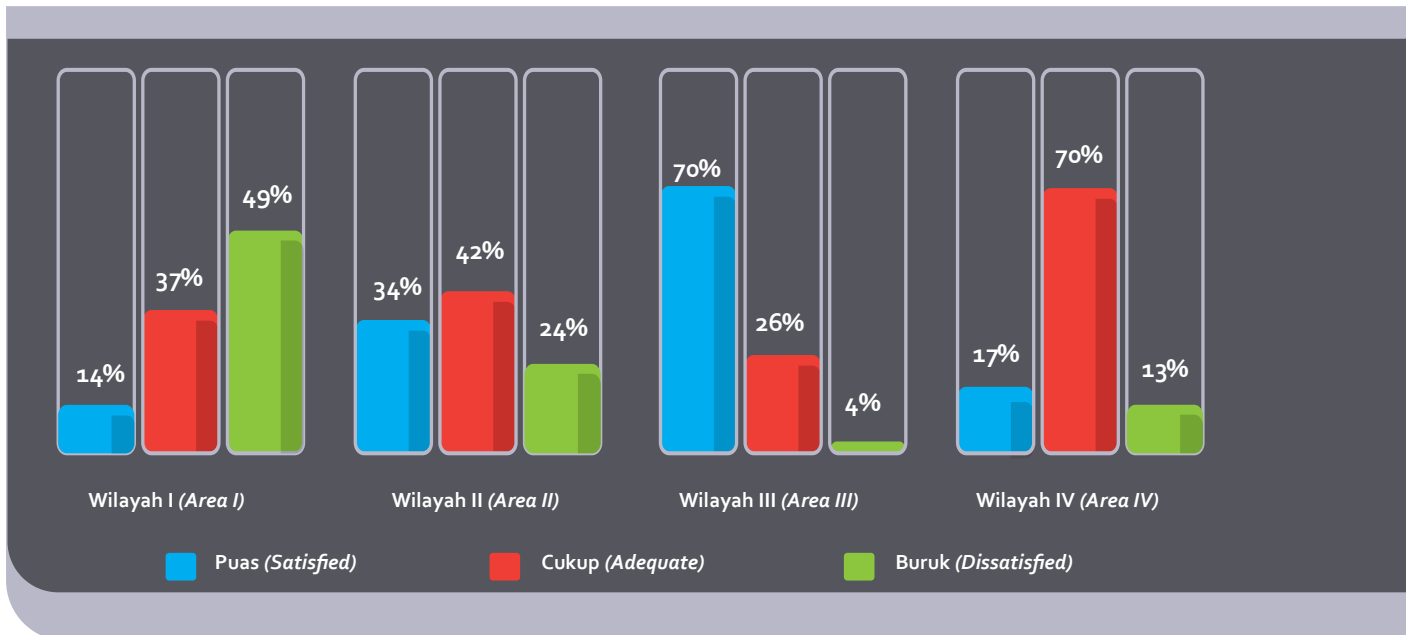


Diagram CIV: Kepuasan Informasi Sidang Per Wilayah  
*Diagram CIV: Hearing Information Satisfaction per Area*



### 5.5.2 Pelaksanaan Sidang

Pada aspek komposisi pelaksanaan sidang, terdapat beberapa aspek yang ditanyakan, yakni, ketepatan pelaksanaan jadwal sidang tilang, ketertiban pelaksanaan sidang tilang, jumlah ruangan sidang, dan terakhir kepuasan terhadap proses sidang tilang.

Responden mengeluhkan semua aspek komposisi pengalaman. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat kepuasan dan tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap hampir semua aspek dekomposisi. Keluhan utama dari responden menyangkut pelaksanaan jadwal persidangan, di mana mayoritas penilaian buruk terdapat pada ketepatan

### 5.5.2 Hearing Implementation

*In the hearing implementation composition aspect, there are several aspects asked, namely the accuracy of traffic ticket hearing schedule, orderliness of traffic ticket hearing, number of hearing rooms, and lastly satisfaction on the traffic ticket hearing process.*

*Respondents complained about all experience composition aspects. This was indicated by the low satisfaction level and high dissatisfaction level on almost every decomposition aspects. The main complaint from respondents was related to the hearing schedule, where the majority of respondents said it was poor (50 %), followed by adequate (32 %) and good (18*

pelaksanaan sidang (50 %), disusul dengan cukup (32 %) dan baik (18 %). Pada kedua aspek lainnya, mayoritas responden menyatakan cukup (rata-rata 47 %), dengan sisanya menyatakan baik (rata-rata 29 %) dan buruk (rata-rata 23 %).

*%). In the other two aspects, the majority of respondents said they were adequate (on average 47 %), while the rest said they were good (on average 29 %) and poor (on average 23 %).*

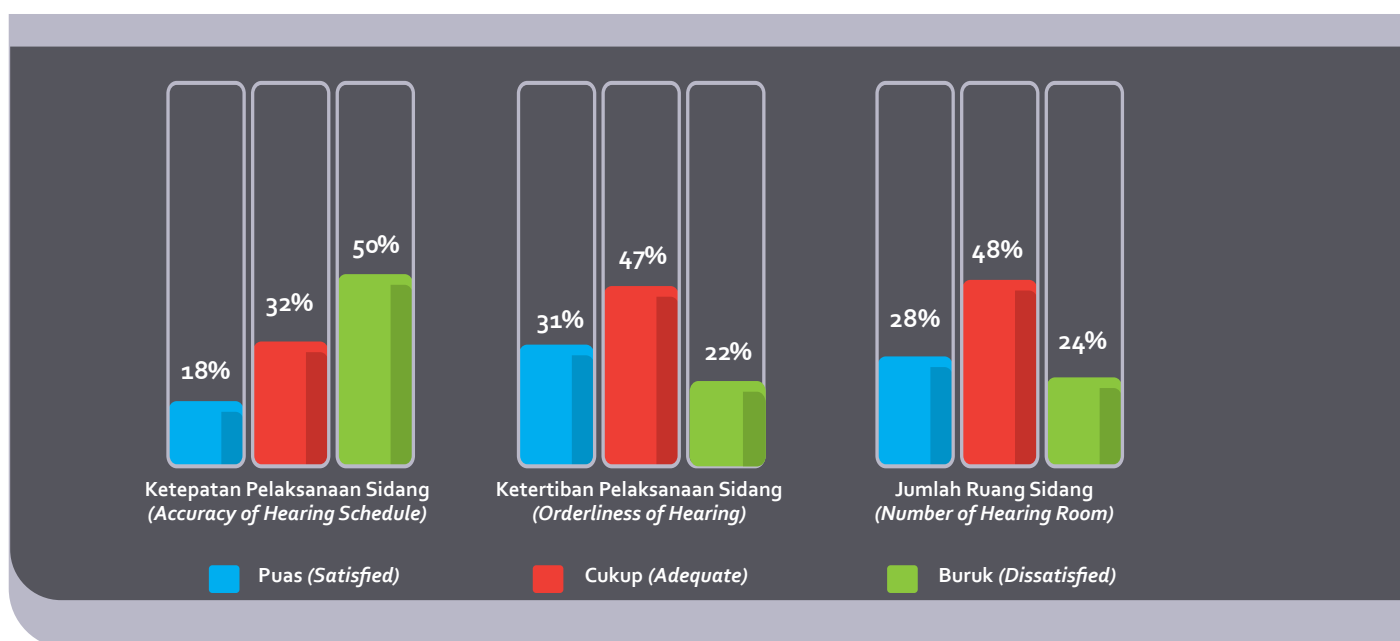


Diagram CV: Penilaian Pelaksanaan Sidang Tilang  
Diagram CV: Traffic Ticket Hearing Implementation Rating

Pada total kepuasan, mayoritas responden menyatakan cukup (47 %), dengan sisanya menyatakan tidak puas (28 %), dan puas (25 %). Data ini menunjukkan adanya tantangan yang signifikan untuk mendorong kepuasan masyarakat.

*In terms of total satisfaction, the majority of respondents said they were adequately satisfied (47 %), and the others dissatisfied (28 %), and satisfied (25 %). This data shows a significant challenge to promote public satisfaction.*

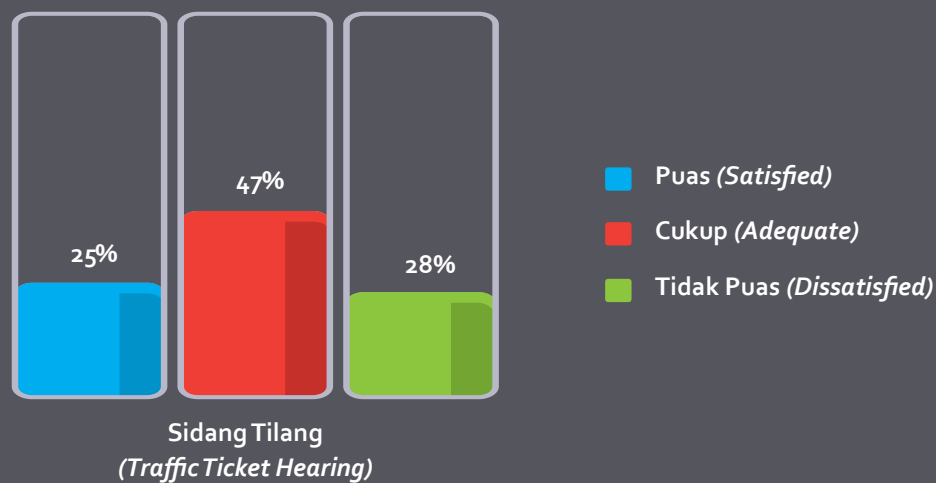


Diagram CVI: Total Kepuasan Pelaksanaan Sidang Tilang

*Diagram CVI: Traffic Ticket Hearing Implementation Satisfaction*

Pada distribusi kepuasan berdasarkan Jenis Kelamin, Pria (35 %) memiliki angka kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Wanita (26 %). Pada sebaran kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan, kepuasan tertinggi diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan menengah (43 %), kemudian pendidikan dasar (20 %), dan pendidikan tinggi (17 %). Namun demikian, menarik untuk melihat data responden pada pendidikan dasar, karena, walaupun memiliki tingkat kepuasan rendah, angka ketidakpuasan pada pendidikan dasar relatif lebih rendah dibandingkan dengan angka ketidakpuasan responden berlatar belakang pendidikan lainnya.

*In terms of satisfaction based on gender, the number of satisfied male respondents (35 %) is higher than females (26 %). In terms of satisfaction based on education level, the majority of satisfied respondents are from secondary education (43 %), followed by primary education (20 %), and tertiary education (17 %). However, it is interesting to see the respondent data at the primary education, because even though people with primary education have low satisfaction rate, the dissatisfaction rate is also relatively lower than the dissatisfaction rate of respondents with the other educational backgrounds.*



| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                            | 35 %                                                                                                                 | 26 %               | 20 %                                         | 43 %                    | 17 %                 | 17 %                |
| Cukup (Adequate)                            | 41 %                                                                                                                 | 51 %               | 70 %                                         | 38 %                    | 50 %                 | 50 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)                   | 24 %                                                                                                                 | 23 %               | 10 %                                         | 19 %                    | 33 %                 | 33 %                |

Tabel 27: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Sidang Tilang  
 Table 27: Traffic Ticket Hearing Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III menduduki posisi pertama (35 %), kemudian diikuti oleh Wilayah II (24 %), dan Wilayah IV (24 %), serta posisi terakhir Wilayah I (17 %). Pada aspek ini, keseluruhan wilayah terlihat sangat rendah kepuasannya.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III is in first place (35 %), then followed by Area II (24 %), Area IV (24 %), and lastly Area I (17 %). In this aspect, satisfaction is very low throughout the areas.*

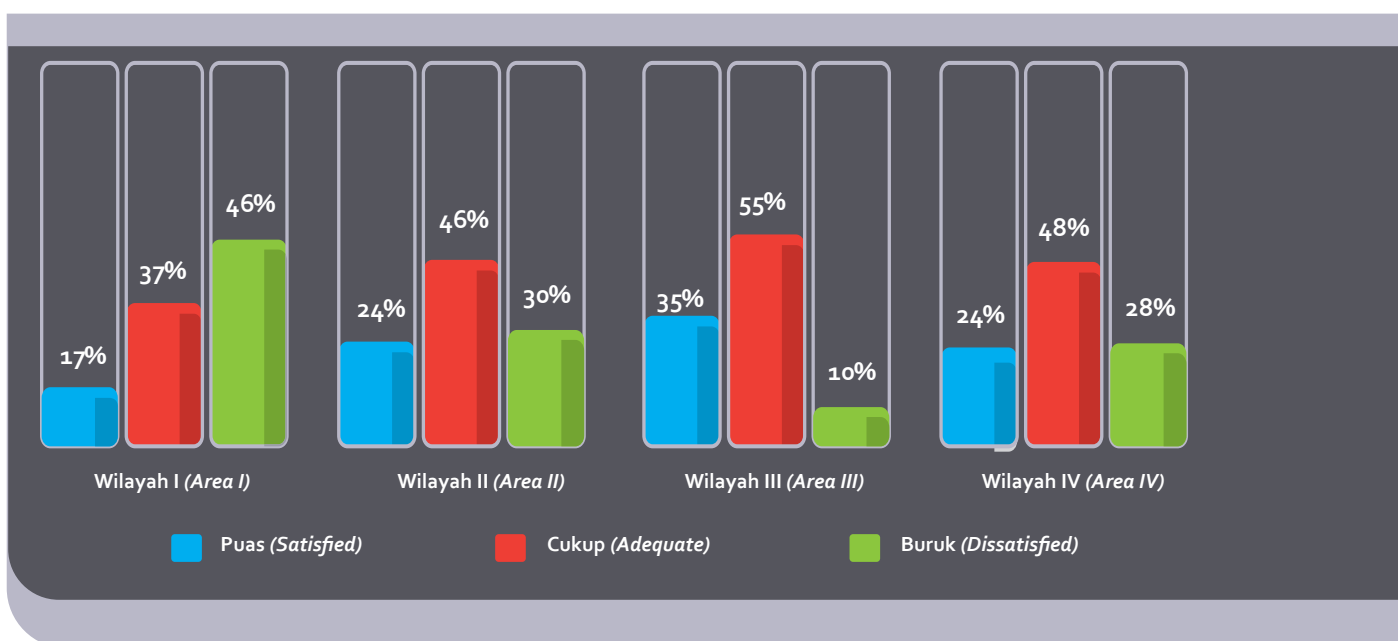


Diagram CVII: Kepuasan Pelaksanaan Sidang Per Wilayah  
 Diagram CVII: Traffic Ticket Hearing Implementation Satisfaction Per Area



### 5.5.3 Waktu Tunggu

Waktu tunggu persidangan terbagi ke dalam satu aspek saja, yakni waktu tunggu hingga dihadapkan ke muka persidangan. Mayoritas responden menyatakan kurang dari 30 menit (72 %), 30 menit sampai dengan 1 jam (22 %), serta selebihnya menunggu lebih dari 1 jam (2 %).

### 5.5.3 Waiting Time

*The hearing waiting time is divided into only one aspect, namely the waiting time until respondents enter the court room for the hearing. The majority of respondents said the waiting time was less than 30 minutes (72 %), then 30 minutes to 1 hour (22 %), and the rest waited for more than 1 hour (2 %).*

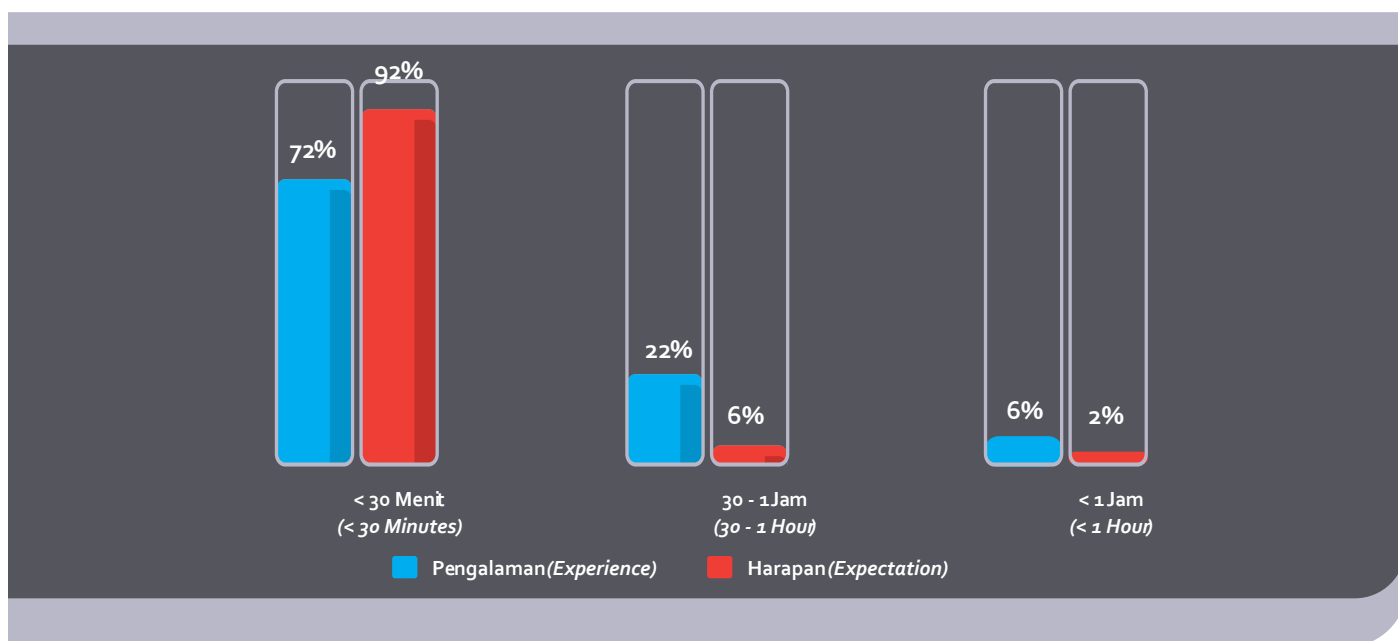


Diagram CVIII: Pengalaman dan Harapan Waktu Tunggu Sidang

*Diagram CVIII: Hearing Waiting Time Experience and Expectation*

Terdapat celah ekspektasi yang cukup jauh antara pengalaman responden dengan harapan responden. Hal ini berimplikasi pada kepuasan pengadilan yang rendah dan tingginya tingkat ketidakpuasan pengadilan. Pada tingkat kepuasan terkait waktu tunggu, mayoritas responden menyatakan cukup (46 %), dengan sisanya menyatakan puas (26 %), dan tidak puas (28 %).

*There is a significant expectation gap between the experience and expectation of respondents. This affects the low satisfaction towards courts and high dissatisfaction towards courts. In terms of waiting time satisfaction, the majority of respondents said to be adequately satisfied (46 %), while the others satisfied (26 %), and dissatisfied (28 %).*

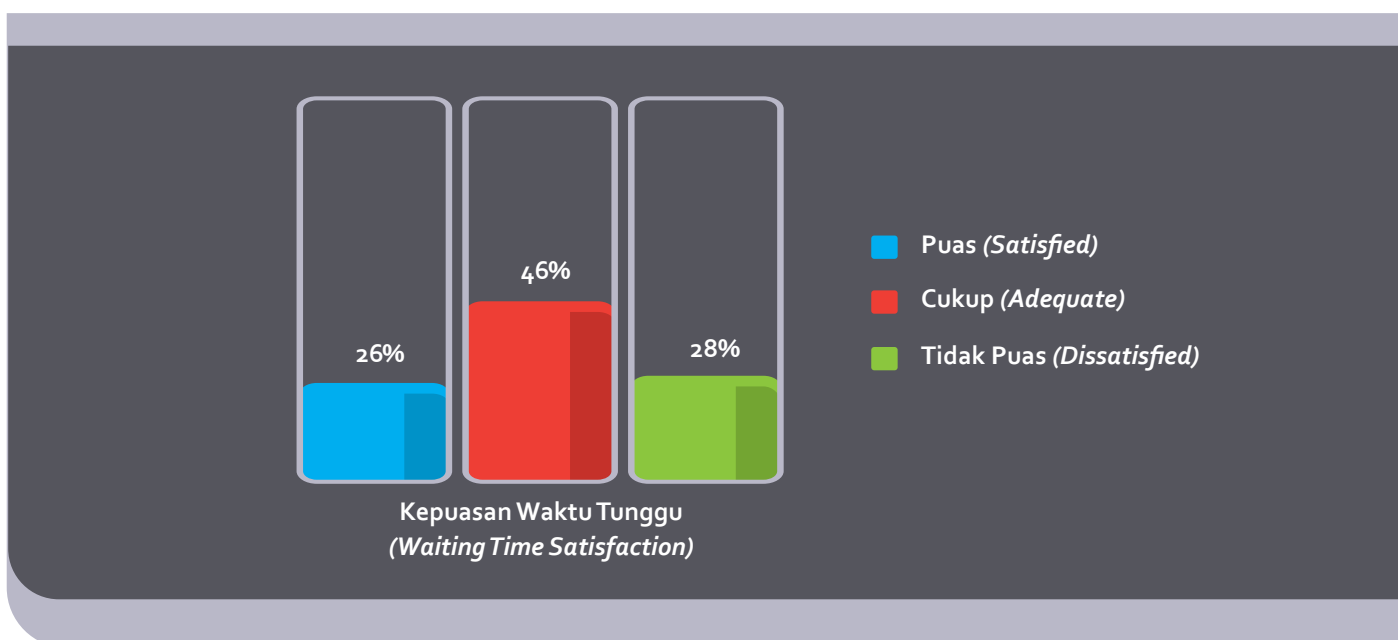


Diagram CIX: Total Kepuasan Waktu Tunggu Sidang Tilang  
Diagram CIX: Total Traffic Ticket Hearing Waiting Time Satisfaction

Pada preferensi berdasarkan Jenis Kelamin, jumlah responden Wanita (20 %) yang puas lebih sedikit dibandingkan dengan Pria (24 %). Pada preferensi berdasarkan tingkat pendidikan, kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh responden dengan pendidikan menengah (27 %), diikuti oleh dasar (21 %), dan tinggi (15 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (20 %) is relatively less than males (24 %). In terms of education level preference, the highest satisfaction is shown by respondents with secondary education (27 %), followed by primary education (21 %), and tertiary education (15 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                            | 24 %                                                                                                                 | 20 %               | 21 %                                         | 27 %                    | 15 %                 | 0 %                 |
| Cukup (Adequate)                            | 50 %                                                                                                                 | 44 %               | 43 %                                         | 50 %                    | 49 %                 | 25 %                |
| Tidak Puas (Dissatisfied)                   | 26 %                                                                                                                 | 36 %               | 36 %                                         | 23 %                    | 36 %                 | 75 %                |

Tabel 28: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Waktu Tunggu Sidang Tilang  
Table 28: Traffic Ticket Hearing Waiting Time Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah IV menduduki posisi pertama (27 %), kemudian diikuti oleh Wilayah I (26 %) dan Wilayah II (26 %), dengan posisi terakhir diduduki Wilayah III (13 %). Pada aspek ini, keseluruhan wilayah terlihat sangat rendah kepuasannya.

*In satisfaction distribution per area, Area IV is in first place (27%), followed by Area I (26 %), Area II (26 %), and lastly Area III(13 %). In this aspect, the satisfaction is really low throughout the areas.*

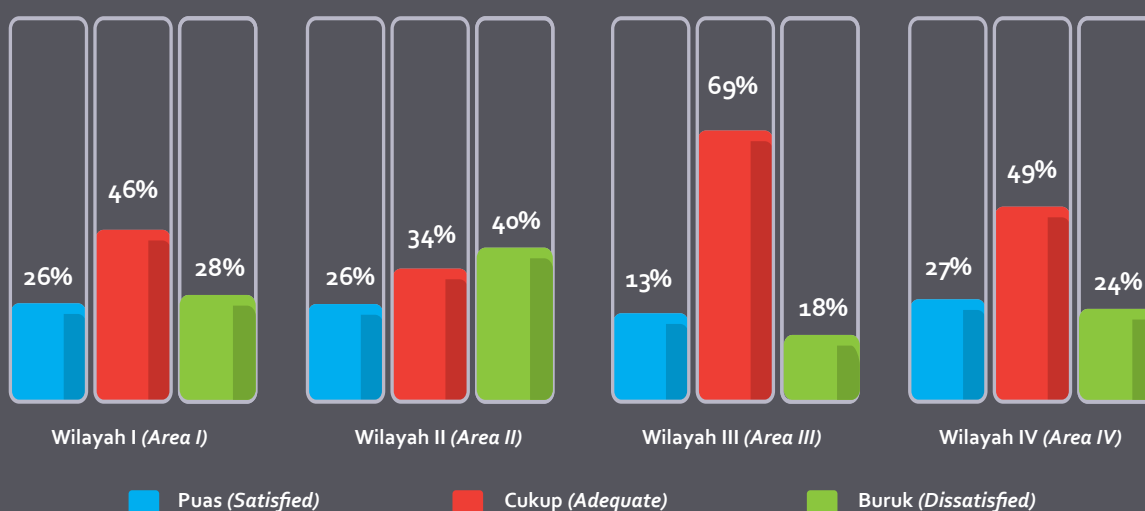


Diagram CX: Kepuasan Waktu Tunggu Per Wilayah

*Diagram CX: Waiting Time Satisfaction Per Area*

#### 5.5.4 Pembayaran Denda

Pada aspek pembayaran denda, terdapat 4 aspek komposisi pengalaman yang disurvei, yakni, ketertiban sistem pembayaran, jumlah loket pembayaran, ruang tunggu antrian pembayaran, dan transparansi kejelasan pembayaran denda. Dari keempat aspek komposisi ini, seluruh aspek komposisi memiliki penilaian buruk yang signifikan, dengan aspek jumlah loket pembayaran yang

#### 5.5.4 Fine Payment

*In the aspect of fine payment, there are 4 experience composition surveyed, namely orderliness of the payment system, number of payment counters, payment queue waiting room, and fine payment transparency. From these four composition aspects, all of them received a significantly poor rating, with respondents feeling that the number of payment counters is lacking. In this aspect, the number of respondents*

dirasakan kurang. Pada aspek ini, jumlah responden yang menilai baik hanya mencapai 24 % dari total responden, dengan penilaian buruk mencapai 35 % responden. Pada aspek lainnya, rata-rata kepuasan berada pada angka 30 – 35 %, di mana angka ketidakpuasan responden berada pada kisaran 20 – 35 % responden.

who gave good rating were only 24 % from the total respondents, with poor rating from 35 % of the respondents. In other aspects, the average satisfaction is at 30 – 35 % of the respondents, while the dissatisfaction rating is at 20 – 35 % of the respondents.

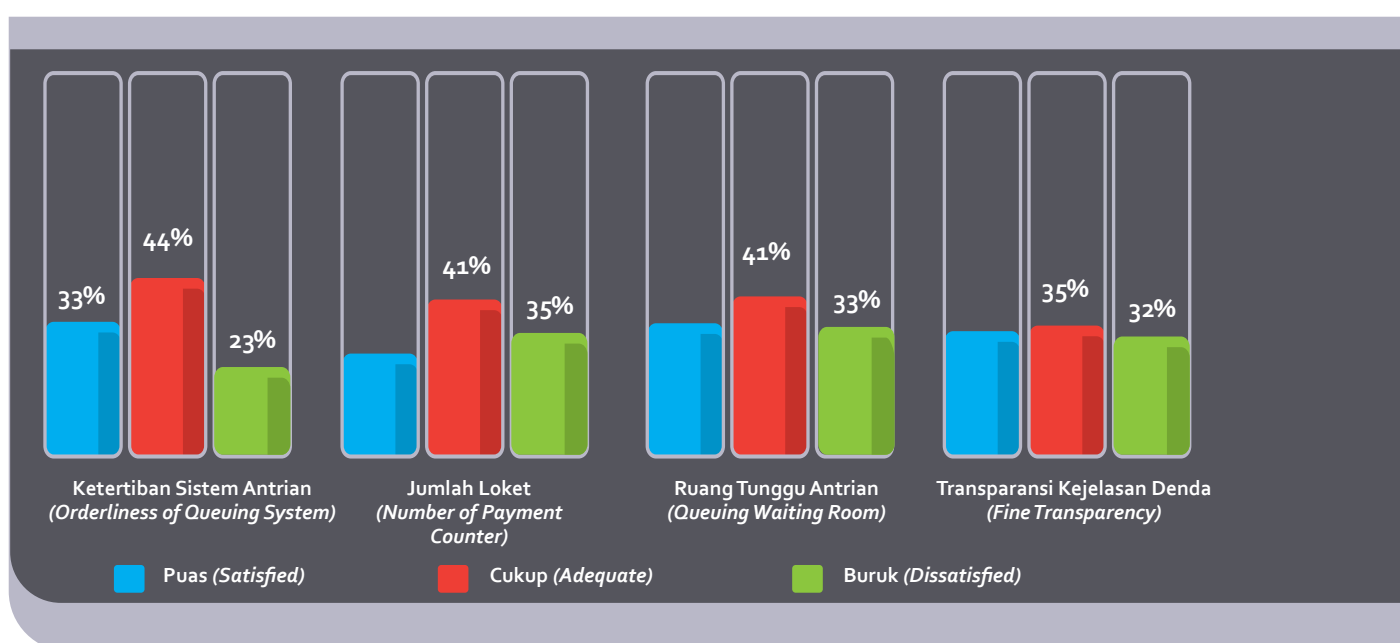


Diagram CXI: Kepuasan Pembayaran Denda Per Aspek Komposisi  
Diagram CXI: Fine Payment Satisfaction Per Composition Aspect

Rendahnya tingkat kepuasan pada masing-masing aspek komposisi tersebut di atas, berpengaruh pada rendahnya kepuasan pada aspek komposisi kepuasan ini. Pada aspek kepuasan, jumlah responden yang mencapai tingkat kepuasan puas hanya berjumlah 31 % responden, sedangkan angka ketidakpuasan mencapai 28 %.

The low satisfaction on each of the composition aspect mentioned above affects the low satisfaction in this satisfaction composition aspect. In the satisfaction aspect, the number of satisfied respondents is only 31 % of the respondents, while dissatisfaction reaches 28 %.

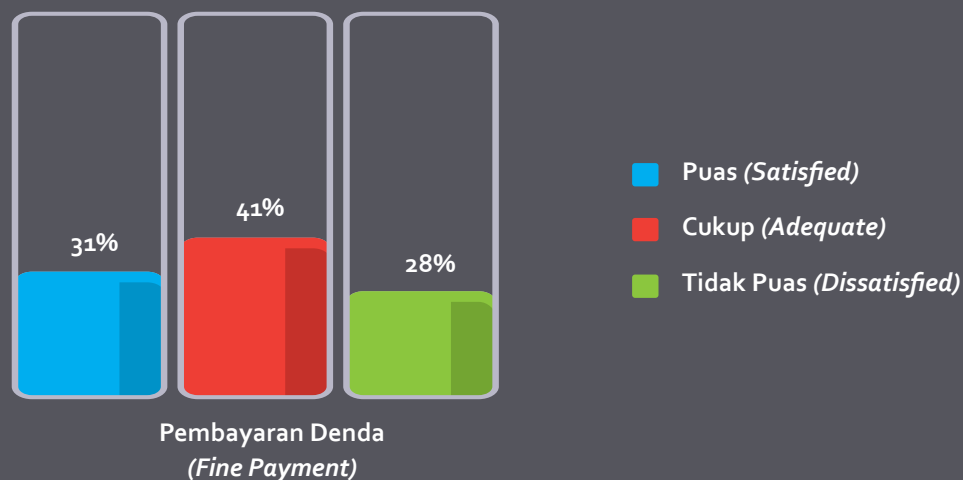


Diagram CXII: Total Kepuasan Pembayaran Denda

*Diagram CXII: Total Fine Payment Satisfaction*

Pada preferensi berdasarkan Jenis Kelamin, jumlah Wanita (22 %) yang puas lebih sedikit dibandingkan jumlah Pria (33 %). Hal yang sama juga ditemukan pada penilaian ketidakpuasan, di mana jumlah Wanita (34 %) yang merasa tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan jumlah Pria yang tidak puas (27 %). Berdasarkan tingkat pendidikan, angka kepuasan responden dengan pendidikan dasar menempati posisi pertama (36 %), kemudian disusul oleh menengah (39 %), pendidikan tinggi (16 %), dan lainnya (20 %).

*In terms of gender preference, the number of satisfied female respondents (22 %) is less than males (33 %). The same is also found in dissatisfaction rating, where the dissatisfied female respondents (34 %) is more than the dissatisfied males (27 %). Based on education, the satisfied rating from respondents with primary education is in first place (36 %), followed by secondary education (39 %), tertiary education (16 %), and other types of education (20 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 33 %                                                                                                                 | 22 %               | 36 %                                         | 39 %                    | 16 %                 | 20 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 40 %                                                                                                                 | 43 %               | 43 %                                         | 37 %                    | 47 %                 | 60 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 27%                                                                                                                  | 35 %               | 21 %                                         | 24 %                    | 37 %                 | 20 %                |

Tabel 29: Kepuasan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Pembayaran Denda

*Table 29: Fine Payment Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, mayoritas responden puas berada di Wilayah III (57 %), kemudian diikuti oleh Wilayah II (29 %), Wilayah IV (20 %), dan pada posisi terakhir Wilayah I (14 %). Pada aspek ini, keseluruhan wilayah menunjukkan masih sangat rendahnya kepuasan. Sementara itu, perhatian segera perlu diberikan pada Wilayah I yang angka ketidakpuasannya (48 %) jauh di atas angka kepuasan (14 %).

*In terms of satisfaction distribution per area, the majority of satisfied respondents are in Area III (57 %), followed by Area II (29 %), Area IV (20 %), and lastly Area I (14 %). In this aspect, satisfaction is very low throughout the areas. Meanwhile, attention needs to be given immediately to Area I, with its dissatisfaction rating (48 %) far above its satisfaction rating (14 %).*

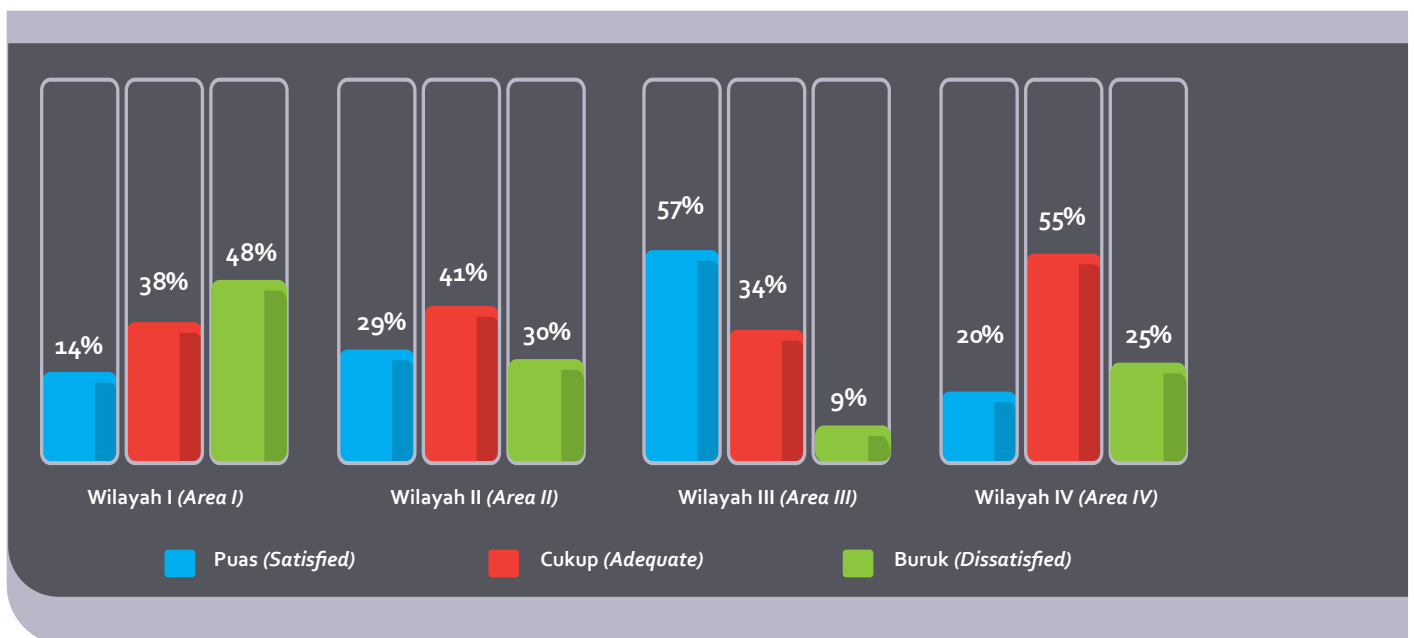


Diagram CXIII: Pembayaran Denda Per Wilayah

*Diagram CXIII: Fine Payment Per Area*

### 5.5.5 Pengambilan Bukti Sitaan (STNK/ SIM)

Pada pengambilan bukti sitaan, terdapat beberapa aspek komposisi yang disurvei, yakni, penilaian terhadap ketertiban sistem antrian pengembalian bukti sitaan, jumlah loket pengambilan bukti sitaan, dan ruang tunggu antrian.

Dari ketiga aspek komposisi tersebut di atas, kepuasan terendah didapat pada ruang tunggu antrian. Mayoritas responden menyatakan cukup terhadap ruang tunggu antrian (64 %), sementara sisanya menyatakan baik (14 %), dan buruk (22 %). Pada kedua aspek lainnya, terlihat trend dan angka yang hampir sama, dengan mayoritas responden menyatakan cukup, disusul dengan responden yang menyatakan baik dan buruk.

### 5.5.5 Collecting Confiscated Evidence (Car Registration Number/Driver's License)

In the aspect of collecting confiscated evidence, there are several composition aspects surveyed, namely rating on the orderliness of the queuing system for returning confiscated evidence, number of counters to collect confiscated evidence, and queuing waiting room.

From the three composition aspects mentioned above, the lowest satisfaction was in queuing waiting room. The majority of respondents said the queuing waiting room was adequate (64 %), while the others said it was good (14 %), and poor (22 %). In two other aspects, similar trend and rating are shown, with the majority of respondents saying it was adequate, followed by good and poor ratings.

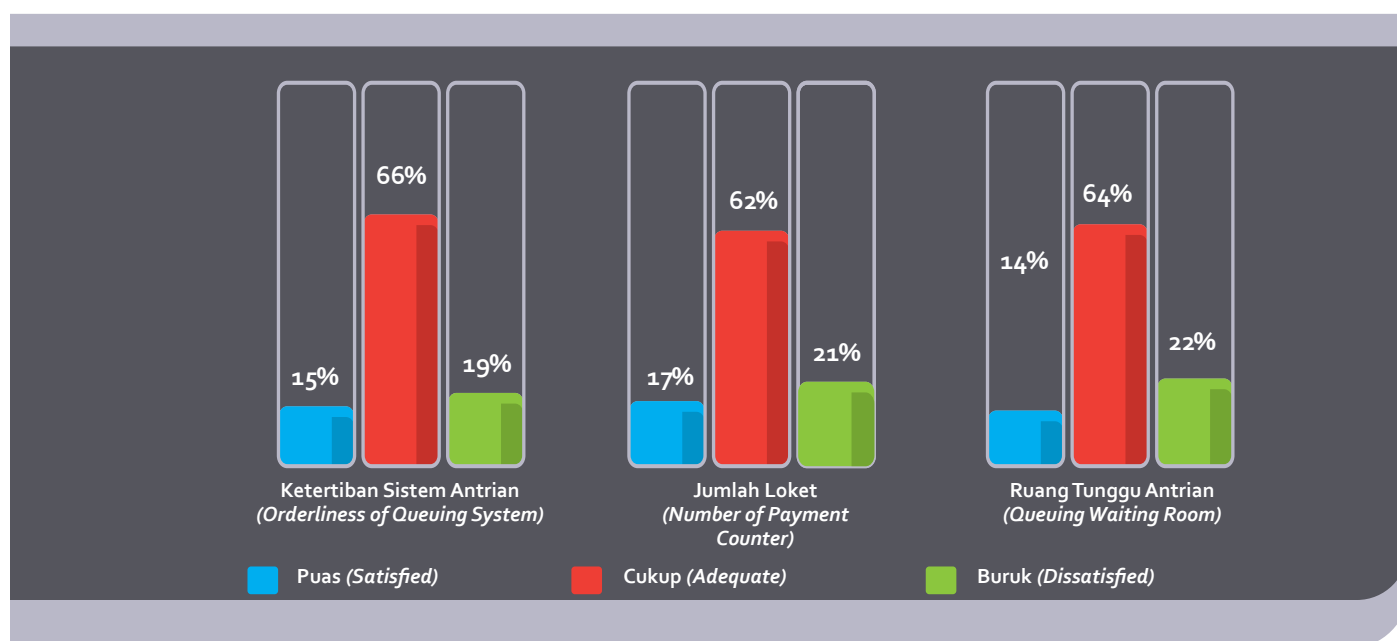


Diagram CXIV: Penilaian Pengembalian Barang Bukti

Diagram CXIV: Evidence Return Rating



Rendahnya penilaian pada aspek komposisi tersebut, berkorelasi terhadap keseluruhan kepuasan responden terkait pengembalian barang bukti sitaan. Mayoritas responden menyatakan cukup (60 %), dengan sisanya menyatakan puas (24 %), dan tidak puas (16 %).

*The low rating in this composition aspect correlates with the overall respondent satisfaction related to confiscated evidence return. The majority of respondents were adequately satisfied (60 %), and the others were satisfied (24 %), and dissatisfied (16 %).*

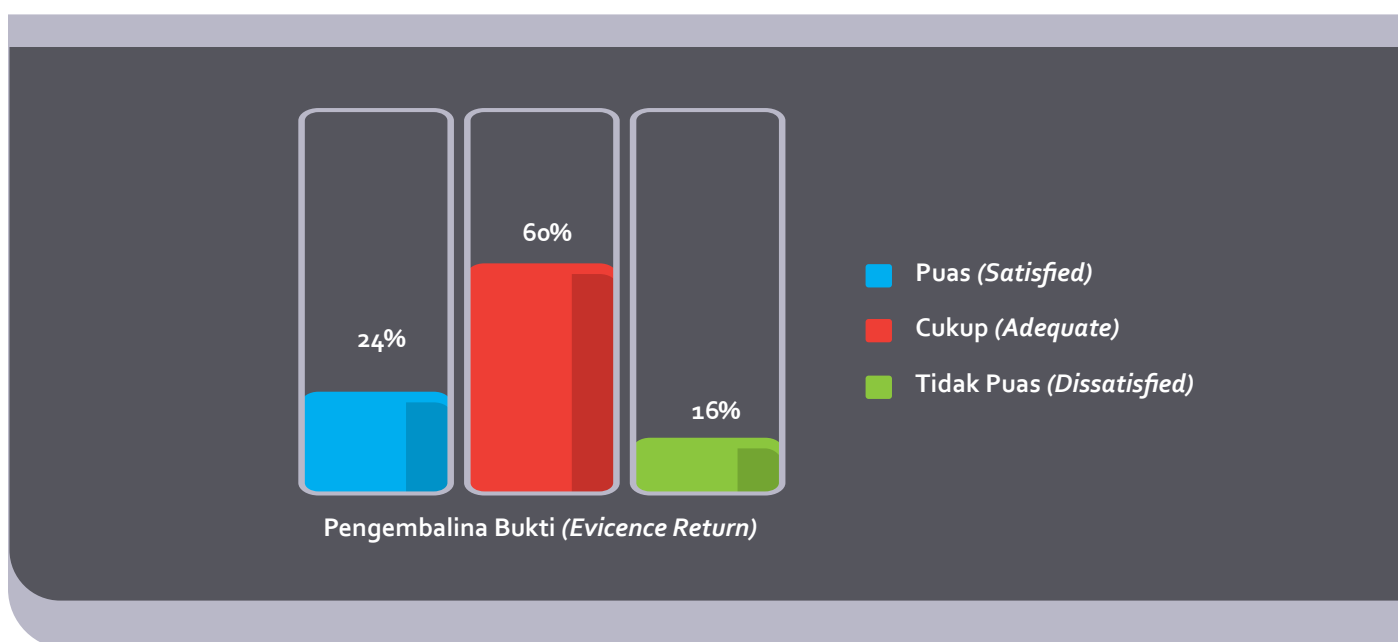


Diagram CXV: Total Kepuasan Pengembalian Bukti Tilang  
Diagram CXV: Total Traffic Ticket Evidence Return Satisfaction

Pada preferensi kepuasan berdasarkan Jenis Kelamin, jumlah responden Pria (25 %) yang menyatakan puas lebih banyak dibandingkan Wanita (20 %). Namun demikian, lebih banyak responden Wanita (27 %), dibandingkan dengan Pria (14 %). Pada preferensi kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan, kepuasan tertinggi didapat oleh responden dengan latar belakang pendidikan dasar (50 %), disusul menengah (31 %), dan tinggi (11 %).

*In terms of satisfaction based on gender, the number of satisfied male respondents (25 %) is higher than females (20 %). However, there are more dissatisfied female respondents (27 %) compared to males (14 %). In terms of satisfaction based on education level, the highest satisfaction is shown by respondents with primary education (50 %), followed by secondary education (31 %), and tertiary education (11 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas (Satisfied)                            | 25%                                                                                                                  | 20%                | 50%                                          | 31%                     | 11%                  | 0%                  |
| Cukup (Adequate)                            | 61%                                                                                                                  | 53%                | 50%                                          | 62%                     | 59%                  | 0%                  |
| Tidak Puas (Dissatisfied)                   | 14%                                                                                                                  | 27%                | 0%                                           | 7%                      | 30%                  | 100%                |

Tabel 30: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pengembalian Bukti Tilang

Table 30: Traffic Ticket Evidence Return Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah IV menduduki posisi pertama (50 %), kemudian diikuti oleh Wilayah III (24 %), Wilayah II (11 %), dan posisi terakhir diduduki Wilayah I (9 %). Pada aspek ini, keseluruhan wilayah terlihat sangat rendah angka kepuasannya.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area IV is in first place (50 %), followed by Area III (24 %), Area II (11 %), and lastly Area I (9 %). In this aspect, satisfaction is very low throughout the areas.*

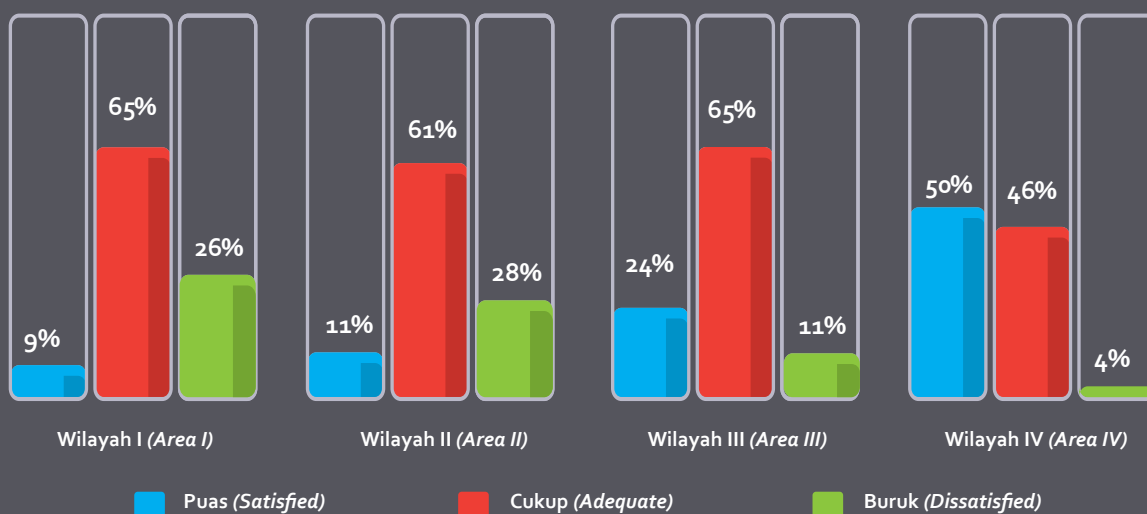


Diagram CXVI: Pengembalian Bukti Tilang Per Wilayah

Diagram CXVI: Traffic Ticket Evidence Return Per Area

### 5.5.6 Petugas Pengadilan Tilang

Pada petugas pengadilan tilang, terdapat beberapa aspek komposisi kepuasan, yakni, kesediaan memberikan pelayanan, keramahan petugas pengadilan, kehandalan dalam menyelesaikan proses peradilan, dan integritas/profesionalitas petugas pengadilan.

Penilaian terburuk yang diperoleh pada aspek komposisi di atas, terdapat pada aspek keramahan petugas pengadilan, di mana penilaian buruk mencapai angka 25 % responden. Aspek ini bersama-sama dengan keramahan petugas juga mendapatkan penilaian baik yang rendah, dengan hanya 29 % responden yang menilai baik pelayanan pada aspek ini.

### 5.5.6 Traffic Ticket Court Staff

*In terms of traffic ticket court staff, there are several satisfaction composition, namely willingness to provide service, friendliness of court staff, reliability in resolving court processes, and integrity/ professionalism of court staff.*

*The lowest rating received in the composition aspects above is in the friendliness of court staff, where poor rating was given by 25 % of the respondents. This aspect also received a low good rating, with only 29 % of the respondents giving good rating.*

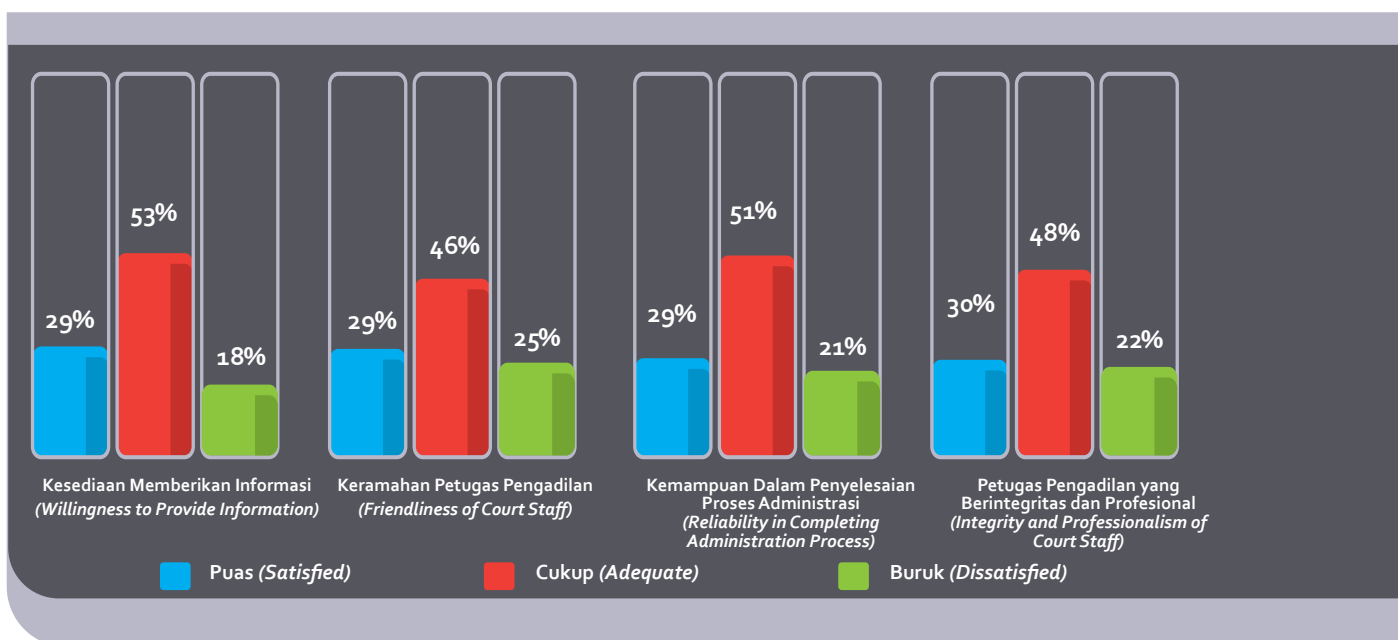


Diagram CXVII: Penilaian Aspek Komposisi Petugas Pengadilan

Diagram CXVII: Court Staff Composition Aspect Rating

Penilaian yang buruk terhadap masing-masing aspek, berimplikasi pada rendahnya tingkat kepuasan responden terhadap aspek ini. Pada aspek ini, Mayoritas responden menyatakan cukup (52 %), dengan sisanya responden yang menyatakan puas (27 %), dan tidak puas (21 %).

*The poor ratings on each aspect affects the low satisfaction from respondents on this aspect. The majority of respondents in this aspect said to be adequately satisfied (52 %), and others satisfied (27 %), and dissatisfied (21 %).*

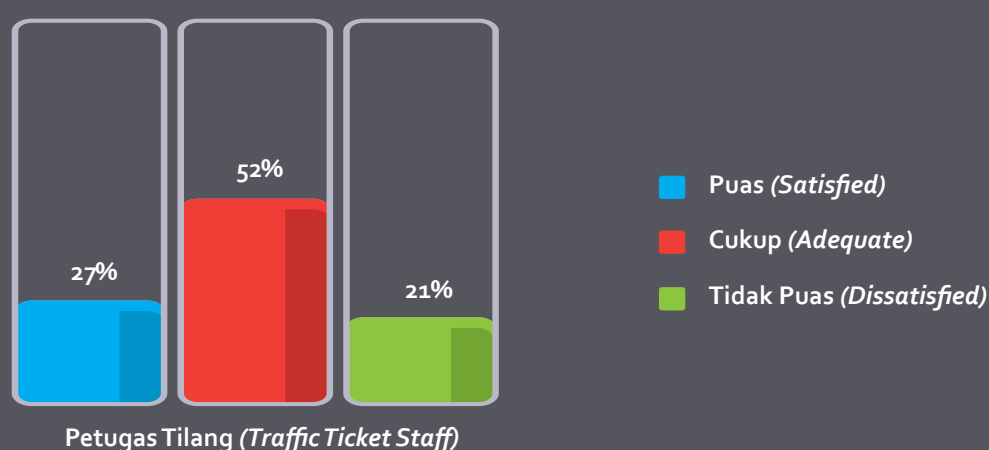


Diagram CXVIII: Total Kepuasan Petugas Pengadilan Tilang

*Diagram CXVIII: Total Traffic Ticket Court Staff Satisfaction*

Pada preferensi kepuasan berdasarkan Jenis Kelamin, jumlah responden Pria (25 %) yang menyatakan puas lebih banyak dibandingkan Wanita (20 %). Demikian pula, ketidakpuasan Wanita (30 %) terlihat lebih tinggi dari Pria (19 %). Pada preferensi kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan, kepuasan tertinggi didapat oleh responden dengan latar belakang pendidikan dasar (36 %), disusul menengah (34 %), dan tinggi (14 %).

*In terms of satisfaction based on gender, the number of satisfied male respondents (25 %) is higher than females (20 %). However, there are more dissatisfied female respondents (30 %) compared to males (19 %). In terms of satisfaction based on education level, the highest satisfaction is shown by respondents with primary education (36 %), followed by secondary education (34 %), and tertiary education (14 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                    |                                              |                         |                      |                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                    | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                         |                      |                     |
|                                             | Pria<br>(Male)                                                                                                       | Wanita<br>(Female) | Dasar<br>(Primary)                           | Menengah<br>(Secondary) | Tinggi<br>(Tertiary) | Lainnya<br>(Others) |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 28 %                                                                                                                 | 22 %               | 36 %                                         | 34 %                    | 14 %                 | 17 %                |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 53 %                                                                                                                 | 48 %               | 50 %                                         | 51 %                    | 54 %                 | 50 %                |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 19 %                                                                                                                 | 30 %               | 14 %                                         | 15 %                    | 32 %                 | 33 %                |

Tabel 31: Kepuasan Petugas Tilang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan

Table 31: Traffic Ticket Staff Satisfaction based on Gender and Education

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III menduduki posisi pertama (47 %), kemudian diikuti oleh Wilayah II (30 %), Wilayah IV (20 %), dan Wilayah I (9 %). Pada aspek ini, keseluruhan wilayah terlihat sangat rendah angka kepuasannya. Sementara itu, perhatian penting perlu dilihat pada Wilayah I, dengan ketidakpuasan mencapai 42 % yang tidak puas dibandingkan 9 % yang menyatakan puas.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III is in first place (47 %), followed by Area II (30 %), Area IV (20 %), and lastly Area I (9 %). In this aspect, satisfaction is very low throughout the areas. Meanwhile, attention need to be given to Area I, which has a dissatisfaction rate of 42 %, compared to its satisfaction rate of 9 %.*

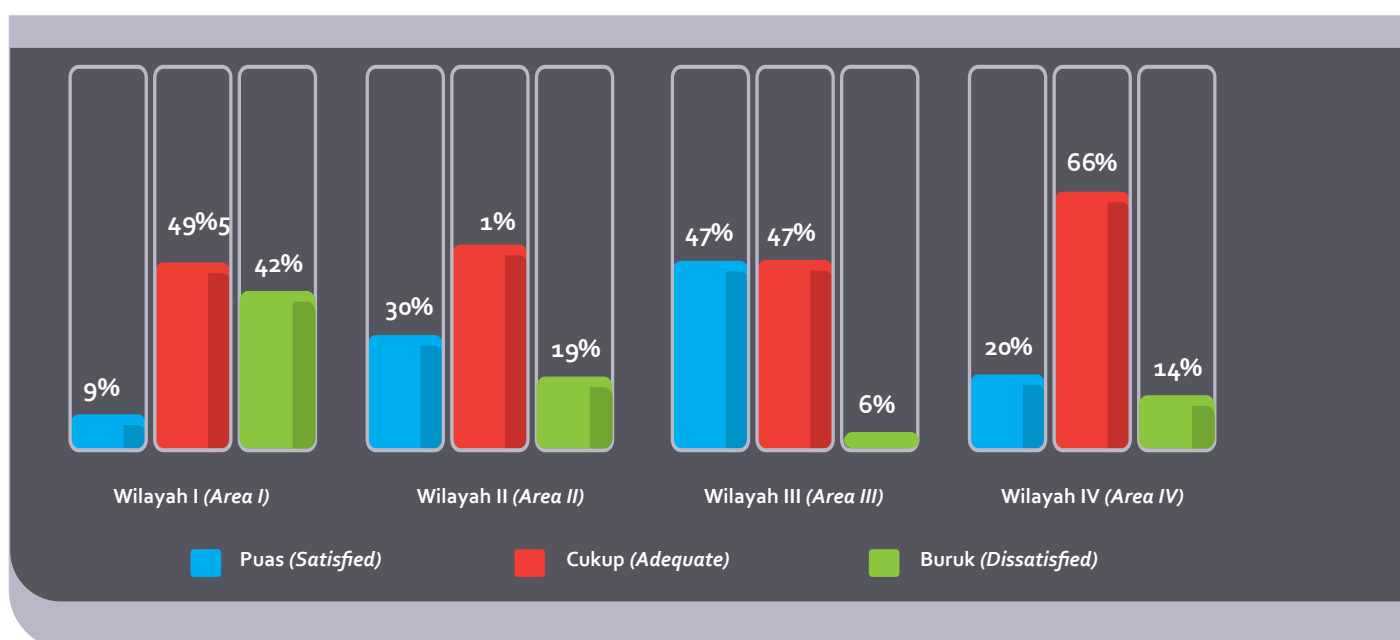


Diagram CXIX: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Wilayah

Diagram CXIX: Court Staff Satisfaction per Area

### 5.5.7 Total Kepuasan Sidang Tilang

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan pertanyaan terakhir menyangkut keseluruhan kepuasan pelayanan persidangan tilang. Total keseluruhan kepuasan terhadap pelayanan pelayanan sidang tilang adalah rendah. Rata-rata responden yang menyatakan puas hanya sebesar 29 %. Pada aspek ketidakpuasan, angkanya berada jauh di atas parameter nilai negatif. Angka ketidakpuasan pada aspek ini mencapai 22 % responden. Namun demikian, mayoritas responden menyatakan cukup (49 %). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang ada telah berjalan, namun tidak optimal dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan pengadilan.

### 5.5.7 Total Traffic Ticket Hearing Satisfaction

After describing rating and satisfaction composition aspects, the last question is regarding the overall satisfaction with traffic ticket hearing service. The total overall satisfaction with traffict ticket hearing service is low. The average satisfied respondents are only 29 %. In terms of dissatisfaction, the numbers are way above the negative parameter. The dissatisfaction rating in this aspect is 22 % of the respondents. However, the majority of the respondents are adequately satisfied (49 %). This indiacates that the current service is ongoing, but not optimal in granting satisfaction to court service users.

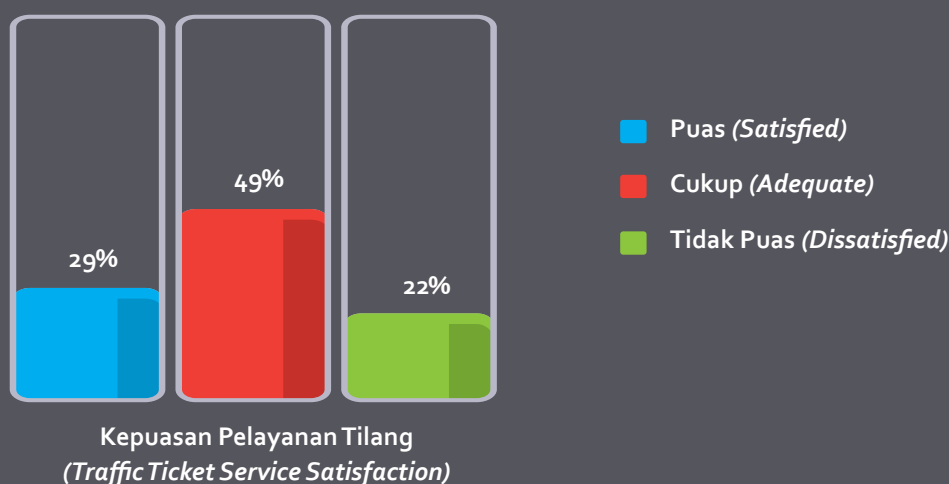


Diagram CXX: Total Kepuasan Petugas Pengadilan Tilang  
*Diagram CXX: Total Traffic Ticket Court Staff Satisfaction*

Pada preferensi Jenis Kelamin, jumlah responden Pria (31 %) yang menyatakan puas lebih banyak dibandingkan dengan Wanita (20 %). Pada preferensi tingkat pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan puas berasal dari tingkat pendidikan dasar (36 %), diikuti menengah (35 %), dan tinggi (17 %).

*In terms of satisfaction based on gender, the number of satisfied male respondents (31 %) is higher than females (20 %). In terms of satisfaction based on education level, the majority of satisfied respondents are from primary education (36 %), followed by secondary education (35 %), and tertiary education (17 %).*

| Level Kepuasan<br><i>Satisfaction Level</i> | Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan<br><i>Satisfaction Level based on Gender and Education</i> |                           |                                              |                                |                             |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|                                             | Jenis Kelamin<br><i>Gender</i>                                                                                       |                           | Tingkat Pendidikan<br><i>Education Level</i> |                                |                             |                            |
|                                             | Pria<br><i>(Male)</i>                                                                                                | Wanita<br><i>(Female)</i> | Dasar<br><i>(Primary)</i>                    | Menengah<br><i>(Secondary)</i> | Tinggi<br><i>(Tertiary)</i> | Lainnya<br><i>(Others)</i> |
| Puas ( <i>Satisfied</i> )                   | 31 %                                                                                                                 | 20 %                      | 36 %                                         | 35 %                           | 17 %                        | 20 %                       |
| Cukup ( <i>Adequate</i> )                   | 49 %                                                                                                                 | 49 %                      | 50 %                                         | 49 %                           | 50 %                        | 40 %                       |
| Tidak Puas ( <i>Dissatisfied</i> )          | 20 %                                                                                                                 | 31 %                      | 14 %                                         | 16 %                           | 33 %                        | 40 %                       |

Tabel 32: Kepuasan Jenis Kelamin dan Pendidikan Pelayanan Tilang

*Table 32: Traffic Ticket Service Satisfaction based on Gender and Education*

Pada distribusi kepuasan per wilayah, Wilayah III menduduki posisi pertama (59 %), kemudian diikuti oleh Wilayah IV (25 %), Wilayah II (23 %), dan posisi terakhir Wilayah I (7 %). Wilayah I menjadi perhatian khusus, karena rendahnya angka kepuasan, jika dibandingkan dengan wilayah-wilayah lainnya, dan tingginya tingkat ketidakpuasan yang mencapai 46 %.

*In terms of satisfaction distribution per area, Area III is in first place (59 %), followed by Area IV (25 %), Area II (23 %), and lastly Area I (7 %). Area I needs to be given special attention due to the low satisfaction rating compared to other areas, with its dissatisfaction rate reaching 46 %.*



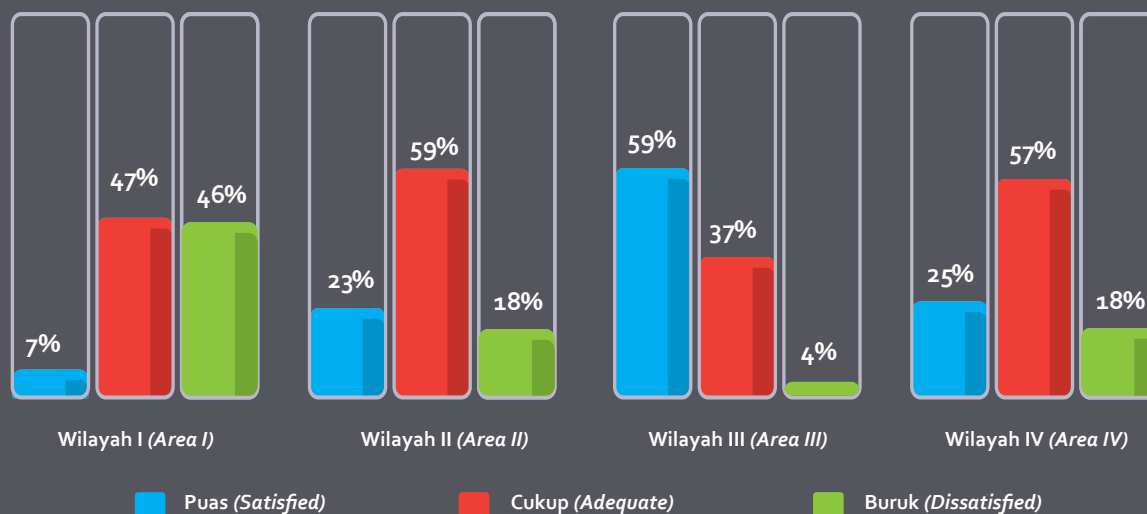


Diagram CXXI: Total Kepuasan Pelayanan Tilang Per Wilayah

Diagram CXXI: Total Traffic Ticket Service Satisfaction per Area

### 5.5.8 Kesimpulan Sidang Tilang

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Secara umum tingkat kepuasan responden sangat rendah, dengan angka ketidakpuasan yang tinggi. Namun demikian, mayoritas responden menyatakan cukup. Hal ini mengindikasikan pelayanan berjalan dengan cukup, namun belum optimal. Pada beberapa aspek ditemukan adanya pelayanan yang tidak optimal sama sekali, terutama terkait dengan ketepatan jadwal persidangan.
2. Keluhan utama dari aspek informasi persidangan tilang adalah informasi terkait dengan jadwal persidangan. Di mana antara penilaian baik dengan

### 5.5.8 Conclusion of Traffic Ticket Hearing

Several conclusions that can be drawn from the above data are:

1. In general respondent satisfaction is really low, and dissatisfaction is high. However, the majority of respondents are adequately satisfied. This shows that the service is given sufficiently, but not optimally. In several aspects, we found services that wer not optimal at all, particularly related to the accuracy of hearing schedule.
2. The main complaint from the aspect of traffic ticket hearing is information related to the hearing schedule, in which only 4 % separates the good and

| O | Nomor Perkara<br>(Pid LL)/PNMdn<br>2010 | b. Tempat lahir<br>c. Umur atau Tanggal Lahir<br>d. Jenis Kelamin<br>e. Kebangsaan<br>f. Tempat tinggal<br>g. Agama<br>h. Pekerjaan | Pelanggaran<br>(Pasal)  | Tanggal   | Denda / Kurungan | Putusan<br>Verstek Kepada<br>Terdakwa | Tanggal Putusan Verzet dan<br>Amar Putusan |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|
|   | 2                                       | 3                                                                                                                                   | 4                       | 5         | 6                | 7                                     | 8                                          |
|   | 41930                                   | Ardianto ( SAT )<br>23 LK WIRASWASTA<br>Jl mesjid Medan                                                                             | 290 (2) YO 70<br>UULAJ  | 05-Jul-13 | Rp. 25.000       |                                       |                                            |
|   | 41931                                   | IWAN CHANDRA<br>41 LK WIRASWASTA<br>Medan Labuhan                                                                                   | 290 (2) YO 70<br>UULAJ  | 05-Jul-13 | Rp. 70.000       |                                       |                                            |
|   | 41932                                   | FAZAR ANDRIANSYAH SEMBIRIN<br>25 LK WIRASWASTA<br>Serba Jadi                                                                        | 293 (2) YO 107<br>UULAJ | 05-Jul-13 | Rp. 50.000       |                                       |                                            |
|   | 41933                                   | GALIN PRAYOGA PARDEDE<br>43 LK WIRASWASTA<br>Jl Bajak IV Medan                                                                      | 293 (2) YO 107<br>UULAJ | 05-Jul-13 | Rp. 25.000       |                                       |                                            |
|   | 41934                                   | FARIDAH<br>44 LK WIRASWASTA<br>Jl Amaliun medan                                                                                     | 287 (2) YO 29<br>UULAJ  | 05-Jul-13 | Rp. 50.000       |                                       |                                            |
|   | 41935                                   | SUWANTO<br>45 LK WIRASWASTA<br>Jl Selam VIII Medan                                                                                  | 290 (2) YO 70<br>UULAJ  | 05-Jul-13 | Rp. 50.000       |                                       |                                            |
|   | 41936                                   | FRANKIE<br>46 LK WIRASWASTA<br>Jl Waringin medan                                                                                    | 280 (2) YO 191<br>UULAJ | 05-Jul-13 | Rp. 25.000       |                                       |                                            |
|   | 41937                                   | TRI HESTININGTAS<br>47 LK WIRASWASTA<br>Tanjung morawa                                                                              | 290 (2) YO 70<br>UULAJ  | 05-Jul-13 | Rp.100.000       |                                       |                                            |

Page 1

buruk hanya terpaut 4 %, dengan penilaian baik hanya mencapai 29 %, dengan penilaian buruk mencapai 25 %. Pada distribusi per wilayah, dapat dilihat kepuasan dari masing-masing wilayah juga sangat rendah, baik dari segi kepuasan maupun ketidakpuasan. Hanya Wilayah III yang mencapai yang cukup baik dari segi kepuasan, yaitu hingga 70 %. Namun demikian, perhatian harus diberikan kepada Wilayah I, di mana ketidakpuasannya mencapai 49 %, sementara kepuasannya hanya 14 %.

3. Pada komposisi pelaksanaan sidang tilang, keluhan utama terjadi pada aspek ketepatan pelaksanaan jadwal persidangan, di mana hanya 18 % responden menyatakan baik, sedangkan responden yang

*the poor rating, with good rating is only at 29 %, and poor rating is at 25 %. In distribution per area, it is also evident that satisfaction from each area is very low, and dissatisfaction is high. Only Area III has good satisfaction rate, up to 70 %. However, attention must be given to Area I, where its dissatisfaction rating is 49 % while its satisfaction is only 14 %.*

3. *In the traffic ticket hearing implementation composition, the main complaint is on the accuracy of hearing schedule, in which only 18 % respondents gave good rating, while respondents who gave poor rating*

menyatakan buruk mencapai angka 50 %. pada aspek-aspek komposisi lainnya pun secara signifikan menjadi buruk. Pada distribusi per wilayah, tidak ada satupun wilayah yang memiliki baik. Rata-rata wilayah hanya mencapai kepuasan di bawah 50 %, dengan ketidakpuasan di atas 20 %. Wilayah I merupakan wilayah yang paling buruk dari sisi pengadilannya.

4. Pada aspek komposisi waktu tunggu, terdapat celah ekspektasi antara responden dengan pengalaman responden, sebanyak 22 %. Mayoritas responden, dengan jumlah 92 %, menginginkan waktu tunggu pengadilan dibawah 30 menit. Sementara situasi yang ada, hanya 72 % responden yang mengalami hal tersebut. Hal ini merupakan sumber ketidakpuasan dari responden, sehingga juga mengakibatkan rendahnya kepuasan.
5. Pada aspek pembayaran denda, semua aspek komposisi adalah buruk. Aspek komposisi yang mendapatkan penilaian paling buruk adalah jumlah loket yang tidak memadai, sehingga hanya mendapatkan 15 % kepuasan, dengan ketidakpuasan sebesar 19 %. Namun demikian, tidak terdapat perbedaan signifikan dengan aspek-aspek komposisi lainnya.

*reached 50 %. Other composition aspects are significantly becoming poor. In distribution per area, not one area has good rating. On average, all areas only reached satisfaction of under 50 %, with dissatisfaction rate of over 20 %. Area I is the worst area in terms of its courts.*

4. *In terms of waiting time composition aspect, there is an expectation gap between respondent expectation and experience of 22 %. The majority of respondents, 92 % of them, wanted a waiting time of under 30 minutes. Meanwhile, with the current situation, only 72 % respondents experienced such expectation. This is the source of dissatisfaction from respondents, therefore causing satisfaction to go down.*
5. *In the aspect of fine payment, all composition aspects were rated poorly. The composition aspect with the worst rating is insufficient number of counters, only receiving 15 % satisfaction, with 19 % dissatisfaction. However, there is no significant difference in other composition aspects.*





6. Pada aspek pengambilan bukti tilang, keluhan utama terkait ruang tunggu antrian, dengan jumlah responden sebanyak 15 % puas dan yang tidak tidak puas mencapai 19 %. Hal ini perlu diperhatikan, karena jumlah ketidakpuasan berada di atas jumlah responden yang puas.
6. *In the aspect of collecting traffic ticket evidence, the main complaint is related to the queuing waiting room, with 15 % respondents felt satisfied, and 19 % dissatisfied. This needs to be paid attention to, because the number of dissatisfied respondents is more than the satisfied ones.*
7. Pada aspek petugas pengadilan, keluhan utama dari responden adalah aspek keramahan petugas pengadilan tilang. Responden yang menyatakan puas hanya 29 % saja, sedangkan mereka yang tidak puas sebanyak 25 %. Namun demikian, seluruh aspek komposisi pengalaman berada di bawah 30 %, sementara ketidakpuasan di atas 20 %, kecuali pada aspek komposisi pengalaman menyediakan layanan, dengan angka mencapai 18 %.
7. *In the aspect of court staff, the main complaint from respondents is the friendliness of traffic ticket court staff. Only 29 % respondents were satisfied, while 25 % of them were dissatisfied. However, the overall experience composition is under 30 %, while dissatisfaction is over 20 %, except on the service provision, which received 18 % dissatisfaction.*



# 6

## Pelayanan Publik PTUN

### *Public Service in PTUN (State Administrative Courts)*

6.1 Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara

6.1 *Administrative Court Facility*

6.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi  
Pengadilan Tata Usaha Negara  
(PTUN)

6.2 *Court Administration Service  
Satisfaction of PTUN (State  
Administrative Court)*

6.3 Pelayanan Informasi PTUN

6.3 *PTUN Information Service*



## 6. Pelayanan Publik PTUN

Pada bagian ini akan digambarkan pelayanan publik dari masing-masing aspek komposisi kepuasan dan pengalaman yang disurvei pada fasilitas pengadilan, administrasi pengadilan, dan layanan informasi di PTUN. Penyajian informasi kuantitatif akan dilakukan dengan melihat distribusi kepuasan dan penilaian pada aspek-aspek pelayanan yang disurvei.

### 6.1 Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara

Aspek kepuasan fasilitas pengadilan terdiri dari 3 aspek komposisi utama, yakni akses ke pengadilan, fasilitas informasi, dan fasilitas toilet. Penyajian perbagian akan diurutkan dengan menggunakan urutan aspek komposisi tersebut. Pada bagian akhir, juga akan disajikan total kepuasan fasilitas pengadilan secara keseluruhan.

#### 6.1.1 Akses Ke Pengadilan Tata Usaha Negara

Sebanyak 36 % responden menyatakan mencari informasi terkait lokasi pengadilan terlebih dahulu. Menurut mayoritas responden, sumber informasi utama terkait lokasi pengadilan adalah internet (75 %), dan disusul dengan bertanya kepada orang (25 %).

## 6. Public Service in PTUN (State Administrative Courts)

*This section will describe the public service of each satisfaction and experience composition aspects surveyed regarding court facility, court administration, and information service in PTUN. Quantitative information will be presented by looking at satisfaction distribution and ratings on the surveyed service aspects.*

### 6.1 Administrative Court Facility

*The court facility satisfaction aspect consists of 3 main composition, namely access to court, information facility, and toilet facility. The presentation per section will be structured using the order of those composition aspects. In the end of the section, the total court facility satisfaction will be presented.*

#### 6.1.1 Access to State Administrative Court

*Thirty six percent (36 %) of respondents state that they search for information on the court location first. According to the majority of respondents, they searched for the location of the court primarily using the internet (75 %), and followed by asking someone (25 %). The average respondents expect that the location of the court is informed through the internet (95 %), followed by mass media (19%) and*

## 6. Pelayanan Publik PTUN<sup>11</sup>

Pada bagian ini akan digambarkan pelayanan publik dari masing-masing aspek komposisi kepuasan dan pengalaman yang disurvei pada fasilitas pengadilan, administrasi pengadilan, dan layanan informasi di PTUN. Penyajian informasi kuantitatif akan dilakukan dengan melihat distribusi kepuasan dan penilaian pada aspek-aspek pelayanan yang disurvei.

### 6.1 Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara

Aspek kepuasan fasilitas pengadilan terdiri dari 3 aspek komposisi utama, yakni akses ke pengadilan, fasilitas informasi, dan fasilitas toilet. Penyajian perbagian akan diurutkan dengan menggunakan urutan aspek komposisi tersebut. Pada bagian akhir, juga akan disajikan total kepuasan fasilitas pengadilan secara keseluruhan.

#### 6.1.1 Akses Ke Pengadilan Tata Usaha Negara

Sebanyak 36 % responden menyatakan mencari informasi terkait lokasi pengadilan terlebih dahulu. Menurut mayoritas responden, sumber informasi

## 6. Public Service in PTUN (State Administrative Courts)<sup>11</sup>

*This section will describe the public service of each satisfaction and experience composition aspects surveyed regarding court facility, court administration, and information service in PTUN. Quantitative information will be presented by looking at satisfaction distribution and ratings on the surveyed service aspects.*

### 6.1 Administrative Court Facility

*The court facility satisfaction aspect consists of 3 main composition, namely access to court, information facility, and toilet facility. The presentation per section will be structured using the order of those composition aspects. In the end of the section, the total court facility satisfaction will be presented.*

#### 6.1.1 Access to State Administrative Court

*Thirty six percent (36 %) of respondents state that they search for information on the court location first. According to the majority of respondents, they searched for*

<sup>11</sup> Survey yang dilakukan pada pengadilan Tata Usaha Negara tidak mencukupi batas kecukupan data yang ditentukan. Hal ini disebabkan minimnya jumlah responden yang berhasil dihimpun pada rentang waktu pelaksanaan survey

<sup>11</sup> Survey conducted at State Administrative Court did not fulfill the established data sufficiency threshold. This is due to the small number of respondents gathered during the survey.



utama terkait lokasi pengadilan adalah internet (75 %), dan disusul dengan bertanya kepada orang (25 %).

*the location of the court primarily using the internet (75 %), and followed by asking someone (25 %).*

Rata-rata responden mengharapkan, informasi lokasi pengadilan diinformasikan melalui media informasi internet (95 %), disusul Media Massa (19 %), dan layanan informasi 108 (14 %). Mayoritas responden menggunakan kendaraan bermotor untuk mencapai pengadilan (91 %), dengan mayoritas responden menggunakan kendaraan roda dua (32 %), serta sebagian lainnya dengan roda empat (68 %). Mayoritas pengguna kendaraan bermotor mendapatkan tempat parkir di bawah 5 menit (91 %), dengan rata-rata membayar tarif parkir antara Rp. 2000,- – Rp. 5000,- (100 %).

*The average respondents expect that the location of the court is informed through the internet (95 %), followed by mass media (19%) and dialing 108 (information service) (14 %). The majority of respondents (91 %) use motor vehicle to reach the court. Out of those numbers, most of them use two wheeled vehicles (32 %) to reach the court, while the others use four wheeled vehicles (68 %). The majority of motor vehicle users got a parking space in less than 5 minutes (91 %), and on average paid parking fee between Rp. 2000,- – Rp. 5000,- (100 %).*

Mayoritas responden menyatakan puas (75 %) terhadap akses ke pengadilan, dengan sisanya cukup sebanyak (22 %), dan tidak puas (3 %). Hal ini mengindikasikan kepuasan yang telah optimal dari pelayanan PTUN terkait dengan akses, namun demikian, masih diperlukan dorongan untuk mengoptimalkan lebih lanjut tingkat kepuasan masyarakat.

*The majority of respondents were satisfied with the access to court location (75 %), while the others were adequately satisfied (22 %), and dissatisfied (3 %). This indicates an optimal satisfaction produced from the service of PTUN in terms of access. However, there still needs to be improvement to further optimize public satisfaction level.*

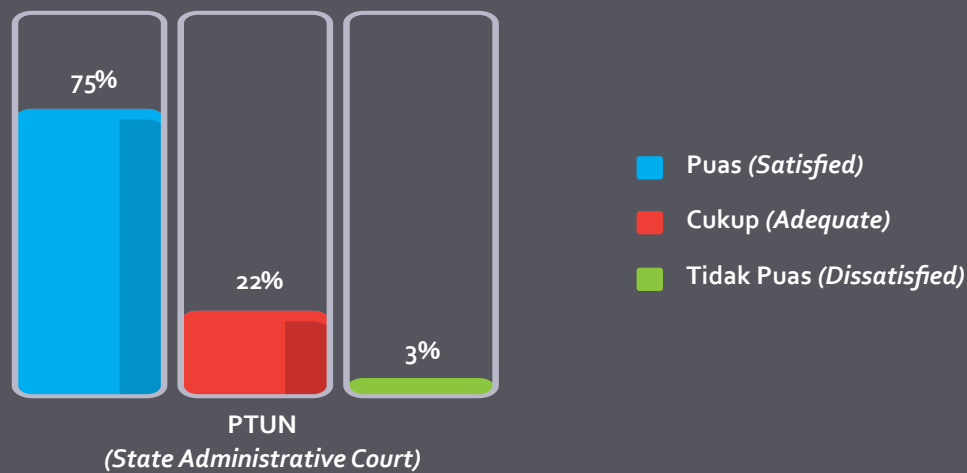


Diagram CXXII: Tingkat Kepuasan Akses PTUN

*Diagram CXXII: Access to PTUN Satisfaction Level*

#### 6.1.2 Fasilitas Informasi PTUN

Aspek komposisi kedua dari fasilitas pengadilan adalah fasilitas informasi. Terdapat 3 aspek komposisi yang dinilai, yakni, keadaan meja informasi, akurasi informasi yang disajikan, dan jumlah media informasi yang tersedia. Dari ketiga aspek komposisi tersebut, rata-rata penilaian baik pada masing-masing komponen masih sangat rendah. Di mana kepuasan terendah diperoleh pada jumlah media yang tersedia (54 %), dengan angka ketidakpuasan juga yang terendah (7 %). Penilaian ini juga memiliki pola tren yang serupa dengan kedua aspek lainnya. Walaupun rendah, mayoritas penilaian responden adalah baik, disusul dengan cukup dan buruk.

#### 6.1.2 Information Facility in PTUN

*The second satisfaction composition from the court facility aspect is information facility. There are 3 composition aspects to be looked at, namely the condition of information desk, the accuracy of information provided, and number of information media available. For these three composition aspects, on average good responses on each component was still very low. The lowest satisfaction is in the number of media available (54 %), which also has the lowest dissatisfaction rate (7 %). This rating also has a similar trend with the other two aspects. Although low, respondents gave good responses, followed by adequate and poor.*

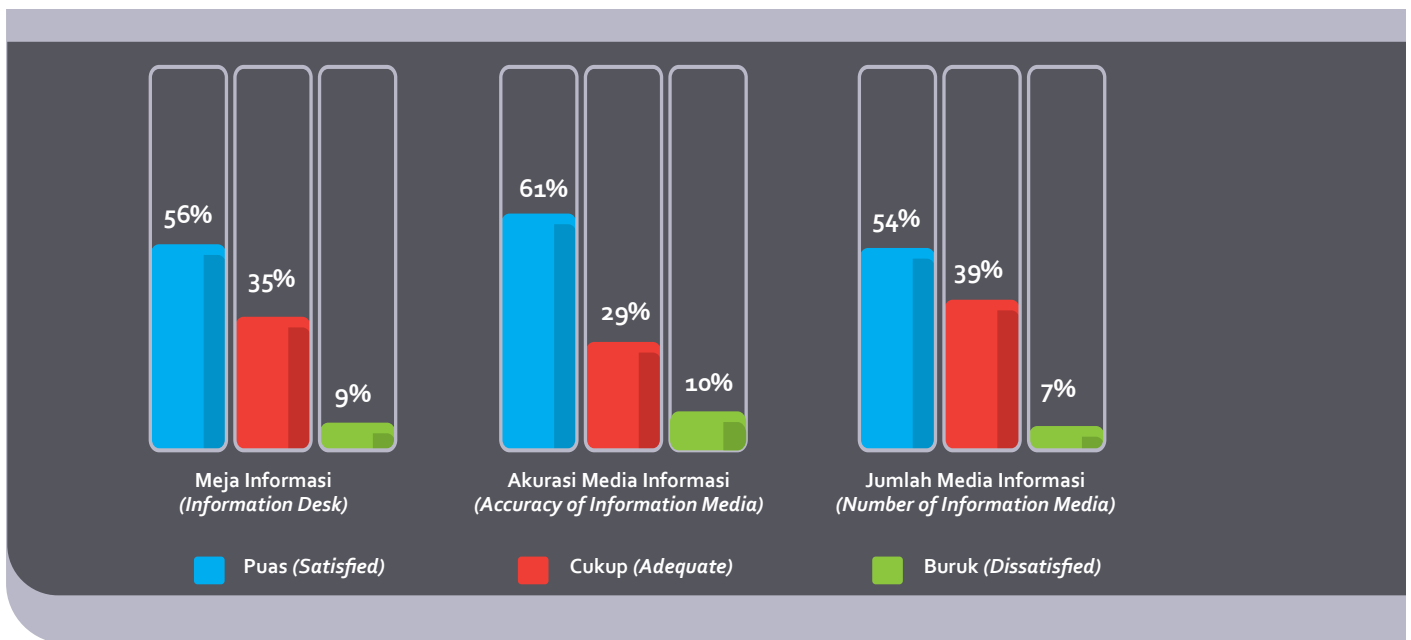


Diagram CXXIII: Tingkat Kepuasan Komposisi Fasilitas Informasi

*Diagram CXXIII: Tingkat Kepuasan Komposisi Fasilitas Informasi*

Mayoritas responden menyatakan puas (57 %) terhadap fasilitas informasi yang disediakan pengadilan, dengan sisanya cukup (32 %), dan tidak puas (11 %). Hal ini mengindikasikan perlu adanya optimalisasi terhadap pelayanan fasilitas informasi yang ada, walaupun mayoritas responden menyatakan baik.

*The majority of respondents said to be satisfied (57 %) with the information facility provided by the court, while the others said to be adequately satisfied (32 %), and dissatisfied (11 %). This indicates the need for optimization on existing information facility, even though the majority of respondents said it was already good.*

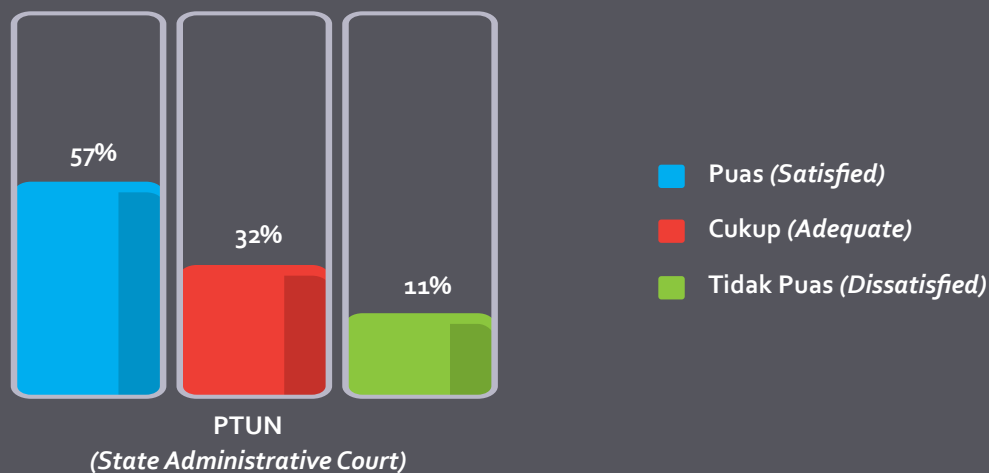


Diagram CXXIV: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi PTUN

Diagram CXXIV: Tingkat Kepuasan Fasilitas Informasi PTUN

### 6.1.3 Fasilitas Toilet Pengadilan Tata Usaha Negara

Terdapat 3 faktor komposisi kepuasan turunan yang ditentukan, yakni, jumlah toilet, kebersihan toilet, dan ketersediaan perlengkapan toilet. Hampir sama dengan pada PN dan PA, rata-rata penilaian baik terhadap fasilitas toilet pengadilan masih rendah, di mana rata-rata penilaian baik pada setiap aspek komposisi mencakup kurang dari 40 % jumlah responden. Pada aspek ini, komposisi dengan nilai terendah terdapat pada ketersediaan perlengkapan toilet, dengan penilaian baik mencakup 26 % responden, dengan penilaian buruk mencakup 30 % responden.

### 6.1.3 Toilet Facility in PTUN

*There are 3 derivative satisfaction composition factors related to toilet facility, namely number of toilet, cleanliness of toilet, and availability of toilet supplies. Similar to PN and PA, on average good ratings on toilet facility in court is still low, where the average good rating in each composition aspect includes less than 40 % of the total respondents. In this aspect, the lowest rating composition is the availability of toilet supplies, with good rating includes 26 % of the respondents and poor rating includes 30 % respondents.*

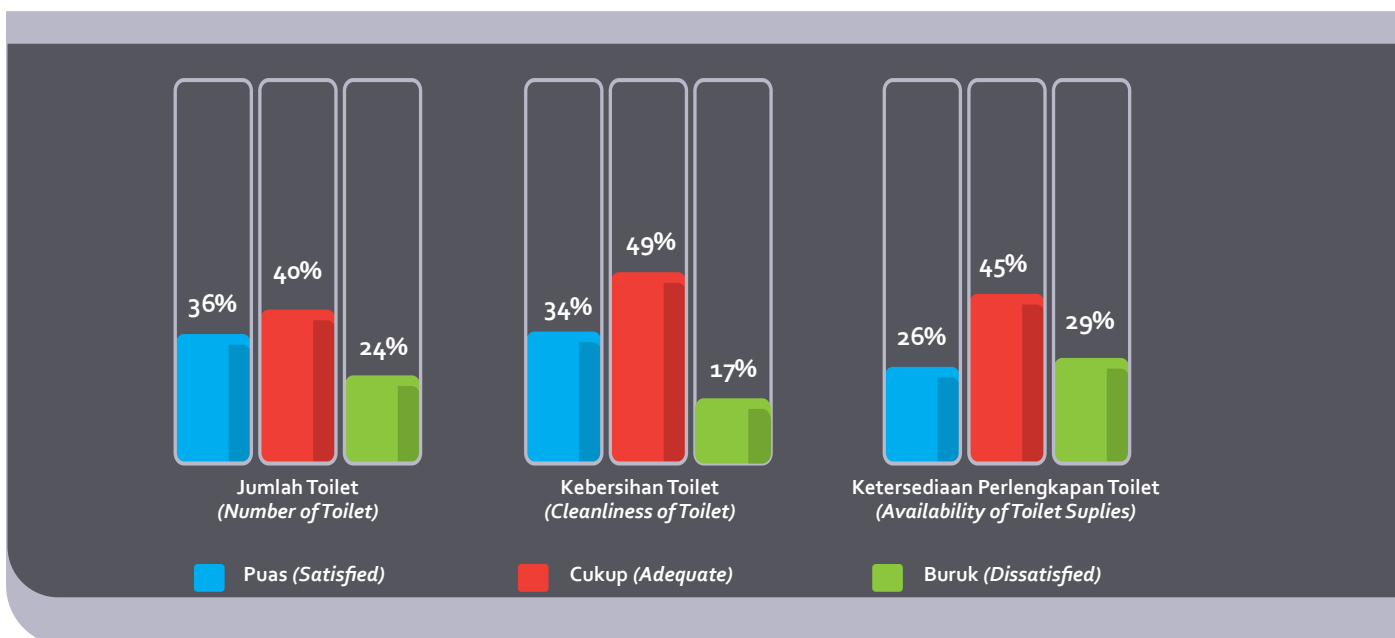


Diagram CXXV: Tingkat Kepuasan Akses PTUN  
 Diagram CXXV: Access to PTUN Satisfaction Level

Rendahnya tingkat penilaian pada aspek komposisi terefleksi pada tingkat kepuasan responden. Pada fasilitas toilet, tingkat kepuasan responden rendah (40 %), dengan angka ketidakpuasan tinggi (19 %). Namun demikian, mayoritas responden menyatakan cukup (41 %).

*The low rating in this composition aspect is reflected on the satisfaction level of respondents. In terms of toilet facility, the satisfaction level is low (40 %), with high dissatisfaction level (19 %). However, the majority of respondents are adequately satisfied (41 %).*

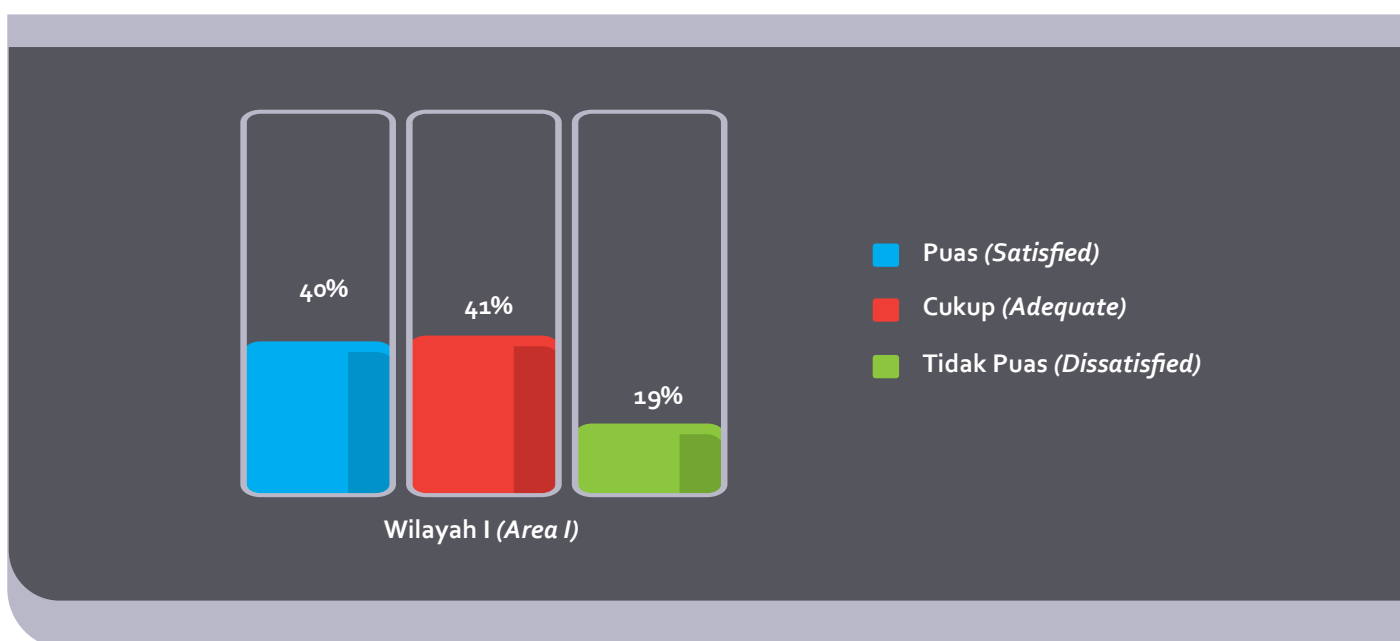


Diagram CXXVI: Tingkat Kepuasan Fasilitas Toilet PTUN  
 Diagram CXXVI: PTUN Toilet Facility Satisfaction Level



#### 6.1.4 Total Kepuasan Keseluruhan Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara

Mayoritas responden menyatakan puas (52 %), di mana responden yang menyatakan cukup (34 %) juga lebih banyak dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas (14 %). Hal ini mengindikasikan masih rendahnya kepuasan terhadap keseluruhan fasilitas PTUN, namun mayoritas responden sudah menyatakan puas. Sehingga, tantangan untuk meningkatkan kepuasan responden relatif tidak terlalu berat.

#### 6.1.4 Total Overall Court Facility Satisfaction in PTUN

*The majority of respondents said to be satisfied (52 %), while adequately satisfied respondents (34 %) were more than the dissatisfied ones (14 %). This indicates the low satisfaction towards the overall facility in PTUN, although the majority of respondents have said they were satisfied. Therefore, the challenge to improve respondent satisfaction is relatively easier.*



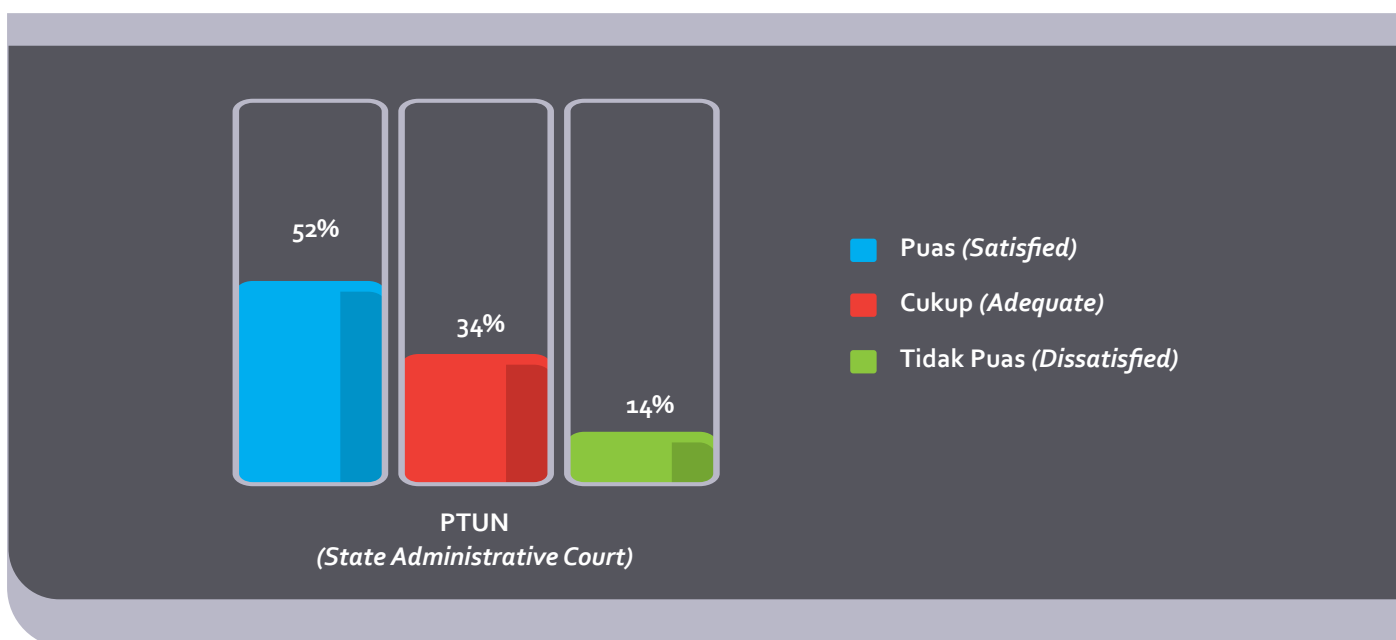


Diagram CXXVII : Tingkat Kepuasan Fasilitas PTUN

*Diagram CXXVII: PTUN Facility Satisfaction Level*

#### 6.1.5 Kesimpulan Fasilitas Pengadilan Tata Usaha Negara

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan fasilitas informasi pengadilan. Namun demikian, terdapat beberapa komponen yang kepuasannya di bawah responden yang menyatakan cukup, seperti fasilitas toilet. Data tersebut di atas mengindikasikan bahwa tantangan untuk mengoptimalkan kepuasan responden tidaklah terlalu berat.

#### 6.1.5 Conclusion of PTUN Facility

*Several conclusions that can be drawn from the data above are :*

1. *In general, it can be concluded that the majority of respondents are satisfied with court information facility. However, there are several components in which respondents are less than adequate, such as toilet facility. The data shown above indicates that the challenge to optimize respondent satisfaction in this aspect is not too difficult.*

2. Pada aspek komposisi akses, yang ditunjukkan sudah cukup baik, namun belum optimal. Pembinaan perlu dilakukan pada aspek penyediaan informasi, di mana informasi terkait PTUN perlu diintensifkan dengan memperluas penyediaan informasi pada sumber-sumber informasi lainnya.
  3. Pada aspek komposisi fasilitas informasi, hal terpenting adalah perlu diperbanyaknya jumlah media informasi, baik berupa poster, papan petunjuk, ataupun leaflet dan/atau brosur mengenai pelayanan PTUN.
  4. Toilet merupakan keluhan utama dari hampir semua pengadilan. Hampir seluruh aspek komposisi memiliki buruk. Perbaikan pada sistem pelayanan fasilitas toilet ini merupakan sebuah langkah strategis ke depannya, terutama untuk melibatkan pengelolaan kebersihan toilet oleh pihak ketiga.
2. *In the access composition aspect, what is shown is already good, but not optimal. Improvement needs to be done in the information provision aspect, where information related to PTUN needs to be intensified by expanding information provision to other information sources.*
  3. *In the information facility composition aspect, the most important thing is to add the number of information media, either in the form of poster, instruction board, or leaflet and/or brochures related to the services provided by PTUN.*
  4. *Toilet is the main complain in almost all courts. Almost all composing aspects are poor. Improvement on this toilet facility service will be a strategic move going forward, particularly in involving toilet cleanliness management by a third party.*

## 6.2 Kepuasan Pelayanan Administrasi Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN)<sup>12</sup>

Aspek kepuasan administrasi PTUN ini terdiri dari 7 aspek komposisi utama, yakni, proses pendaftaran, persiapan persidangan, persidangan, pemberian putusan, pengembalian sisa panjar, permohonan eksekusi, dan personel

## 6.2 Court Administration Service Satisfaction of PTUN (State Administrative Court)<sup>12</sup>

*Court administration satisfaction aspect in PTUN consists of 7 main satisfaction composition aspects, namely registration process, hearing preparation, hearing, decision delivery, fee deposit refund, execution application, and court staff. The*

<sup>12</sup> Pada pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara, data yang berhasil diambil tidak mencukupi untuk dijadikan dasar bagi analisis kuantitatif. Oleh karenanya, hasil analisis ini hanya akan dijadikan ulasan terhadap situasi dari masing-masing pengadilan, serta kesimpulan yang tersedia tidak mencerminkan keadaan keseluruhan PTUN di Indonesia.

<sup>12</sup> On the service of PTUN, the data collected is not sufficient to be made as basis for quantitative analysis. Therefore, the result of this analysis will only serve as a review on the situation of each court. Also, the conclusion drawn does not reflect the overall PTUN situation in Indonesia.

petugas pengadilan. Penyajian narasi akan diurutkan berdasarkan urutan aspek komposisi tersebut. Pada bagian akhir, juga akan disajikan total kepuasan administrasi pengadilan secara keseluruhan.

### **6.2.1 Pendaftaran PTUN**

Pada aspek pendaftaran terdapat 3 aspek komposisi kepuasan, yakni, prosedur pendaftaran, sistem pembayaran, dan personel petugas pendaftaran. Pada setiap aspek komposisi, terdapat turunan lebih lanjut dari aspek tersebut. Masing-masing aspek tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

#### **6.2.1.1 Prosedur Pendaftaran PTUN**

Pada aspek prosedur pendaftaran, terdapat beberapa pertanyaan yang ditanyakan kepada responden, yakni terkait bagaimana responden memperoleh informasi, terdiri dari aspek komposisi turunan, seperti sumber informasi, prosedur pendaftaran, waktu tunggu layanan, kejelasan prosedur pendaftaran, dan lokasi pendaftaran. Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan tentang harapan (ekspektasi) dari proses pendaftaran tersebut di atas. Pada bagian terakhir, kepada responden ditanyakan pula kepuasan terhadap keseluruhan proses pendaftaran.

Pada aspek pengalaman terkait proses pendaftaran, mayoritas responden memperoleh informasi prosedur pendaftaran dari petugas jaga/

*following narration will be presented using the order mentioned above. At the end of this section, the total overall satisfaction of court administration will be presented.*

### **6.2.1 PTUN Registration**

*In the registration aspect, there are 3 satisfaction compositions, namely registration procedure, payment system, and registration staff. In each of these aspects, there are further derivative aspects. Each of these aspects will be elaborated below:*

#### **6.2.1.1 PTUN Registration Procedure**

*In the registration procedure aspect, several questions are asked to respondents, related to how respondents obtain information, which consists of several composition aspects, such as information source, registration procedure, and registration location. On the final part, respondents are asked about their satisfaction to the overall registration procedure.*

*In the experience aspect related to registration process, the majority of respondents obtain information on registration procedure from officer on*

informasi (84 %), disusul dengan papan pengumuman, leaflet/brosur, dan website pengadilan. Pada sisi waktu menunggu hingga diperolehnya layanan, terdapat perbedaan antara pengalaman dan harapan dari responden. Mayoritas responden menyatakan mengalami waktu tunggu antara 0 – 10 menit (71 %), sedangkan pada harapan, mayoritas responden menginginkan waktu tunggu antara 0 – 10 menit (81 %). Namun dari sisi ini, tidak terlalu besar celah harapannya.

*duty/information staff (84 %), looking at announcement board at the court, leaflet/brochure, and court website. In terms of the time required waiting for the service, there is a gap between experience and expectation of respondents. The majority of respondents experienced 0 – 10 minutes waiting time (71 %), while on the expectation side, the majority of respondents expected waiting time between 0 – 10 minutes (81 %). However, the expectation gap is not significant.*

Pada aspek kejelasan prosedur (65 %) dan lokasi pendaftaran (62 %), mayoritas responden menyatakan baik. Selebihnya, responden yang menyatakan cukup kejelasan prosedur (28 %), sedikit lebih rendah dari lokasi dan tempat pendaftaran (33 %), serta responden yang menyatakan buruk kejelasan prosedur (7 %), sedikit lebih tinggi dari lokasi dan tempat pendaftaran (5 %).

*In terms of procedure clarity (65 %) and registration location (62 %), the majority of respondents said they were good. Other respondents who said the procedure clarity was adequate (28 %) were slightly lower than those who said registration location was adequate (33 %), while respondents who said the procedure clarity was poor (7 %) were slightly higher than those who said registration location was poor (5 %).*

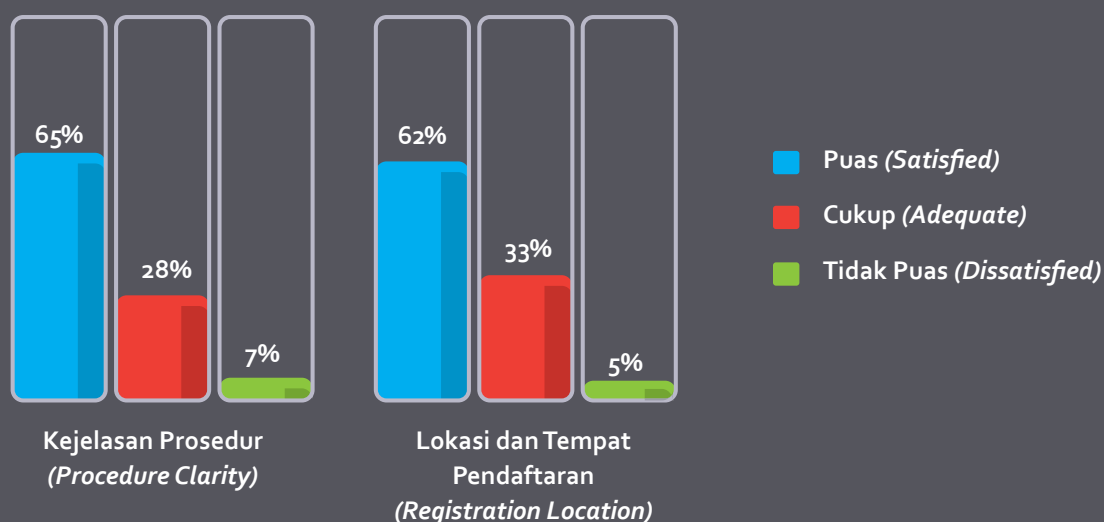


Diagram CXXVIII: Penilaian Prosedur Pendaftaran PTUN

*Diagram CXXVIII: PTUN Registration Procedure Rating*

Hasil persepsi pada pengalaman tersebut, memiliki korelasi positif terhadap kepuasan secara total pada aspek ini. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan prosedur pendaftaran PTUN (69 %), diikuti dengan responden yang menyatakan cukup (22 %), dan tidak puas (9 %). Hal ini mengindikasikan sudah optimalnya kepuasan dari PTUN, namun perlu untuk meningkatkan kepuasan yang ada.

*The perception result in that experience has a positive correlation towards the total satisfaction in this aspect. The majority of respondents said to be satisfied with PTUN registration procedure service (69 %), followed by respondents who were adequately satisfied (22 %), and dissatisfied (9 %). This indicates optimal satisfaction to PTUN, but improvement still needs to be done to further increase satisfaction.*

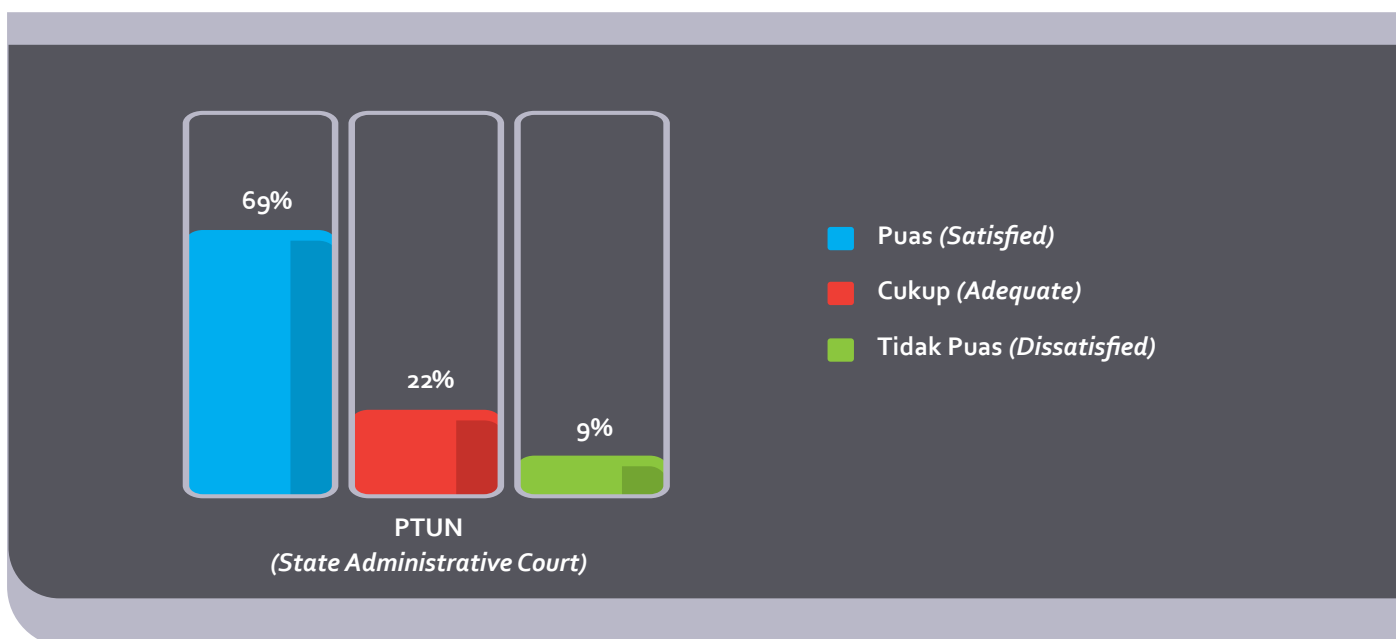


Diagram CXXIX: Kepuasan Prosedur Pendaftaran PTUN  
Diagram CXXIX: PTUN Registration Procedure Satisfaction

#### 6.2.1.2 Sistem Pembayaran

Pada sistem pembayaran, terdapat beberapa aspek yang ditanyakan kepada responden, yakni, pendapat responden tentang cara dan sistem pembayaran panjar di pengadilan dan kemungkinan adanya praktek pungutan di luar biaya panjar pada sistem pembayaran.

#### 6.2.1.2 Payment System

*Related to payment system, there are several aspects that were asked, namely respondents' opinion on the way of paying fee deposit and the fee deposit payment system in court, and the possibility of illegal payments outside of fee deposit in the payment system.*

Pada aspek ini, sistem pembayaran telah menunjukkan performa yang baik terkait dengan transparansi biaya panjar. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 92 % responden menyatakan memperoleh informasi merinci mengenai besaran biaya panjar, melalui Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM). Namun demikian, masih terdapat 7 % responden yang merasa tidak mendapatkan detail SKUM yang dimaksud.

Pada umumnya, sistem pembayaran di pengadilan sudah dilakukan dengan menggunakan sistem pembayaran bank, di mana sebanyak 78 % responden menyatakan melakukan pembayaran melalui bank. Namun demikian, masih terdapat jumlah responden yang melakukan pembayaran melalui jalur non-bank, melalui petugas, ataupun melalui loket pembayaran, yakni sebanyak 22 % responden.

Pada pembayaran non-bank, mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap ketertiban sistem yang ada (72 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (9 %) dan buruk (18 %). Pada aspek transparansi, terlihat juga tren serupa, di mana mayoritas responden menyatakan penilaian baik (73 %), diikuti cukup (9 %), dan buruk (18 %). Demikian pula aspek komposisi transparansi, responden memberikan penilaian dengan jumlah yang sama. Namun demikian, walaupun terdapat jumlah signifikan responden yang memberikan penilaian buruk pada dua aspek tersebut, tidak ditemukan responden yang menyatakan dipungut biaya lain di luar biaya resmi.

*In this aspect, the payment system has shown good performance related to fee deposit transparency. This is evident when 92 % respondents said they received detailed information on the amount of fee deposit through Power of Attorney to Pay or Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM). However, there were still 7 % respondents who felt that they did not receive such SKUM details.*

*In general, the payment system in the court has been done using bank, where 78 % respondents said to have paid through the bank. However, there were still a number of respondents who paid through non-bank, via staff or payment counter, namely 22 % respondents.*

*In non-bank payment, the majority of respondents gave good rating on the orderliness of existing system (72 %), while the others gave adequate (9 %) and poor ratings (18 %). In the aspect of transparency, similar trend is also shown, where the majority of respondents gave good rating (73 %), followed by adequate (9 %), and poor (18 %). The same goes in transparency composition aspect, respondents gave the same rating. However, even though there were a significant number of respondents who gave a poor rating in those two aspects, no respondents have claimed to have to pay outside of the official fees.*



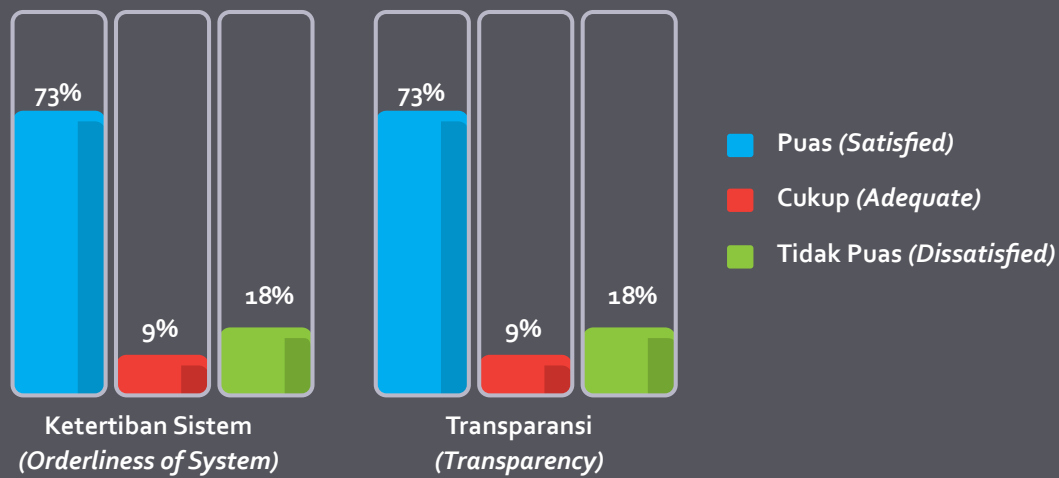


Diagram CXXX: Penilaian Aspek Komposisi Pembayaran

*Diagram CXXX: Payment Composition Aspect Rating*

Pada waktu tunggu pembayaran, mayoritas responden, yaitu sebanyak 72 %, menyatakan bahwa di dalam melakukan pembayaran, rata-rata mereka menunggu di bawah 10 menit, serta sebanyak 27 % responden di atas 10 menit. Tidak terdapat celah antara harapan dengan pengalaman dari responden, karena sebanyak 72 % responden mengharapkan waktu tunggu di bawah 10 menit. Namun, pada data lebih spesifik lagi, sebanyak 54 % responden memiliki harapan agar waktu tunggu berada di bawah 5 menit, sementara pada aspek pengalaman terlihat bahwa hanya 27 % responden mendapatkan pelayanan di bawah 5 menit. Hal ini mengakibatkan tidak optimalnya jumlah kepuasan dari responden, walaupun cukup mendekati parameter nilai positif, yakni sebesar 72 %. Sedangkan pada aspek

*In terms of waiting time to pay, the majority of respondents of 72 % said that in paying, on average they had to wait for under 10 minutes, and 27 % respondents waited for more than 10 minutes. There is no gap between expectation and experience of respondents, because 72 % of respondents expected a waiting time of under 10 minutes. However, in more specific data, 54 % respondents have expectation that the waiting time is under 5 minutes, while in the experience aspect, it is shown that only 27 % respondent were given service in under 5 minutes. This makes respondent satisfaction not optimal, even though it is close to the positive parameter, namely 72 %. While in the dissatisfaction aspect, it looks good because satisfaction rating is only 6 %. This number is below the negative parameter.*

ketidakpuasan, terlihat yang baik, di mana ketidakpuasan hanya mencapai 6 % responden. Jumlah ini berada di bawah parameter nilai negatif.

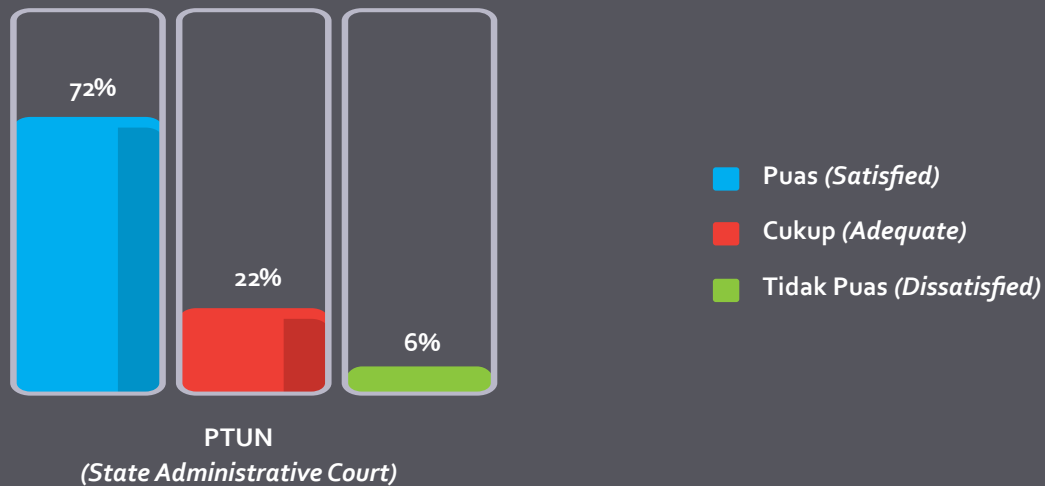


Diagram CXXXI : Kepuasan Sistem Pembayaran PTUN  
Diagram CXXXI : PTUN Payment System Satisfaction

#### 6.2.1.3 Petugas Pendaftaran

Pada bagian ini, fokus pertanyaan terkait aspek petugas pendaftaran. Terdapat 4 aspek komposisi penilaian terhadap petugas pendaftaran, yakni, kecakapan dalam penyelesaian administrasi, kepatuhan petugas terhadap syarat-syarat administrasi, kepatuhan petugas untuk menolak pemberian, dan kesediaan memberikan informasi. Hal ini kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan terkait dengan kepuasan terhadap petugas pendaftaran, secara keseluruhan.

#### 6.2.1.3 Registration Staff

*In this section the questions focus on the registration staff aspect. There are 4 aspects composing the rating for registration staff, namely competency in completing administration, compliance to administrative requirements, compliance to refuse gifts, and willingness to provide information. This then is followed up by questions related to overall satisfaction to registration staff.*

Pada aspek kualitas layanan petugas, angka penilaian baik berada pada posisi yang cukup tinggi, serta hampir mendekati parameter nilai positif. Penilaian baik terendah terdapat pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat, dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 68 %, sementara penilaian baik tertinggi adalah 70 % responden.

*In the aspect of service quality provided by staff, the good rating is in a high position, and almost close to the positive parameter. The lowest good rating is on the aspect of competency in completing administrative process in a timely manner, with 68 % of respondents said it was good, while the highest good rating was given by 70 % of respondents.*

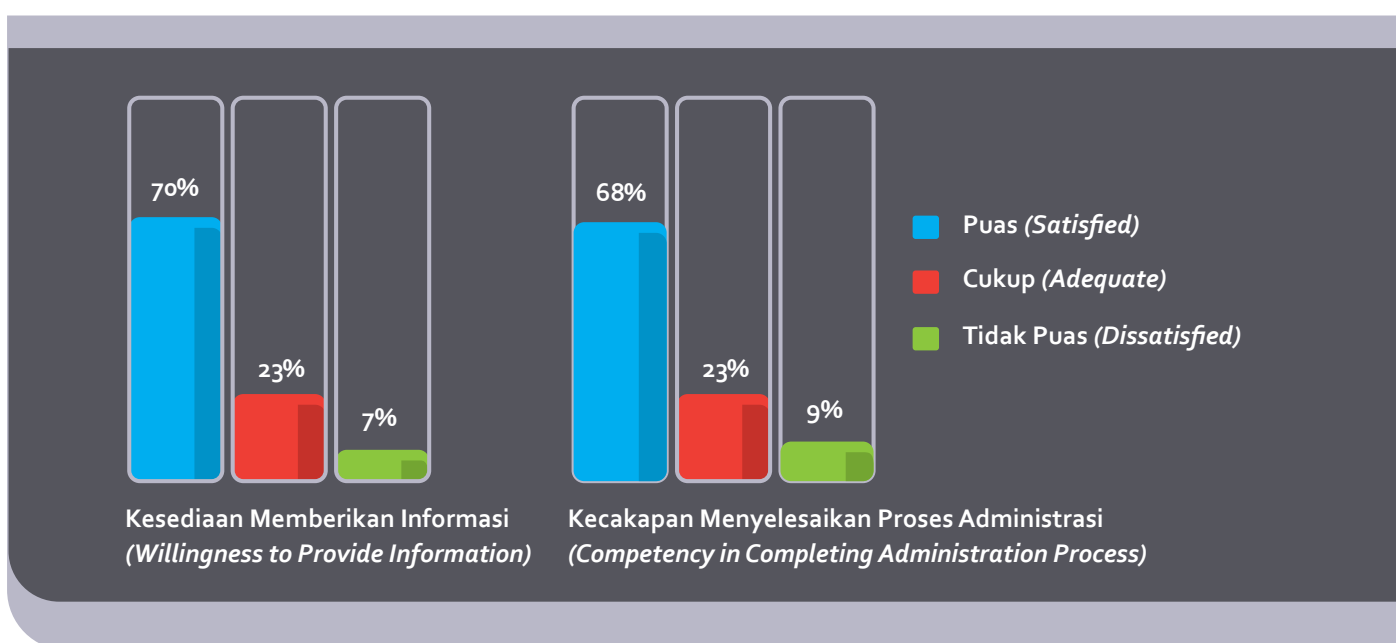


Diagram CXXXII: Penilaian Komposisi Kualitas Layanan Petugas PTUN

*Diagram CXXXII: Quality of Service Provided by PTUN Staff Rating*

Pada aspek integritas petugas, penilaian baik terendah ada pada aspek integritas petugas dalam menerima/menolak pemberian (64 %), dengan aspek transparansi petugas dan kepatuhan prosedur mendapatkan penilaian baik tertinggi (70 %).

*In the aspect of staff integrity, the lowest good rating is in the integrity of staff in receiving/refusing gifts (64 %), and the highest good rating (70 %) is in the aspect of staff transparency and compliance to procedure.*

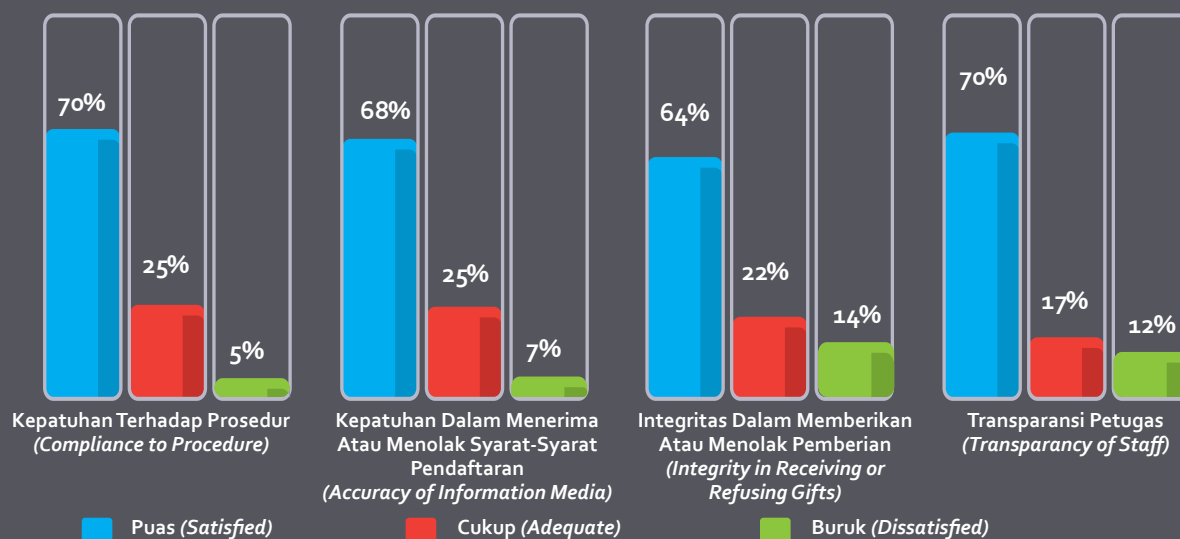


Diagram CXXXIII: Penilaian Komposisi Integritas Petugas PTUN

Diagram CXXXIII: Integrity Composition Rating of PTUN Staff

Total kepuasan pada aspek petugas pendaftaran ini merupakan nilai terendah, jika dibandingkan pada aspek-aspek layanan sebelumnya. Namun demikian, angka kepuasannya tidak terlalu signifikan di bawah aspek-aspek lainnya dan relatif mendekati parameter nilai positif.

*Total satisfaction in this registration staff aspect is the lowest rating compared to the previous service aspects. However, the satisfaction rating is not significantly below other aspects and is relatively close to the positive parameter.*

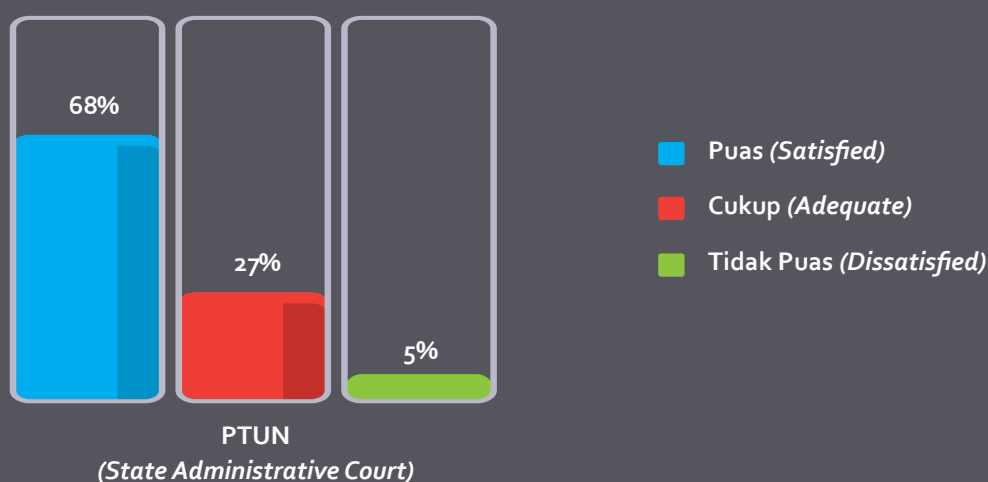


Diagram CXXXIV: Kepuasan Petugas Pendaftaran/Pembayaran PTUN

Diagram CXXXIV: Satisfaction towards Registration/Payment Staff of PTUN

#### 6.2.1.4 Total Kepuasan Pendaftaran

Pada bagian ini, kepada responden ditanyakan total kepuasan keseluruhan dari aspek pendaftaran. Rata-rata responden yang menyatakan puas terhadap aspek pelayanan pendaftaran (68 %), dengan angka ketidakpuasan relatif kecil (5 %), dan sisanya menyatakan cukup (27 %). Hal ini sudah mengindikasikan cukup baiknya kepuasan pelayanan, meskipun optimalisasi masih diperlukan untuk menguatkan kepuasan pendaftaran pada aspek ini.

#### 6.2.1.4 Total Registration Satisfaction

*In this section, respondents were asked about their total overall satisfaction of the registration aspect. The average respondents were satisfied with the registration service aspect (68 %), with a relatively small dissatisfaction number (5 %), and the others were adequately satisfied (27 %). This indicates the satisfaction is good, although optimalization still needs to be done to improve registration satisfaction*

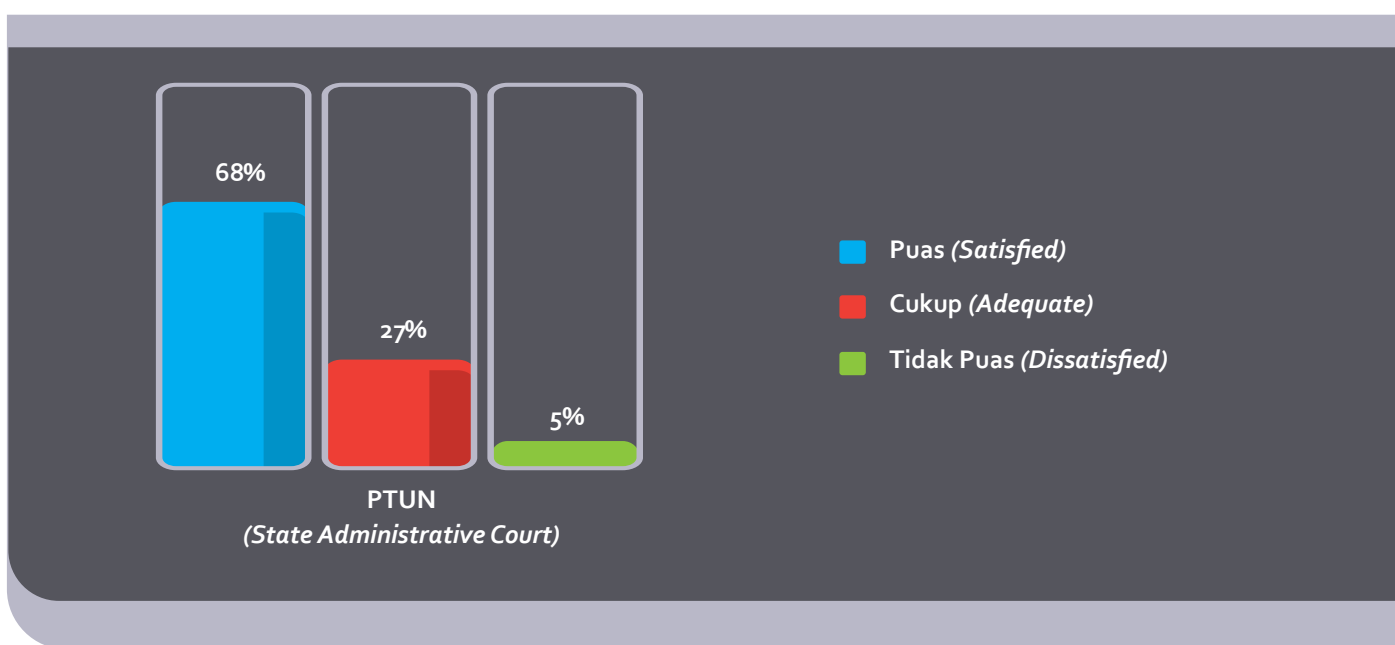


Diagram CXXXV: Kepuasan Pendaftaran PTUN  
Diagram CXXXV: PTUN Registration Satisfaction

#### 6.2.2 Persiapan Persidangan

Persiapan persidangan ini terbagi ke dalam beberapa aspek pengalaman, dimulai dari pemanggilan untuk sidang, sampai dengan mekanisme pemanggilan sidang. Setelah menanyakan aspek

#### 6.2.2 Hearing Preparation

*Hearing preparation is divided into several experience aspects, starting from summons for hearing to the summons mechanism. After asking about experience composition aspects mentioned above,*

komposisi pengalaman tersebut di atas, kepada responden kemudian diajukan pertanyaan terkait kepuasan persiapan persidangan.

Pada umumnya, responden menyatakan bahwa rata-rata sidang pertama sejak didaftarkan permohonan atau gugatan adalah 2-4 minggu (51 %), sedangkan sisanya responden yang memperoleh sidang pertama di bawah 2 minggu (47 %) dan responden yang menyatakan di atas 1 bulan (2 %). Dari data terkait harapan responden, mayoritas responden menyatakan menginginkan masa persiapan sidang dilaksanakan di bawah 2 minggu (76 %). Terdapat celah yang signifikan antara harapan dengan kondisi yang ada, sehingga menyebabkan jumlah kepuasan responden yang diraih tidak optimal.

Mayoritas responden menyatakan panggilan untuk hari sidang pertama diantar melalui petugas pengadilan (68 %), sedangkan sisanya dengan metode lainnya (32 %). Pada pertanyaan terkait kemungkinan adanya pungutan terhadap proses pemanggilan, sebanyak 7 % menyatakan dipungut biaya oleh petugas panggil, dengan 100 % responden menyatakan jumlah pungutan kurang dari Rp. 50.000,-.

Pada total kepuasan dapat dilihat, mayoritas responden menyatakan baik (71 %), dengan angka ketidakpuasan rendah (2 %). Hal ini menunjukkan kerja PTUN yang sudah baik, namun belum optimal, pada aspek ini.

*follow up questions will be asked related to the hearing preparation satisfaction.*

*In general, respondents said that the average first hearing after the application or claim submission was conducted between 2 – 4 weeks (51 %), other respondents said it was conducted in less than 2 weeks (47 %), and the rest of the respondents said it was conducted in over 1 month (2 %). From data related to respondent expectation, the majority of respondents expected hearing preparation to be done in under 2 weeks (76 %). There is a significant gap between expectation and the real condition. This made respondent satisfaction not optimal.*

*The majority of respondents said the summons for the first day of hearing was delivered through court staff (68 %), and other methods (32 %). On the question related to any illegal payment occurrence during summoning process, 7 % respondents said to have been asked to pay by the summons staff, with 100% respondents saying that the amount of the payment is less than Rp. 50.000,-.*

*In the total satisfaction it can be seen the majority of respondents are satisfied (71 %), with a low dissatisfaction number (2 %). This shows that PTUN has done good work, but not yet optimal, in this aspect.*



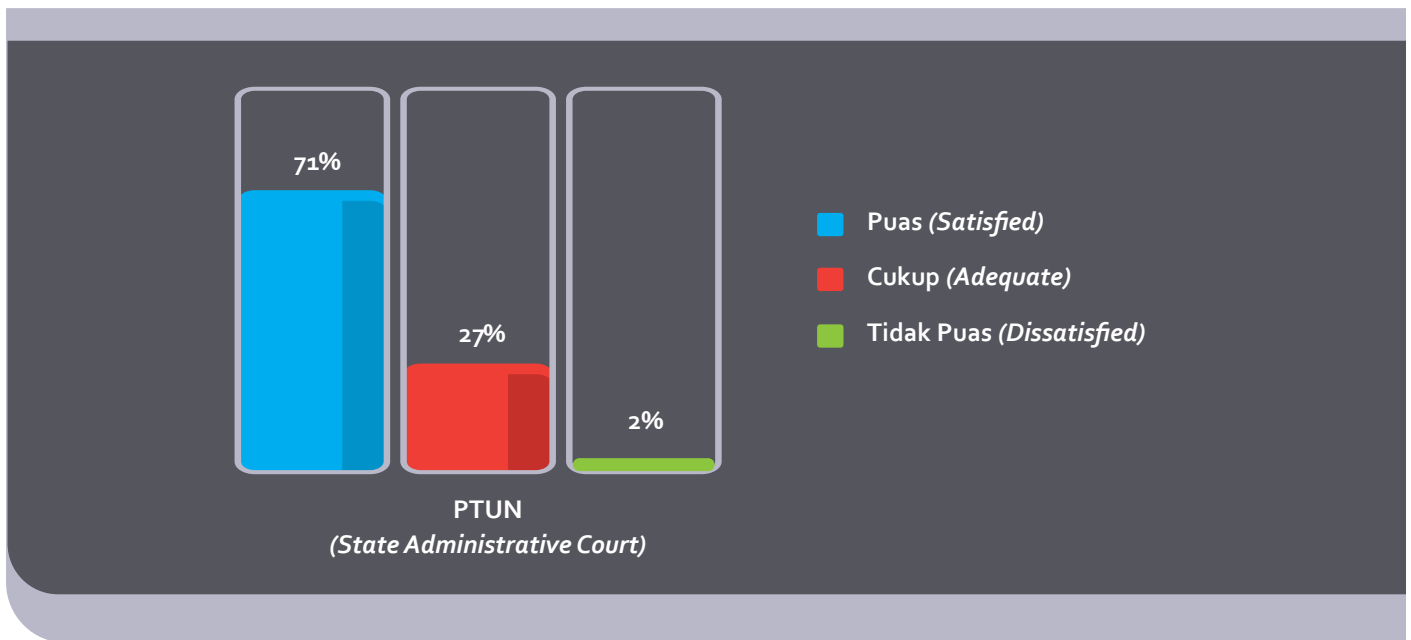


Diagram CXXXVI : Kepuasan Persiapan Persidangan PTUN

Diagram CXXXVI: PTUN Hearing Preparation Satisfaction

### 6.2.3 Persidangan PTUN

Pada aspek persidangan ini, terdapat beberapa aspek komposisi kepuasan dan pengalaman responden yang ditanyakan. Pada aspek komposisi pengalaman, kepada responden ditanyakan beberapa hal terkait fasilitas dan ruangan persidangan, jalannya proses persidangan, serta pemeriksaan setempat. Setelah itu, dilanjutkan dengan pertanyaan terkait kepuasan selama mengikuti persidangan.

#### 6.2.3.1 Ruang Sidang

Pada ruangan persidangan, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman, yakni, kecukupan luas ruang sidang, penerangan dan pencahayaan, sound system dan kejelasan suara, sirkulasi udara, kenyamanan/jumlah bangku

### 6.2.3 PTUN Hearing

*In the hearing aspect, there are several satisfaction composition and respondent experience asked. In terms of experience, surveyor asked to the respondents several things related to hearing facility and room, the process of the hearing, and on site examination. Then, followed by questions related to satisfaction while attending hearing.*

#### 6.2.3.1 Hearing Room

*In terms of the hearing room, there are several experience composition, namely the space of the room, lighting and illumination, sound system and clarity of sound, air circulation, convenience/ number of visitor seats, and in and out*

pengunjung dan akses keluar masuk, serta diikuti pertanyaan terkait kepuasan terhadap fasilitas ruang sidang.

Mayoritas responden menyatakan luas ruang sidang dan pencahayaan ruang sidang adalah baik (79 %). Dari kelima aspek pada ruang sidang, penilaian terendah baik oleh responden diberikan pada kejelasan suara di ruang sidang (55 %), sementara sisanya menilai buruk (18 %) dan cukup (27 %). Pada aspek-aspek lainnya, tingkat kepuasan bervariasi antara 60 – 70 % kepuasan.

*access, and followed by questions related to satisfaction towards the hearing room facility.*

*The majority of respondents said that the space of the hearing room and lighting of the room are good (79 %). From five aspects in the hearing room, the lowest rating was given regarding the clarity of sound in the hearing room (55 %), while others said it was poor (18 %) and adequate (27 %). In other aspects, satisfaction level is varied between 60 – 70 % satisfaction.*

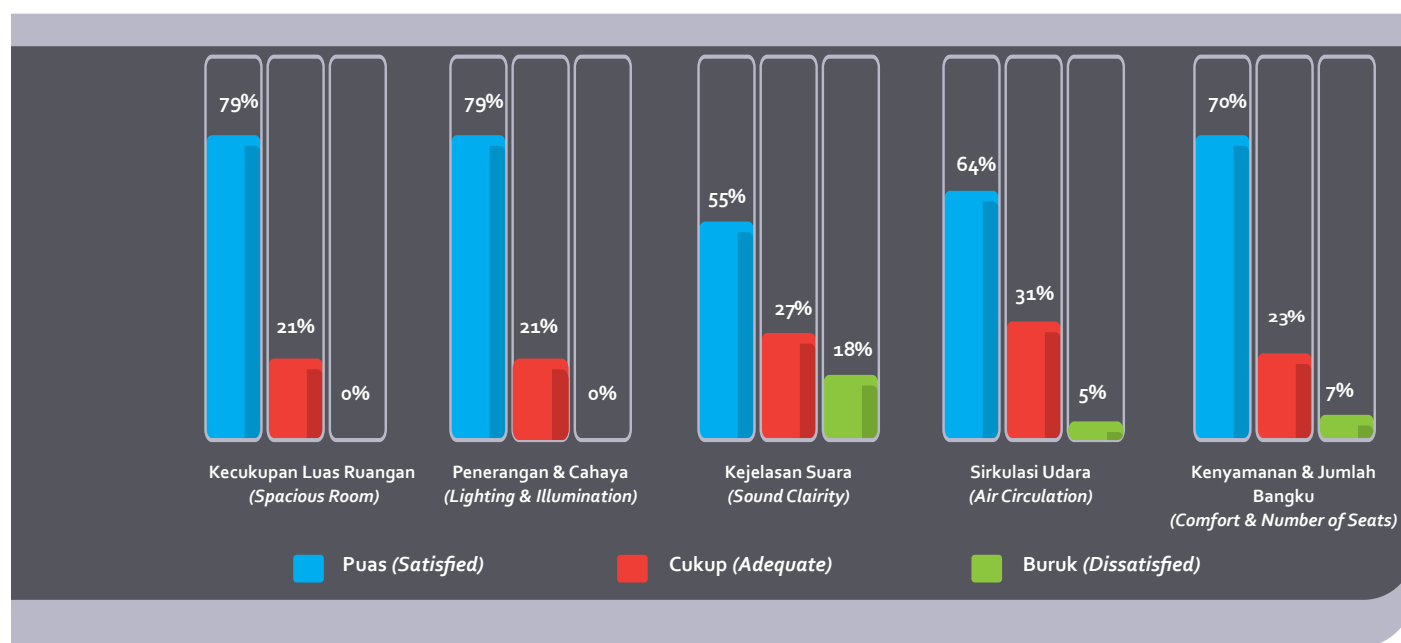


Diagram CXXXVII: Penilaian Komposisi Ruang Sidang PTUN

*Diagram CXXXVII: PTUN Hearing Room Composition Rating*

Kepuasan umum pada ruang sidang menunjukkan angka yang baik, dengan mayoritas responden menyatakan puas (77 %), serta sisanya cukup (23 %) dan tidak puas (0 %). Hal ini mengindikasikan sudah baiknya kepuasan pengguna

*General satisfaction with regards to hearing room is good, with the majority of respondents satisfied (77 %), while the others adequately satisfied (23 %) and dissatisfied (0 %). This indicates that court service user satisfaction is already good,*

layanan pengadilan, meski usaha untuk mendorong meningkatnya kepuasan lebih lanjut lagi masih bisa ditingkatkan.

*although efforts to improve it further can still be done.*

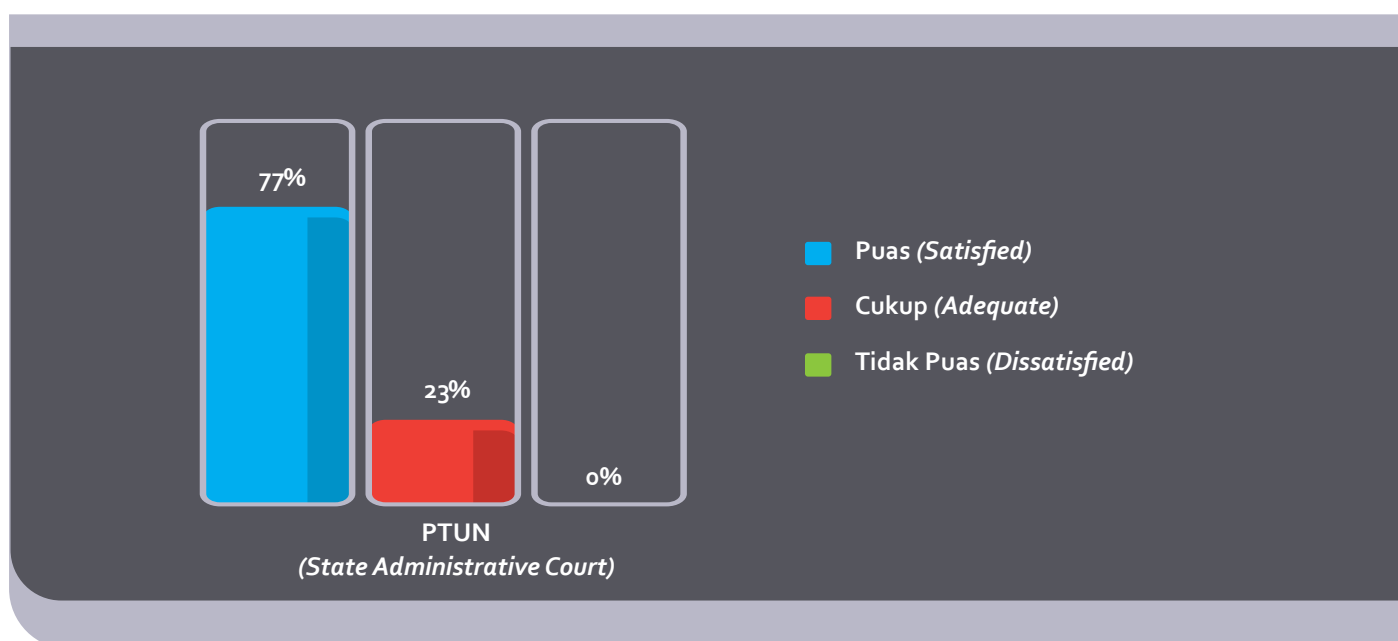


Diagram CXXXVIII: Kepuasan Ruang Sidang PTUN  
Diagram CXXXVIII: PTUN Hearing Room Satisfaction

### 6.2.3.2 Proses Persidangan

Pada aspek proses persidangan ini, pertanyaan survey terbagi ke dalam beberapa aspek komposisi pengalaman dan kepuasan. Pada komposisi pengalaman jalannya proses persidangan, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terkait dengan ketepatan jalannya persidangan, pemberitahuan perubahan, ketertiban dan keamanan jalannya persidangan, serta kenyamanan jalannya persidangan.

Secara umum, terkait penilaian terhadap ketepatan jalannya persidangan, mayoritas responden menyatakan baik

### 6.2.3.2 Hearing Process

*In the hearing process aspect, survey questions are divided into several experience and satisfaction composition aspects. In terms of experience composition, the questions asked were related to the timeliness of hearing, notification of change, orderliness and security of hearing, and convenience of the hearing process.*

*In general, related to the timeliness of the hearing, the majority of respondents said it was good (40%), with a high dissatisfaction*

(40 %), dengan angka ketidakpuasan yang tinggi (24 %), sementara responden lainnya menyatakan cukup (24 %). Pada aspek ketertiban dan kemananan jalannya persidangan, mayoritas responden memberikan penilaian baik (62 %), dengan sisanya menyatakan cukup (22 %), dan buruk (16 %). Pada aspek ketertiban dan keamanan jalannya persidangan, mayoritas responden menyatakan puas (69 %), sedangkan sisanya menilai cukup (29 %), dan buruk (2 %). Dari keempat aspek tersebut, persepsi kepuasan terendah terdapat pada ketepatan jadwal pelaksanaan sidang.

rate (24 %), while other respondents said it was adequate. In the aspect of orderliness and security of hearing, the majority of respondents said it was good (62 %), while the other said adequate (22 %), and poor (16 %). In this aspect, the majority of respondents were satisfied (69 %), while others said adequately satisfied (29 %), and dissatisfied (2 %). From these four aspects, the lowest satisfaction perception was received from the timeliness of the hearing, in other words the accuracy of the hearing schedule.

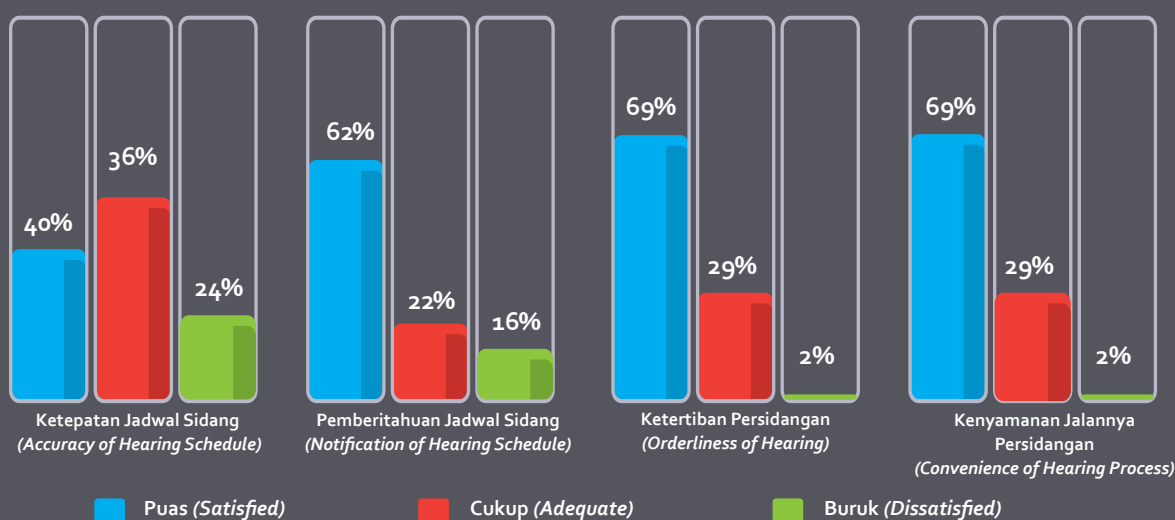


Diagram CXXXIX: Kepuasan Komposisi Pengalaman Proses Persidangan PTUN

Diagram CXXXIX: PTUN Hearing Process Experience Composition Rating

Pada aspek tingkat kepuasan, mayoritas responden menyatakan puas (65 %), dan sisanya menyatakan cukup (30 %) dan tidak puas (5 %). Hal ini relatif lebih rendah dibandingkan pada aspek-aspek sebelumnya.

In the aspect of satisfaction level, the majority of respondents were satisfied (65 %), and other adequately satisfied (30 %) and dissatisfied (5 %). This is relatively lower than the previous aspects.

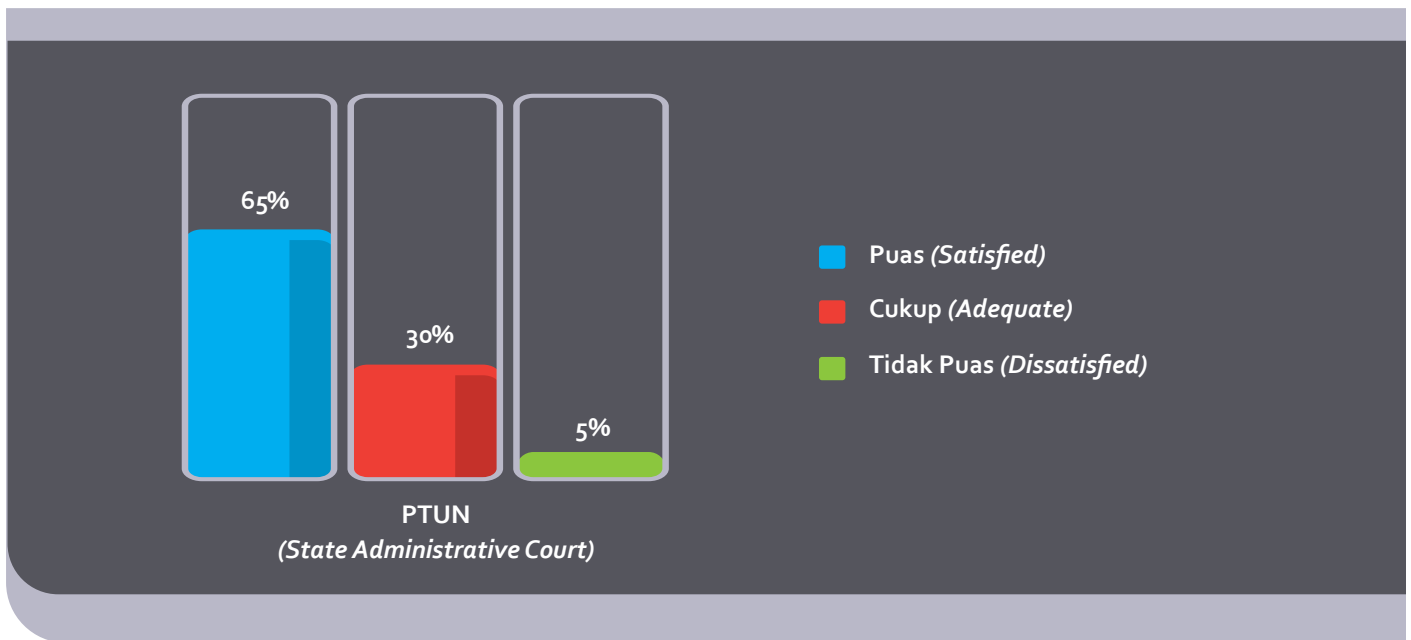


Diagram CXL: Kepuasan Jalannya Persidangan  
Diagram CXL: Hearing Process Satisfaction

### 6.2.3.3 Pemeriksaan setempat

Pada pemeriksaan setempat, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang ditanyakan, yakni, terkait pungutan biaya pemeriksaan setempat dan jalannya proses pemeriksaan setempat. Mayoritas responden menyatakan dipungut biaya di luar biaya panjar (93 %), serta rata-rata besarnya pungutan yang dikutip lebih dari Rp. 300.000,-.

Mayoritas responden menyatakan puas dengan pemeriksaan setempat (56 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (40 %) dan tidak puas (4 %). Namun, nilai kepuasan sebenarnya masih relatif rendah. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kepuasan masyarakat terhadap jalannya pemeriksaan setempat.

### 6.2.3.3 On Site Examination

*In terms of on-site examination, there are several experience composition aspects asked, namely fees of on-site examination and the process of on-site examination. The majority respondents claimed that they were asked to pay on site examination fees outside the fees deposit that they already paid (93 %), and the average of these type of fees were more than Rp.300.000,-.*

*The majority of respondents were satisfied with on site examination (56 %), while others said adequate (40 %) and dissatisfied (4 %). However, this satisfaction number is still relatively low. This indicates that satisfaction towards on site examination is not yet optimal.*

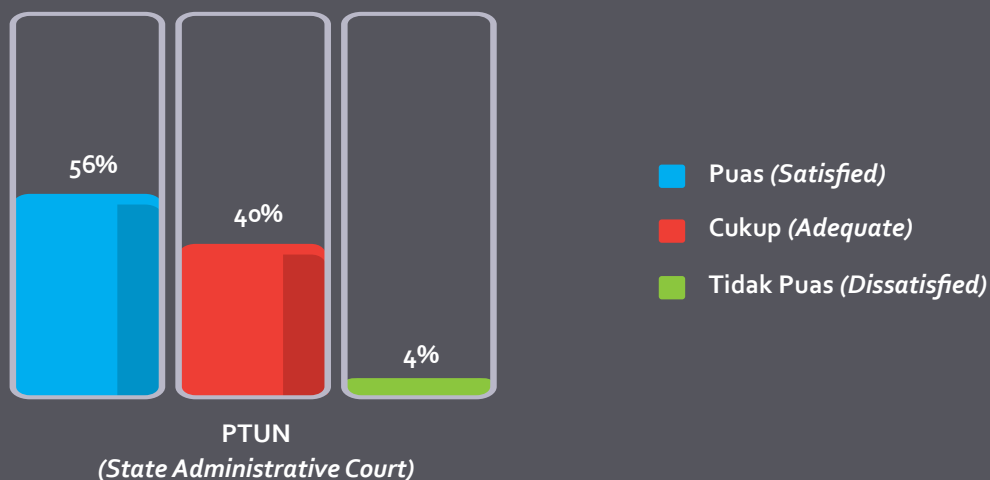


Diagram CXLII: Kepuasan Jalannya Pemeriksaan Setempat  
Diagram CXLII: On Site Examination Satisfaction

#### 6.2.3.4 Total Kepuasan Persidangan

Pada bagian ini, kepada responden ditanyakan total kepuasan keseluruhan dari aspek persidangan. Mayoritas responden menyatakan puas (61 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (32 %), dan tidak puas (7 %).

#### 6.2.3.4 Total Hearing Satisfaction

*In this section, respondents were asked about their total overall satisfaction with the hearing aspects. The majority of respondents were satisfied (61 %), while others were adequately satisfied (32 %), and dissatisfied (7 %).*

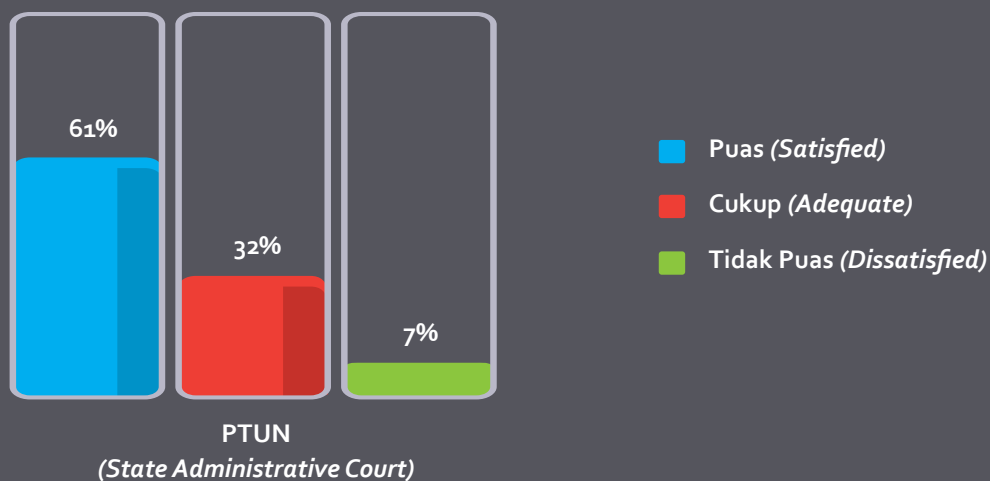


Diagram CXLII: Total Kepuasan Persidangan PTUN  
Diagram CXLII: Total PTUN Hearing Satisfaction



#### 6.2.4 Pemberian Putusan<sup>13</sup>

Mayoritas responden menyatakan penyelesaian kasus berada di bawah 6 bulan (97 %), hal ini terbagi kedalam 2 kelompok responden, yakni, responden yang menyatakan menyelesaikan persidangan antara 3 -6 Bulan (84 %), dan di bawah 3 bulan (13 %). Pada data tersebut dapat dilihat, pada umumnya waktu pemberian putusan di PTUN telah memadai.

#### 6.2.4 Decision Delivery<sup>13</sup>

*The majority of respondents answered that hearings were resolved in less than 6 months (97%), in this case respondents were divided into 2 groups, namely respondents who said hearings were resolved between 3 – 6 months (84 %), and under 3 months (13 %). In that data, it is evident that the decision delivery time in PTUN is sufficient.*

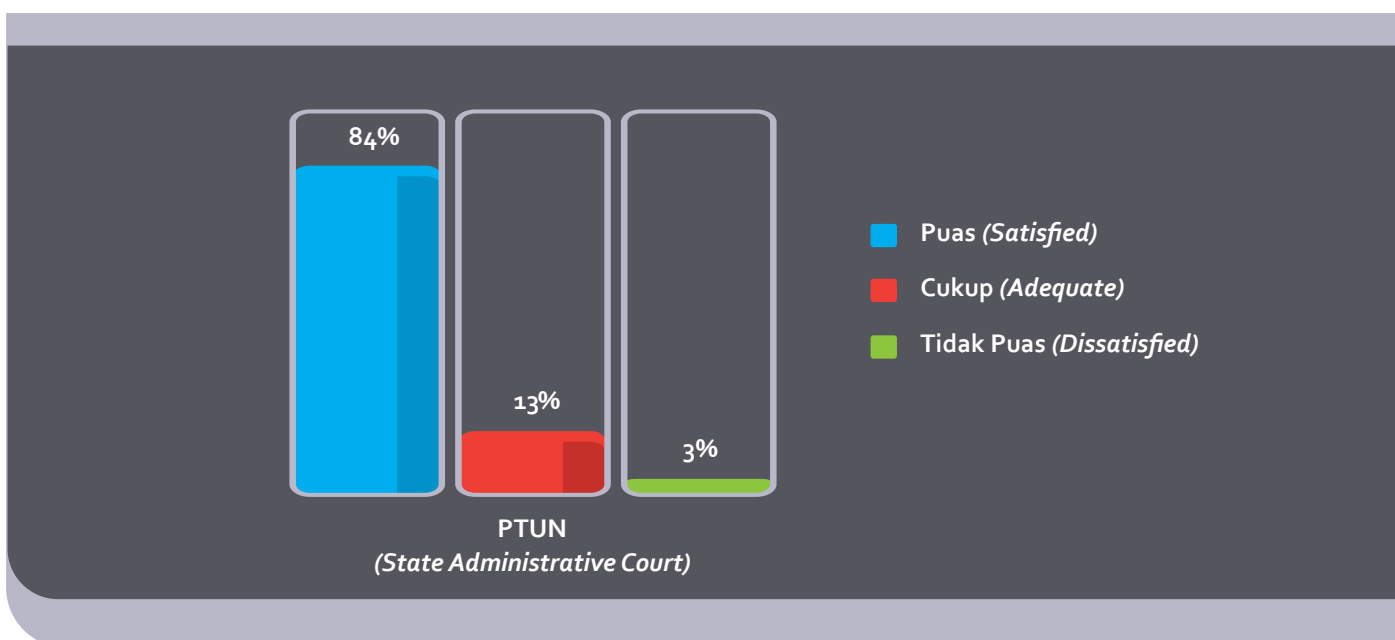


Diagram CXLIII: Waktu Penyelesaian Sidang

*Diagram CXLIII: Hearing Resolution Time*

Terkait penyelesaian sidang, mayoritas responden menyatakan puas (47 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (44 %), dan tidak puas (9 %). Hal ini mengindikasikan masih belum optimalnya penyelesaian sidang, namun tantangan yang ada tidak terlalu besar dengan posisi responden yang puas berada pada posisi mayoritas.

*In terms of hearing resolution, the majority of respondents were satisfied (47 %), while others were adequately satisfied (44 %), and dissatisfied (9 %). This indicates that hearing resolution is not yet optimal, however the challenge is not too difficult considering satisfied respondents were already in the majority position.*

<sup>13</sup> Tidak cukup responden/data untuk dianalisis pada semua level analisis (wilayah maupun nasional).

<sup>13</sup> Not enough respondents/data to be analyzed in all analysis levels (regional and national).

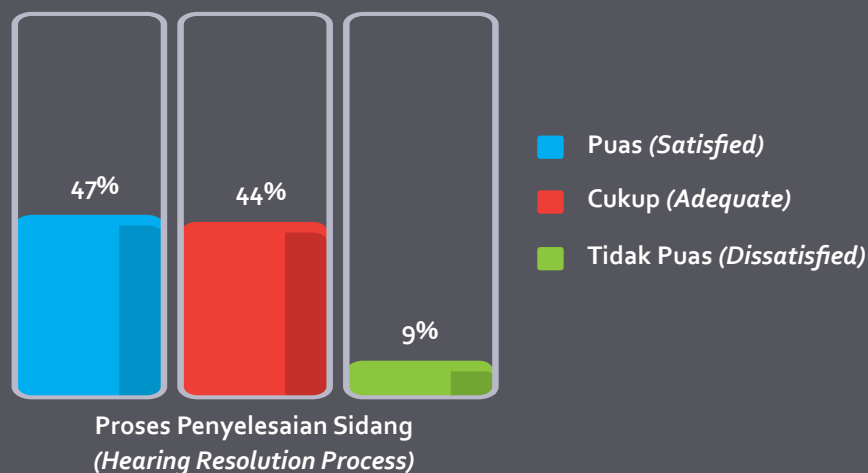


Diagram CXLIV: Kepuasan Penyelesaian Sidang  
 Diagram CXLIV: Hearing Resolution Satisfaction

#### 6.2.6 Permohonan Eksekusi

Pada permohonan eksekusi, terdapat 4 aspek komposisi pengalaman, yakni, pengalaman terkait lama waktu permohonan aanmaning (peringatan eksekusi sukarela) dan harapannya, kejelasan prosedur permohonan eksekusi, serta ketertiban dalam melakukan proses pendaftaran permohonan. Pada aspek terakhir, responden ditanyakan terkait dengan kepuasan terhadap keseluruhan permohonan eksekusi.

Rata-rata responden yang memintakan permohonan eksekusi, mengalami proses penyelesaian permohonan sampai dikeluarkannya aanmaning dalam waktu antara 1 - 7 hari ( 67 %), dengan sisanya

#### 6.2.6 Execution Application

*In terms of application for execution, there are 4 experience composition aspects, namely experience related to the time of aanmaning (voluntary execution warning) and its expectation, clarity of execution application procedure, and orderliness in conducting application registration. In the last part, respondents will be asked a question regarding satisfaction with the overall execution application.*

*The average respondents applying for execution, have to go through the process of granting aanmaning between 1 – 7 working days (67 %), while some respondents go through the process in*

menyatakan mendapatkannya pada hari yang sama (33 %), dan tak ada yang lebih dari 7 hari (0 %). Harapan responden terbagi ke dalam 2 pendapat, di mana 50 % responden menginginkan pada hari yang sama, sementara 50 % responden lainnya masih menginginkan antara 1–7 hari.

*the same day (33 %), and no respondents had to wait for more than 7 days (0 %). Respondent expectation was divided into 2 opinions where 50 % respondents wanted same day service, while the other 50 % wanted between 1 – 7 days.*

Pada aspek komposisi penilaian terhadap proses permohonan eksekusi, mayoritas responden menyatakan sudah baik (83 %), sedangkan sisanya menyatakan cukup (17%). Lebih lanjut lagi, pada aspek ketertiban proses pendaftaran eksekusi, mayoritas responden menyatakan proses pendaftaran sudah berjalan dengan baik (67 %), di mana sisanya menyatakan cukup (33 %), serta tidak ada satupun responden yang menyatakan buruk.

*In the rating composition aspect of execution application, the majority of respondents gave good rating (83 %), while others gave adequate rating (17 %). Furthermore, in the aspect of orderliness of execution registration process, the majority of respondents said the registration process went well (67 %), while others said it was adequate (33 %), and not one respondent said it was poor.*

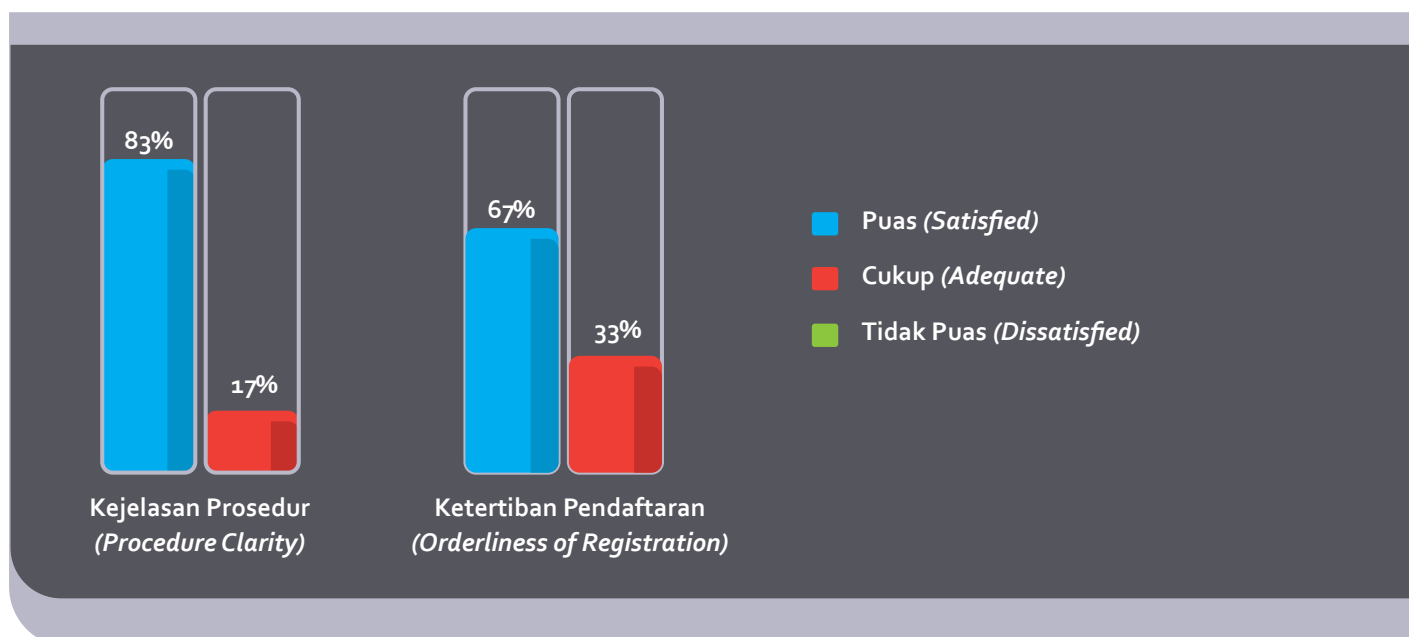


Diagram CXLV: Penilaian Komposisi Permohonan Eksekusi PTUN  
*Diagram CXLV: PTUN Execution Application Composition Rating*

Pada total kepuasan, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan permohonan eksekusi (67 %), dengan angka ketidakpuasan (0 %), sementara sisanya menyatakan cukup (33 %).

*In terms of total satisfaction, the majority of respondents were satisfaction with execution application service (67 %), with a dissatisfaction number of 0 %, while the others were adequately satisfied (33 %).*

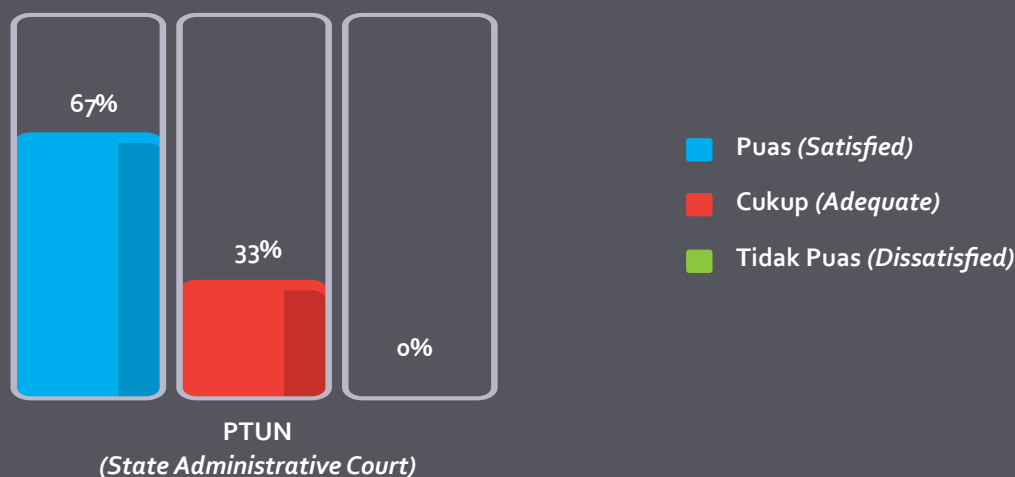


Diagram CXLVI: Kepuasan Permohonan Eksekusi Per Pengadilan  
 Diagram CXLVI: Execution Application Satisfaction Per Court

### 6.2.7 Petugas/Personel Pengadilan

Pada bagian ini, terdapat 3 aspek komposisi penilaian terhadap petugas pengadilan, yakni, kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi, keramahan petugas pengadilan, dan kesediaan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.

Mayoritas responden memberikan penilaian baik (64 %) pada kualitas pelayanan petugas pengadilan, dengan sisanya memberikan penilaian cukup (29 %), dan buruk (7 %). Pada aspek penilaian kehandalan penyelesaian, mayoritas

### 6.2.7 Court Staff/Personnel

*This section has 3 scoring composition aspects, namely reliability in completing administration process, friendliness of court staff, and willingness to provide the required service.*

*The majority of respondents gave good rating (64 %) on the quality of service from court staff, while others gave adequate rating (29 %), and poor (7 %). In the aspect of reliability to complete administration process, the majority of respondents gave*

responden memberikan penilaian baik (62 %), sedangkan sisanya memberikan penilaian cukup (27 %), dan buruk (11 %). Pada aspek keramahan petugas, mayoritas responden memberikan penilaian baik (71 %), dengan sisanya menyatakan cukup (22 %), dan buruk (7 %).

*good rating (62 %), while others gave adequate rating (27 %), and poor (11 %). In the aspect of friendliness of staff, the majority of respondents gave good rating (71 %), while others gave adequate rating (22 %), and poor (7 %).*

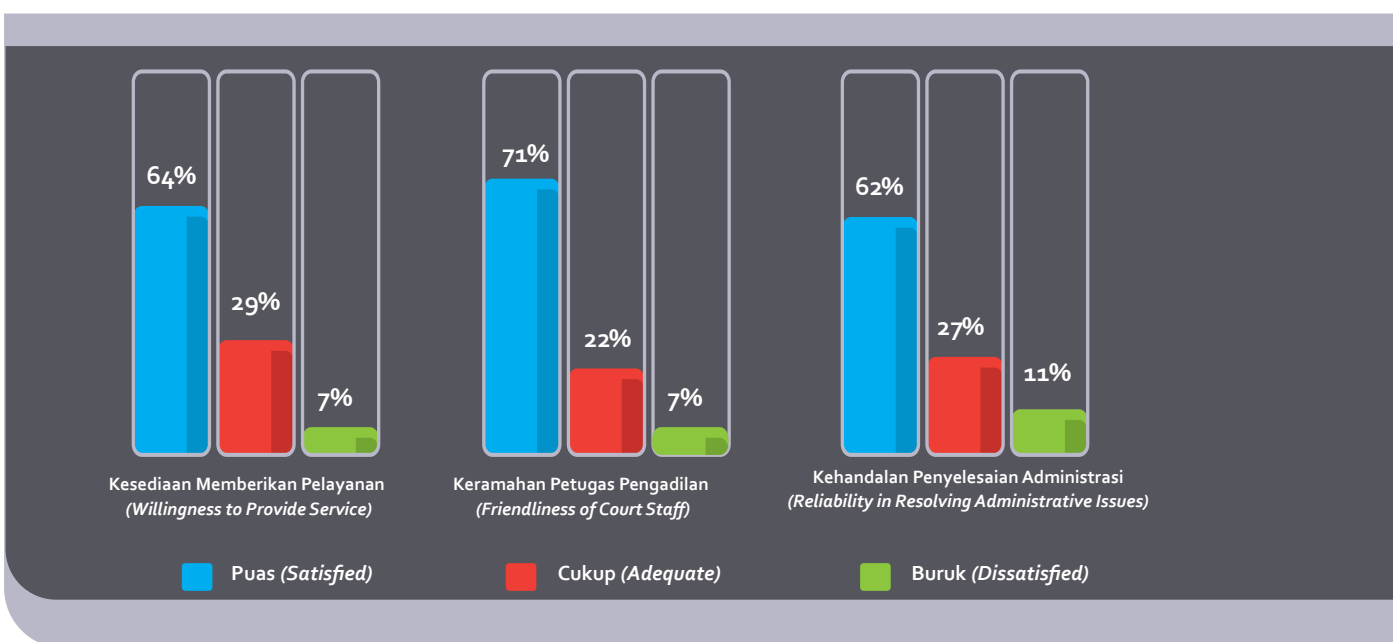


Diagram CXLVII: Penilaian Komposisi Petugas Pengadilan PTUN

*Diagram CXLVII: PTUN Court Staff Composition Rating*

Pada total kepuasan petugas pengadilan secara umum, terdapat 61 % responden yang menyatakan puas terhadap personel pengadilan, dengan kepuasan sebanyak 7 % di bawah parameter nilai negatif.

*In the total satisfaction towards court staff in general, there are 61 % respondents satisfied with court staff, with 7 % under the negative parameter.*

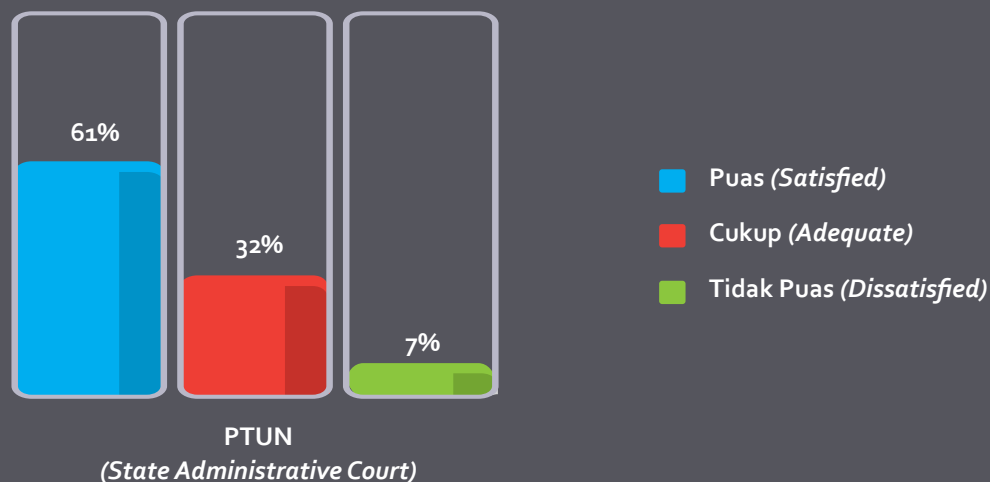


Diagram CXLVIII: Kepuasan Petugas Pengadilan Per Pengadilan  
 Diagram CXLVIII: Court Staff Satisfaction per Court

#### 6.2.8 Total Kepuasan Administrasi PTUN

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan, pertanyaan terakhir dari keseluruhan modul administrasi peradilan ini adalah kepuasan keseluruhan dari aspek-aspek komposisi tersebut.

Total keseluruhan kepuasan terhadap pelayanan administrasi peradilan adalah cukup rendah. Rata-rata responden menyatakan puas (62 %), dengan sisanya menyatakan tidak puas (7%), dan cukup (31%).

#### 6.2.8 Total PTUN Administration Satisfaction

*After describing aspects composing ratings and satisfaction, the last question of the court administration module is the overall satisfaction of such composition aspects.*

*The total overall satisfaction towards court administration service is quite low. The average respondents were satisfied (62 %), an others were dissatisfied (7 %), and adequately satisfied (31 %).*



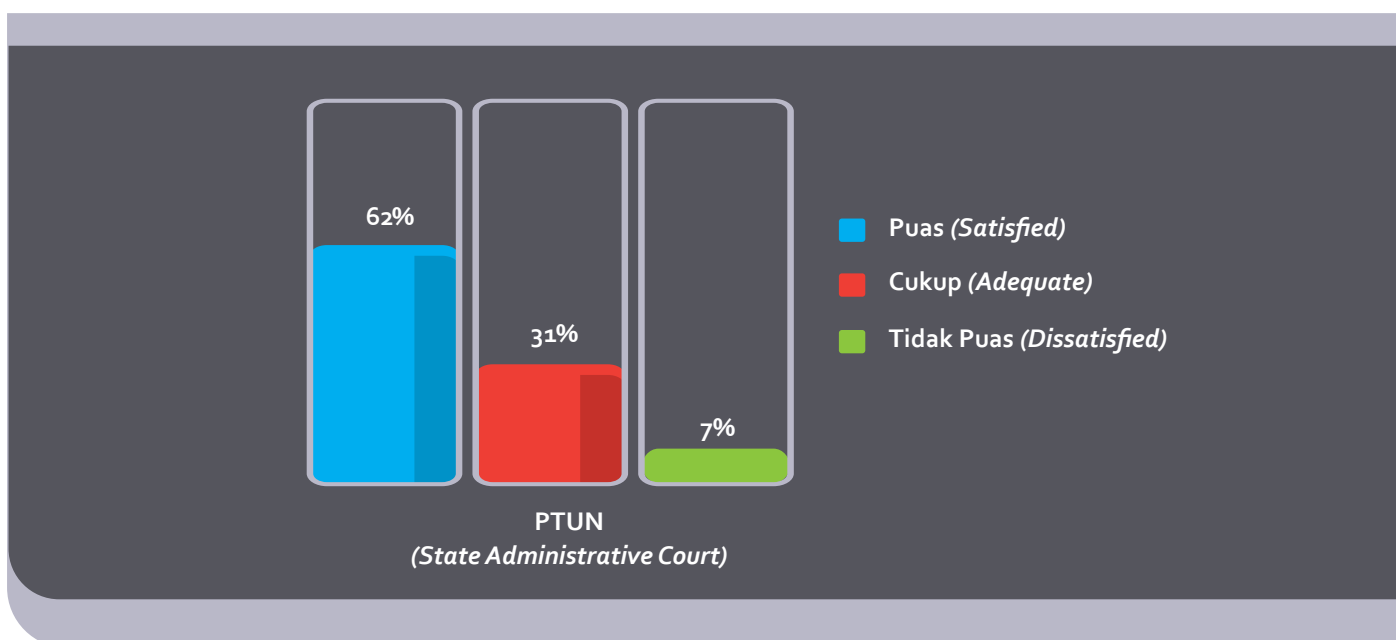


Diagram CXLIX: Total Kepuasan Administrasi PTUN  
Diagram CXLIX: Total PTUN Administration Satisfaction

#### 6.2.9 Kesimpulan Administrasi Peradilan

#### Pelayanan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap pelayanan administrasi PTUN, dengan sisanya menyatakan cukup, dan buruk. Hasil yang ada menunjukkan bahwa angka kepuasan yang diperoleh PTUN berada pada titik optimal, meskipun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama terkait jadwal persidangan.
2. Pada aspek komposisi prosedur pendaftaran, yang ditunjukkan relatif

#### 6.2.9 Conclusion of Court Administration Service

Several conclusions that can be drawn from the data above are:

1. The majority of respondents were satisfied with PTUN administration service, while others were adequately satisfied, and dissatisfied. The result shows that the satisfaction rating obtained by PTUN is in the optimal point, even though several aspects still need to be improved, particularly related to hearing schedule.
2. In the aspect of registration procedure composition, it is relatively good, but

baik, namun belum optimal. Beberapa ketidakpuasan terlihat pada proses pembayaran, di mana terdapat jumlah responden yang cukup signifikan memberikan penilaian buruk pada aspek transparansi dan ketertiban jalannya pembayaran untuk pembayaran non-bank. Selain hal tersebut, terdapat celah pengalaman dan harapan pada waktu tunggu, di mana waktu tunggu yang dinilai wajar oleh mayoritas responden dalam menunggu pendaftaran adalah sebanyak 10 menit, demikian pula dengan proses pembayaran. Petugas pendaftaran merupakan aspek komposisi yang mendapatkan kepuasan relatif rendah dibandingkan yang lainnya. Pada aspek komposisi ini, keluhan utama adalah pada integritas petugas, utamanya, terkait penolakan pemberian uang dan transparansi petugas.

3. Pada aspek komposisi persiapan persidangan, data yang cukup menarik adalah perbedaan ekspektasi dengan pengalaman responden pada waktu tunggu masa sidang pertama, sejak dari pendaftaran. Mayoritas responden (76 %), mengharapkan waktu tunggu sidang pertama berada di bawah 2 minggu. Namun, hanya 47 % yang mengalami waktu tunggu tersebut. Kemudian, 100 % responden menyatakan mereka dipungut biaya panggilan, di luar biaya panjar.

*not optimal. Some dissatisfaction is seen on the payment process, where there are a significant number of respondents giving poor rating on the aspects of transparency and orderliness of payment for non-bank payments. In addition to that, there is a gap between experience and expectation related to waiting time, in which the waiting time respondents considered reasonable is 10 minutes, the same goes with payment process. Registration staff is the composition aspect with a relatively low satisfaction compared to the other aspects. In this composition aspect, the main complaint lies in the integrity of staff, particularly in refusing gifts in the form of money, and transparency of staff.*

3. *In the hearing preparation composition aspect, an interesting data is about the difference between expectation and experience of respondents during the waiting time for the first hearing, starting from the registration date. The majority of respondents (76 %), expected to wait less than 2 weeks for their first hearing. However, only 47 % of them got what they expected. Then, 100 % of the respondents said that were charged a summons fee, outside of the fee deposit.*

4. Pada aspek komposisi kepuasan persidangan, beberapa catatan penting terdapat pada komposisi penilaian fasilitas sidang, di mana kejelasan suara pada ruang sidang tidak baik, ditandai dengan 18 % responden yang menyatakan buruk dan hanya 55 % yang menyatakan puas. Kedua, ketepatan jadwal persidangan juga merupakan persoalan yang mengemuka, di mana angka kepuasan hanya sebesar 40 %, dengan ketidakpuasan mencapai 24 %. Ketiga, adanya pungutan di luar biaya resmi untuk pemeriksaan setempat yang dinyatakan oleh 93 % responden, dengan rata-rata nilai pungutan di atas Rp. 300.000,-.

5. Pada aspek komposisi pemberian putusan, terlihat rendahnya angka kepuasan, yakni sebanyak 48 %. Meskipun demikian, penilaian pada aspek dekomposisi sudah sesuai dengan peraturan yang ada, dengan rata-rata pemberian putusan 3 – 6 bulan dan tanpa ada penundaan pelaksanaan sidang. Hal ini menunjukan adanya persoalan lain, selain jangka waktu pemberian putusan. Berdasarkan hasil-hasil komentar yang masuk melalui kuesioner, ditemukan adanya keluhan terhadap kualitas putusan, baik dari segi akurasi teknis, sampai dengan hal yang sifatnya prinsipil. Kesimpulan ini juga berlaku bagi proses yang terjadi di PN/PA.

4. *In the aspect of hearing satisfaction composition, there are several important notes in the composition of hearing facility rating, where the clarity of sound in hearing rooms was not good, which was indicated by 18 % respondents saying it was poor and only 55 % were satisfied. Second, the accuracy of hearing schedule is also a problem, where satisfaction number is only 40 %, with dissatisfaction number reaching 24 %. Third, there is illegal fee outside of the official fee for on site examination, which was stated by 93 % respondents, with an average charge of more than Rp. 300.000,-.*

5. *In the aspect of decision delivery, satisfaction is evidently low, which is 48 %. However, the rating in the decomposition aspect is according to prevailing laws and regulations, with an average decision delivery of 3 – 6 months and without any hearing postponement. This shows another problem in addition to the time in which decision is delivered. Based on comments coming in through the questionnaire, there is complaint on the quality of decision, from the technical accuracy side, to principle things. This conclusion also applies to the process in PN/PA.*

6. Pada aspek permohonan eksekusi, sudah relatif baik, ditunjukkan dengan tidak adanya ketidakpuasan di antara responden. Namun demikian, kepuasan dari aspek ini masih relatif rendah, karena hanya 67 % responden yang menyatakan puas. Salah satu penyebabnya adalah rendahnya kepuasan pada aspek proses pendaftaran, serta adanya celah harapan dan pengalaman pada aspek waktu. Rata-rata responden berharap permohonan aanmaning dikeluarkan pada hari yang sama dengan hari ketika responden mengajukannya.

7. Pada komposisi petugas pendaftaran, yang ada sudah cukup baik. Namun, perlu dilakukan optimalisasi lagi, terutama pada aspek kehandalan petugas dalam menyelesaikan urusan administrasi secara cepat. Pada aspek ini, sebanyak 11 % responden, ini masih di atas parameter nilai negatif, mengatakan kelambanan petugas dalam melakukan pengurusan administrasi.

### 6.3 Pelayanan Informasi PTUN<sup>14</sup>

Pada bagian ini, terdapat beberapa sub-bagian terkait aspek pelayanan informasi pengadilan, yakni, media informasi, permohonan informasi, keberatan, dan pelayanan personel petugas informasi.

<sup>14</sup> Pada bagian ini, validitas analisis hanya terjadi pada wilayah nasional, sedangkan untuk analisis per wilayah diperlakukan sebagai survey non-probabilistik dan hasil dari distribusi wilayah tidak akan dijadikan dasar untuk pengambilan kesimpulan.

6. *In the aspect of execution application, it is relatively good, shown by no signs of dissatisfaction among respondents. However, the satisfaction in this aspect is still relatively low, because only 67 % respondents were satisfied. One of the reason is the low satisfaction in the registration process aspect, and the gap between expectation and experience in the time aspect. The average respondents expect the application for aanmaning is issued on the same day the application is submitted.*

7. *In the registration staff composition, it is already good. However, there needs to be further optimization, especially in the aspect of staff completing administration issues in a timely manner. In this aspect, 11 % respondents, this is still above the negative parameter, said that the staff is slow in resolving administrative issues.*

### 6.3 PTUN Information Service<sup>14</sup>

*In this section, there are several sub-sections related to the court information service aspects, namely information media, information request, objection, and information staff service.*

<sup>14</sup> *In this section, the analysis validity only occurs at the national level, while for analysis per area, it is treated as a non-probabilistic survey, and conclusions related to area distribution will not be the basis to draw general conclusions.*

### 6.3.1 Media Informasi

Pada bagian media informasi, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman yang disurvei, yakni, ketersediaan media informasi dan penilaian terhadap beberapa aspek informasi tersebut.

Pada aspek ini, 100 % responden menyatakan bahwa di setiap pengadilan terdapat setidaknya beberapa media informasi (TV, Papan Tulis, atau Poster). Pada aspek penempatan media informasi, 75 % responden menilai penempatan media informasi telah baik, dan tidak ada satupun yang menyatakan buruk. Pada akurasi informasi yang ditampilkan, sebanyak 61 % responden menyatakan akurasiya baik, serta tidak ada yang menyatakan buruk. Pada aspek kualitas, 50 % responden memberikan nilai baik dan tidak ada responden yang memberikan penilaian buruk, serta 50 % lainnya menyatakan cukup. Pada aspek kemudahan memahami informasi, sebanyak 67 % responden menyatakan baik dan 0 % menyatakan buruk, dengan 33 % menyatakan cukup. Aspek jumlah media merupakan aspek yang mendapatkan penilaian terendah, dibandingkan dengan aspek-aspek sebelumnya. Pada aspek ini, hanya 44 % responden yang menyatakan baik, dengan 11 % responden menyatakan tidak baik, serta 45 % responden menyatakan cukup.

### 6.3.1 Information Media

*In information media, there are several experience composition aspects surveyed, namely availability of information media and rating towards several information aspects.*

*In this aspect, 100 % respondents said in each court there are several information media (TV, White Board or Poster). In the aspect of information media placement, 75 % respondents said it was good, and not one respondent gave poor rating. In terms of the accuracy of information, 61 % respondents said the accuracy was good, no one gave poor rating. In the aspect of quality, 50 % respondents gave good rating and no respondent gave poor rating, while the other 50 % said it was adequate. In the aspect of easiness of understanding information, 67 % respondents said it was good and 0 % said it was poor, and 33 % said it was adequate. The aspect of number of media is the lowest rated aspect compared to the other aspects. In this aspect, only 44 % respondents gave good rating, 11 % gave poor rating, and 45 % gave adequate rating.*

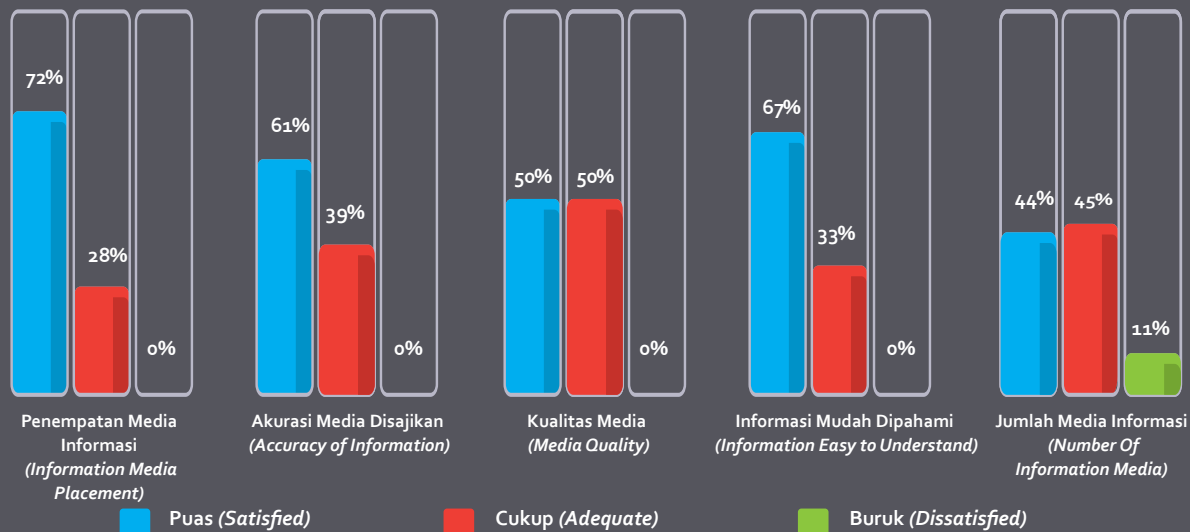


Diagram CL: Penilaian Media Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman

Diagram CL: Information Media Rating Per Experience Composition Aspect

Penilaian terhadap beberapa aspek pengalaman tersebut, berimplikasi pada rendahnya kepuasan terhadap aspek ini, di mana kepuasan responden secara total mencapai 56 % dan tidak ada satupun responden yang tidak puas. Sementara itu, 44 % lainnya menyatakan cukup.

*The rating on some of the experience aspects affects low satisfaction on this aspect, where the total respondent satisfaction reaches 56 % and not one respondent was dissatisfied. Meanwhile, the other 44 % percent were adequate.*

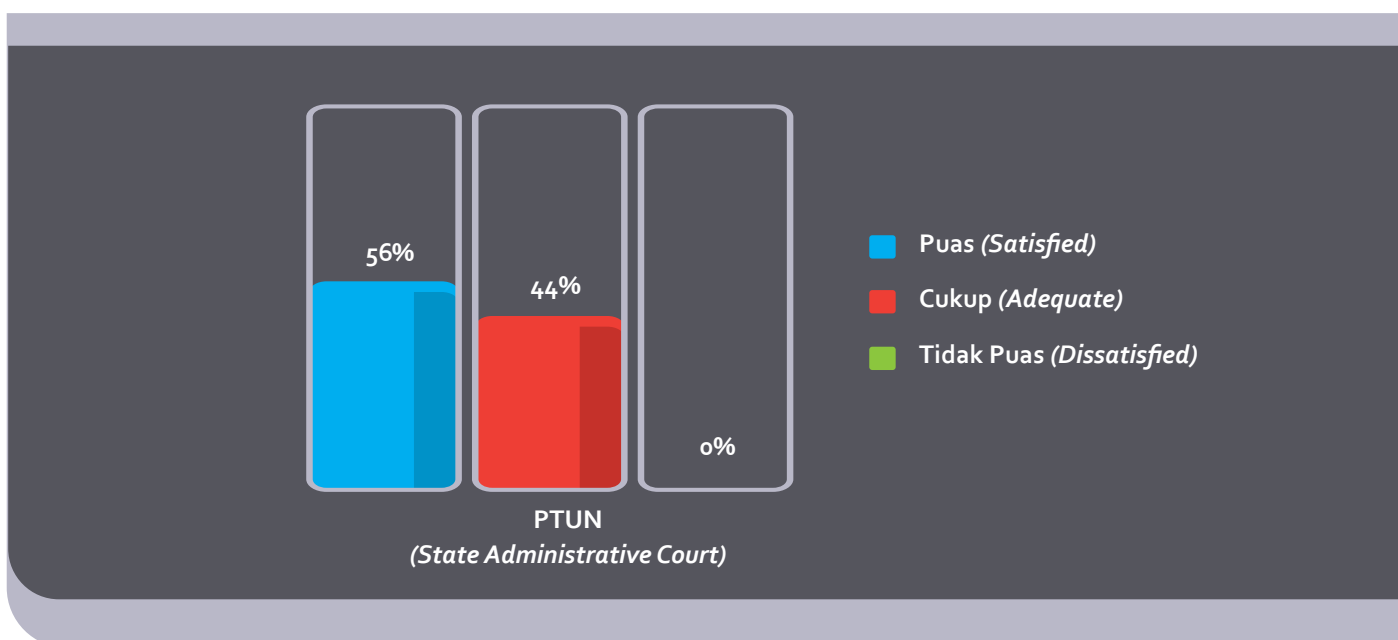


Diagram CLI: Kepuasan Media Informasi Per Jenis Pengadilan

*Diagram CLI: Information Media Satisfaction Per Type of Court*

### 6.3.2 Permohonan Informasi PTUN

Pada permohonan informasi, terdapat beberapa pertanyaan terkait komposisi pengalaman, yakni, sumber informasi prosedur permohonan, lama waktu permohonan, ekspektasi, dan penilaian terhadap kualitas pelayanan informasi.

Sumber informasi dari mayoritas responden mengenai prosedur permohonan informasi adalah petugas informasi/jaga (84 %), dengan sisanya terbagi secara merata ke sumber informasi papan pengumuman, website, dan lainnya. Masing-masing sejumlah 5 % responden. Rata-rata responden mendapatkan respon atas permohonannya pada hari yang sama, yaitu sebanyak 95 % responden. Sementara itu, responden lainnya mendapatkan respon dalam rentang waktu 3-4 hari (5 %).

### 6.3.2 PTUN Information Request

*In information request, there are several questions related to experience composition, namely source of information for request procedure, time of request and its expectation, and rating on the quality of information service.*

*The information source of the majority of respondents regarding information request is information staff/staff on duty (84 %), and others divided evenly to announcement board, website, and others, each with 5 % respondents. The average respondents receive response of their request on the same day, namely 95 % respondents. Meanwhile, other respondents receive response within 3 – 4 days (5 %).*



### 6.3.2 Permohonan Informasi PTUN

Pada permohonan informasi, terdapat beberapa pertanyaan terkait komposisi pengalaman, yakni, sumber informasi prosedur permohonan, lama waktu permohonan, ekspektasi, dan penilaian terhadap kualitas pelayanan informasi.

Sumber informasi dari mayoritas responden mengenai prosedur permohonan informasi adalah petugas informasi/jaga (84 %), dengan sisanya terbagi secara merata ke sumber informasi papan pengumuman, website, dan lainnya. Masing-masing sejumlah 5 % responden. Rata-rata responden mendapatkan respon atas permohonannya pada hari yang sama, yaitu sebanyak 95 % responden. Sementara itu, responden lainnya mendapatkan respon dalam rentang waktu 3-4 hari (5 %).

Pada aspek harapan, mayoritas responden (90 %), menginginkan informasi yang diminta pada hari yang sama. Angka ini menunjukkan layanan PTUN melebihi harapan dari responden. Pada aspek penilaian terkait kejelasan prosedur permohonan informasi yang diberikan, rata-rata responden menyatakan baik (80 %), dengan sebagian lainnya (21 %) menyatakan cukup. Sementara itu, tak ada satupun responden yang menyatakan penilaian buruk. Terkait dengan pertanyaan mengenai transparansi biaya foto copy dan kualitas informasi yang didapatkan,

### 6.3.2 PTUN Information Request

*In information request, there are several questions related to experience composition, namely source of information for request procedure, time of request and its expectation, and rating on the quality of information service.*

*The information source of the majority of respondents regarding information request is information staff/staff on duty (84 %), and others divided evenly to announcement board, website, and others, each with 5 % respondents. The average respondents receive response of their request on the same day, namely 95 % respondents. Meanwhile, other respondents receive response within 3 – 4 days (5 %).*

*In the expectation aspect, the majority of respondents (90 %) wanted requested information on the same day. This number shows that PTUN's service exceeds respondent satisfaction. In the aspect regarding the clarity of information request procedure, the average respondents gave good rating (80 %), and others (21 %) gave adequate rating. Meanwhile, no respondents gave any poor rating. Related to the question on the transparency of photo copy cost and the quality of information, respondents gave good rating of above 70 % for each aspect. However, in the photocopy cost*

penilaian baik responden mencapai di atas 70 % untuk masing –masing aspek. Namun demikian, pada aspek transparansi biaya foto copy, hanya 5 % yang menyatakan buruk/tidak baik.

*transparency aspect, only 5 % gave poor rating.*

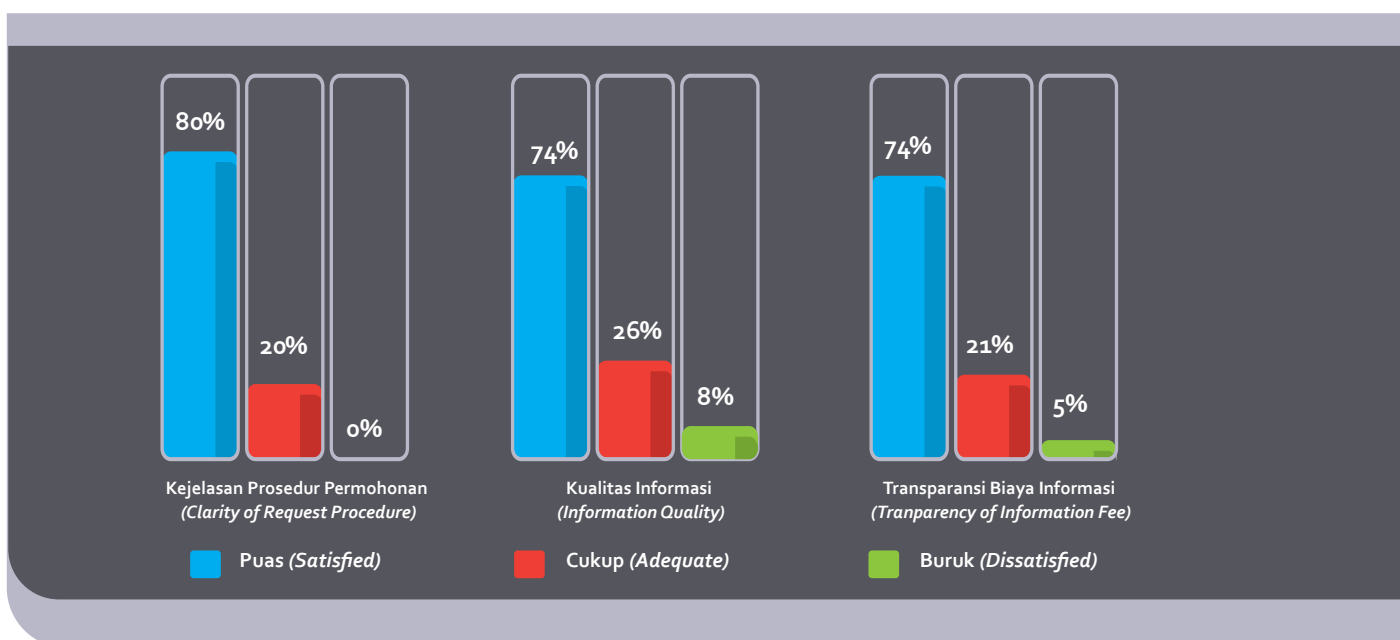


Diagram CLII: Permohonan Informasi Per Aspek Komposisi Pengalaman  
*Diagram CLII: Information Request Per Experience Composition Aspect*

Pada aspek kepuasan terhadap permohonan informasi, mayoritas responden menyatakan puas (80 %), dengan sisanya menyatakan cukup (20 %), dan buruk (0 %). Hal ini menunjukkan telah optimalnya kepuasan responden terhadap pelayanan informasi PTUN.

*In the satisfaction towards information request aspect, the majority of respondents were satisfied (80 %), and the others adequate (20 %), and dissatisfied (0 %). This shows the optimal respondent satisfaction towards the information service in PTUN.*

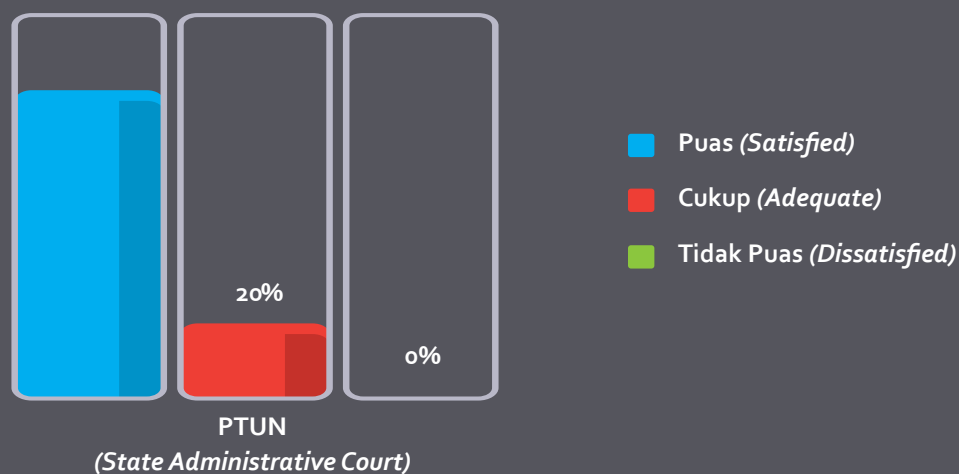


Diagram CLIII: Kepuasan Permohonan Informasi PTUN  
Diagram CLIII: PTUN Information Request Satisfaction

### 6.3.3 Keberatan

Tidak Ada Responden

### 6.3.3 Objection

No respondent.

### 6.3.4 Petugas Informasi.

Pada pelayanan petugas informasi, terdapat beberapa aspek komposisi pengalaman dan kepuasan yang akan diulas, yakni, penilaian terhadap kesediaan memberikan informasi, memudahkan proses, menyelesaikan proses dengan cepat, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudian dilanjutkan dengan penilaian terhadap integritas petugas, meliputi kepatuhan petugas terhadap prosedur, kepatuhan petugas untuk menolak permohonan jika ada persyaratan yang kurang, integritas petugas untuk menolak pemberian, dan kesediaan petugas memberikan informasi biaya

### 6.3.4 Information Staff

*In terms of information staff service, there are several experience and satisfaction composition aspects that will be reviewed, namely rating on the willingness to provide information, facilitating the process, completing the process in a timely manner, and friendliness in providing service. Then, it will be followed by rating on the integrity of staff, including compliance to procedure, compliance to refuse request if there are requirements missing, integrity to refuse gifts, and willingness to provide information on the official fee of requesting information. Then, it will be followed up with a review on the satisfaction towards information staff.*

resmi permohonan informasi. Kemudian, dilanjutkan dengan ulasan mengenai kepuasan terhadap petugas informasi.

Pada aspek ini, hampir semua aspek komposisi mendapatkan penilaian dari responden hingga mencapai parameter nilai positif. Bahkan, capaian tertinggi, yaitu kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan dari responden, mencapai penilaian baik dari 89 % responden. Situasinya hanya berbeda pada beberapa aspek dekomposisi, seperti kecakapan dalam menyelesaikan administrasi dan aspek komposisi keramahan petugas yang mendapatkan ketidakpuasan sebesar 5 %.

*In this aspect, almost all composition aspects received respondent ratings that reached the positive parameter. Even the highest achievement, providing information needed by the respondent, got good rating from 89 % respondents. This situation is only different on several decomposition aspects, such as the competency in resolving administrative issues and the composition aspect of staff friendliness, which received 5 % dissatisfaction.*

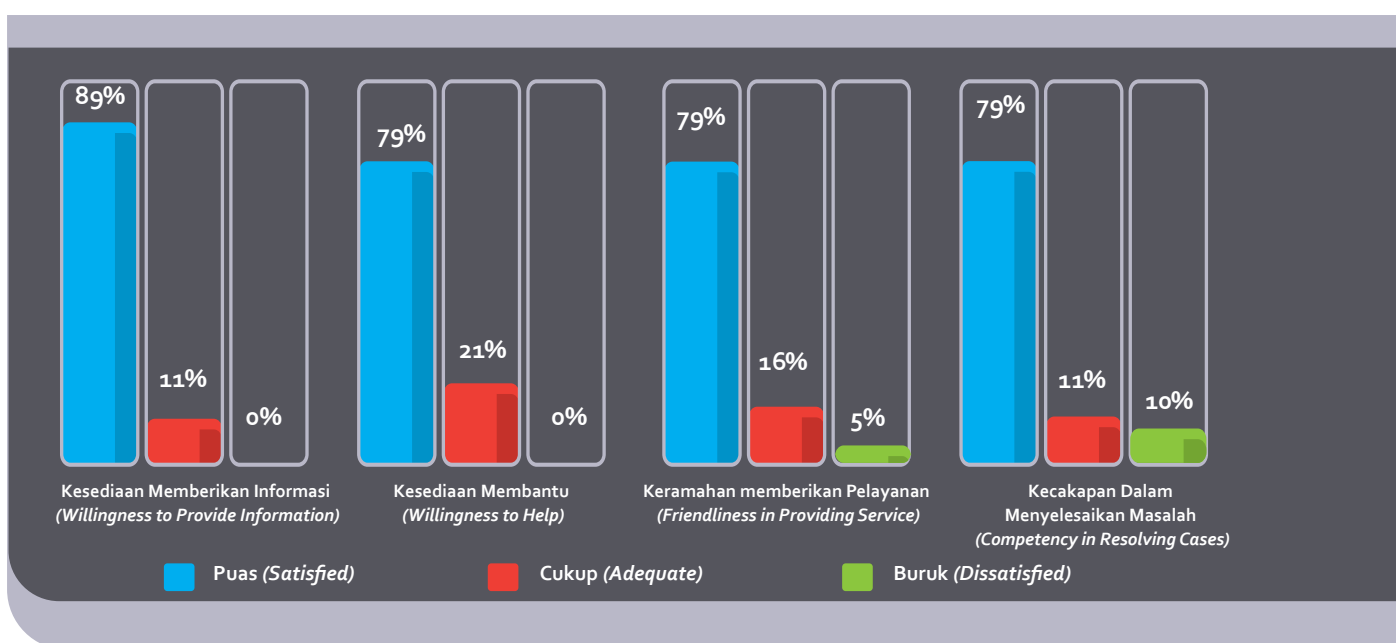


Diagram CLIV: Kualitas Pelayanan Petugas Pengadilan

*Diagram CLIV: Court Staff Service Quality*

Pada aspek integritas petugas informasi, situasinya hampir sama, rata-rata aspek komposisi mendapatkan penilaian yang signifikan tinggi. Namun, pada aspek menolak pemberian dan transparansi biaya, walaupun mendapatkan nilai relatif tinggi, terdapat juga beberapa penilaian buruk.

*The situation is similar in the aspect of information staff integrity, in which the average composition aspects received a significantly high rating. However, in the aspects of refusing gifts and fee transparency, despite receiving a relatively high rating, there were also some poor ratings.*

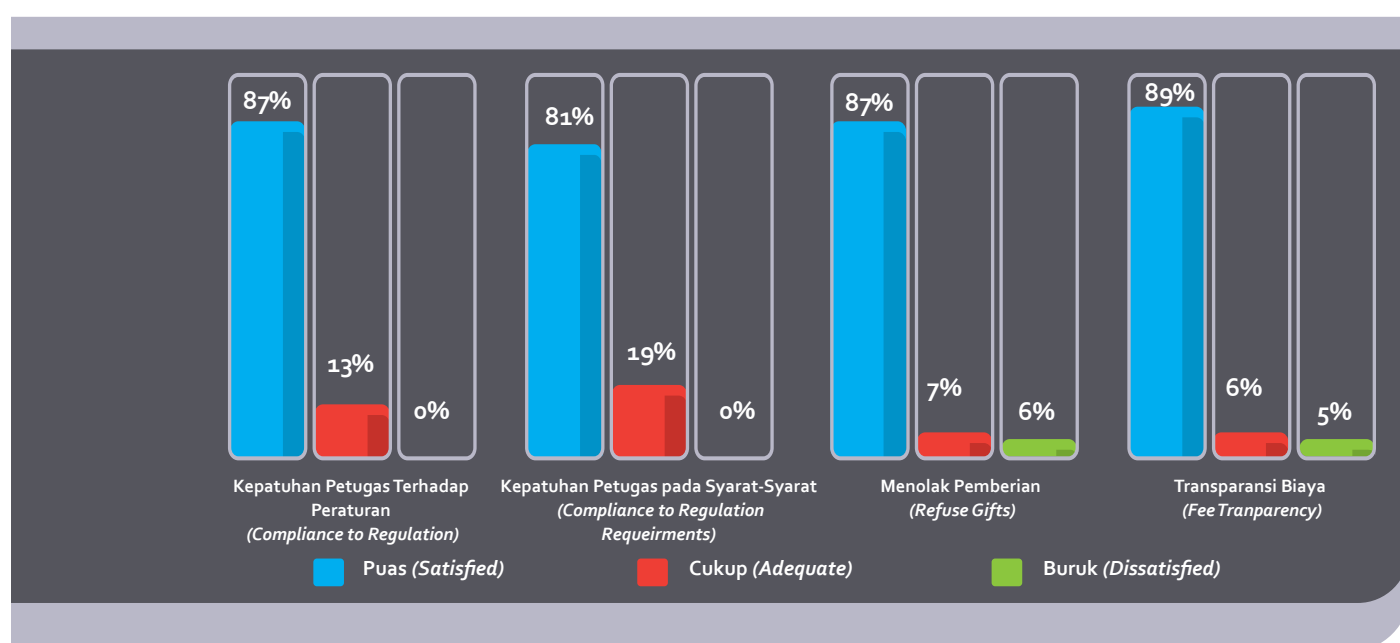


Diagram CLV: Penilaian Integritas Petugas Pelayanan Informasi

*Diagram CLV: Information Service Staff Integrity Rating*

Pada aspek ini, dapat dilihat adanya kepuasan yang sangat signifikan dan optimal dari responden, karena mayoritas responden menyatakan puas (79 %), dengan sisanya menyatakan cukup (21 %), dan tidak puas (0 %).

*In this aspect, there is a very significant and optimal satisfaction from respondents, because the majority of respondents were satisfied (79 %), and others were adequately satisfied (21 %), and dissatisfied (0 %).*

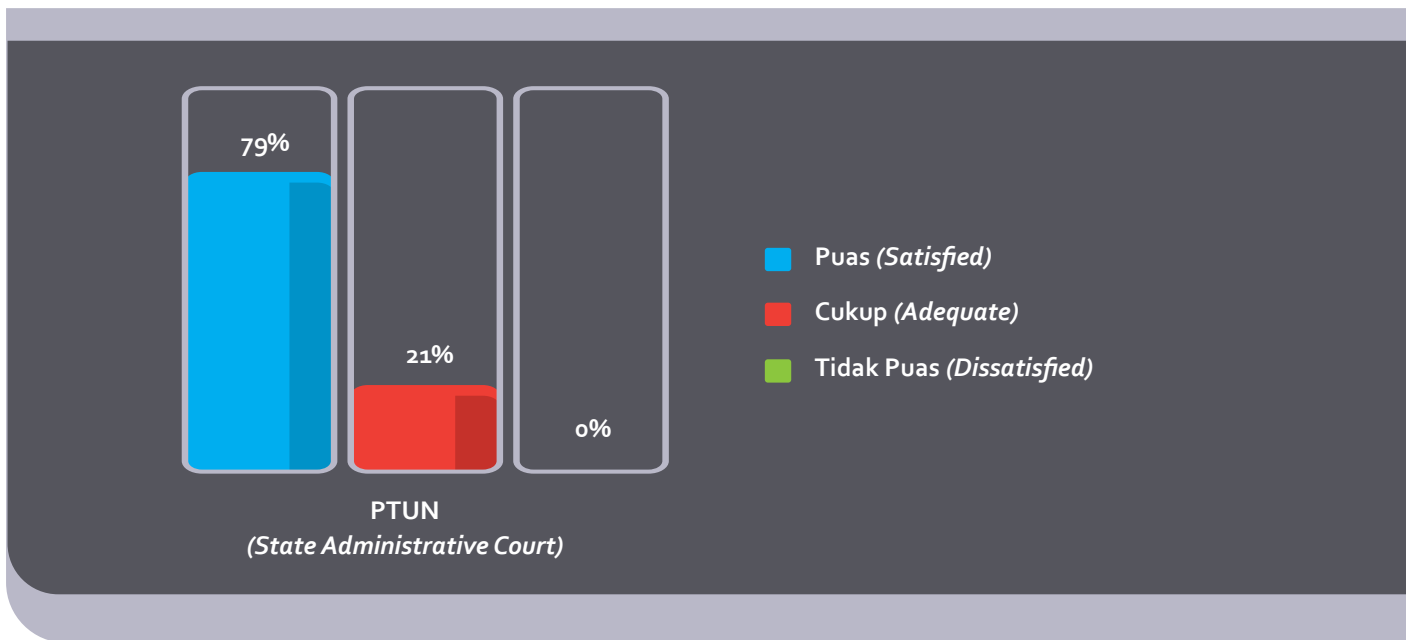


Diagram CLVI: Kepuasan Informasi PTUN  
 Diagram CLVI: PTUN Information Satisfaction

#### 6.3.5 Total Kepuasan Pelayanan Informasi

Setelah menguraikan aspek-aspek komposisi penilaian dan kepuasan, pertanyaan terakhir dari keseluruhan pelayanan informasi ini adalah kepuasan keseluruhan dari aspek-aspek komposisi tersebut di atas.

Total keseluruhan kepuasan terhadap pelayanan informasi adalah memuaskan, dengan mayoritas responden menyatakan puas (79 %), dan sisanya menyatakan cukup (21 %). Tidak ada satupun responden yang menyatakan buruk.

#### 6.3.5 Total Information Service Satisfaction

*After describing rating and satisfaction composition aspects, the last question of this whole information system is the overall satisfaction from composition aspects mentioned above.*

*The total overall satisfaction on information service is satisfactory, with the majority of respondents satisfied (79 %), and the others adequately satisfied (21 %). No respondents were dissatisfied.*

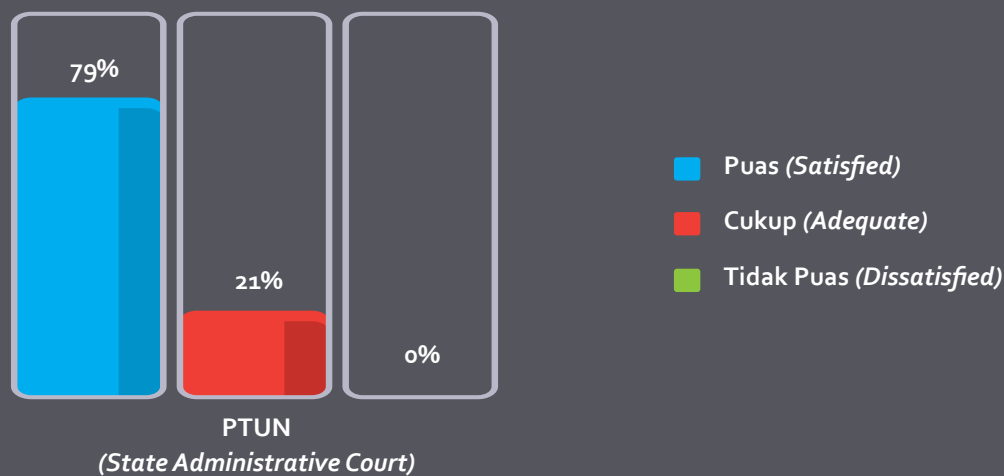


Diagram CLVII: Kepuasan Total Pelayanan Informasi  
 Diagram CLVII: Total Information Service Satisfaction

### 6.3.6 Kesimpulan Pelayanan Informasi

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik data-data tersebut di atas adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pada pelayanan informasi telah berada pada titik optimal, hingga hampir mencapai 80 % kepuasan pelayanan publik. Ini merupakan catatan penting bagi kepuasan di PTUN, meskipun kunci dari tingginya kepuasan ini adalah rendahnya jumlah pengguna layanan yang ada di PTUN. Selain itu, juga disebabkan oleh sedikitnya jumlah responden yang berhasil didapatkan dalam jangka waktu survey ini.

### 6.3.6 Conclusions of Information Service

Several conclusions that can be drawn from the data above are :

1. Information service satisfaction is in the optimal point, almost reaching 80 % public service satisfaction. This is an important note for satisfaction in PTUN, even though the key to this high satisfaction is the low number of service users in PTUN. Also, it is caused by the few number of respondents managed to be obtained within the time limit of this survey.



2. Pada aspek komposisi kepuasan permohonan informasi, data menunjukkan bahwa peran petugas informasi/jaga dan papan pengumuman sangat signifikan dalam menginformasikan prosedur permohonan informasi. Tingkat harapan pengguna ternyata juga lebih tinggi dari pengalamannya, karena rata-rata responden (95 %) mengalami diperolehnya jawaban terhadap permohonan informasi pada hari yang sama, sedangkan responden dengan jumlah yang lebih sedikit (90 %), memiliki harapan agar permohonan informasinya diproses pada hari yang sama ketika informasi masuk. Ini menunjukkan bahwa pelayanan permohonan informasi menjadi sangat baik dan sudah optimal.
  3. Pada aspek komposisi kepuasan petugas informasi, persoalan-persoalan yang paling banyak mendapatkan penilaian buruk adalah kecakapan petugas dalam bekerja, dibandingkan dengan aspek lainnya, yaitu sebanyak 10 %. Pada sisi integritas petugas informasi, terdapat beberapa penilaian buruk, yakni pada aspek menolak pemberian dan transparansi biaya, di mana responden memberikan 5 % dan 6 % penilaian buruk untuk masing-masing komposisi pengalaman. Hal ini menyebabkan tidak optimalnya kepuasan untuk meraih angka kepuasan parameter nilai positif, walaupun secara keseluruhan pada aspek ini juga sudah bisa dikatakan sangat baik dan optimal, yaitu dengan capaian kepuasan 79 % dan ketidakpuasan 0 %.
2. *In the aspect of information request satisfaction composition aspect, the data shows that the role of of information staff/staff on duty and announce board is very significant in providing information on information request. Expectation level of users is also higher than their actual experience, because the average respondents (95 %) received answer of their information request on the same day, while a smaller number of respondents (90 %), have expectation that their information request is processed on the same day as it is submitted. This shows that information request service is already very good and optimal.*
  3. *In the aspect of information staff composition aspect, the issue with the most poor rating (10 %) is the competency of staff, compared to the other aspects. In the aspect of information staff integrity, there were several poor ratings, namely regarding the refusing gifts and fee transparency aspects, where respondents gave 5 % and 6 % poor rating for each of those experience composition. This caused satisfaction to not be optimal to achieve the positive parameter, although overall, this aspect is also very good and optimal, namely with a satisfaction of 79 % and dissatisfaction of 0 %.*



# 7

## Relative Importance Kepuasan Pelayanan Pengadilan

### *Relative Importance of Satisfaction of Court Service*

#### 7.1 Administrasi Peradilan

##### *7.1 Court Administration*

#### 7.2 Bantuan Hukum

##### *7.2 Legal Aid*

#### 7.3 Layanan Informasi

##### *7.3 Information Service*

#### 7.4 Layanan Sidang Tilang

##### *7.4 Traffic ticket service*

## 7. Relative Importance Kepuasan Pelayanan Pengadilan

Setelah menguraikan kepuasan tersebut di atas, salah satu keluaran dari survey ini adalah menganalisis elemen-elemen pelayanan mana yang paling berkontribusi (berhubungan kuat) dalam memberikan kepuasan layanan publik pengadilan. Penjabaran terhadap hal ini dapat memberikan arahan prioritas dalam menentukan arah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik pengadilan.

Pembahasan elemen penting ini dilakukan dengan melihat nilai tertinggi yang didapat oleh masing-masing elemen layanan publik peradilan dalam rentang skala 0 - 1. Semakin tinggi nilai relevansinya (relative importance), maka semakin tinggi pula kontribusi elemen pelayanan tersebut dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pengadilan. Pada bagian ini, relative importance akan dibahas secara umum dengan terlebih dahulu mengelaborasinya dari yang bersifat umum, serta kemudian melihatnya secara lebih rinci, dengan mengamati masing-masing elemen layanan dari masing-masing modul jenis layanan.

## 7. Relative Importance of Satisfaction of Court Service

*After outlining the satisfaction in the above, one of the outputs of this survey is to analyze which of the service elements that contribute the most (strongly correlated) in creating satisfaction of court public services. Elaboration on this can provide guidance in determining the priorities in deciding on the direction of improvement and quality improvement of court public service.*

*Discussion of the important elements is done by looking at the highest value obtained by each element of court public service in the scale of 0-1 range. The higher the value of relevance (relative importance), the higher the contribution of the service element in producing public satisfaction with the court. In this section, the relative importance will be discussed by first elaborating those which are general, and then later to view them in more details, by examining each service element from each type of service module.*

## 7.1 Administrasi Peradilan

Modul administrasi ini terdiri dari 7 elemen layanan, yakni, elemen layanan fasilitas peradilan, elemen layanan pendaftaran, elemen layanan persiapan, elemen layanan persidangan, elemen layanan pemberian putusan, elemen layanan pengembalian sisa panjar, dan elemen layanan permohonan. Masing-masing elemen layanan tersebut, terbagi lagi kedalam elemen turunan (komposisi kepuasan) yang membentuk kepuasan pada elemen utama. Adapun sistematika antara komposisi kepuasan dari masing-masing elemen layanan tersebut adalah sebagai berikut:

## 7.1 Court Administration

*The administration module consists of 7 service elements, i.e., Court Facility service element, Registration service element, preparation service element, hearing service element, decision delivery service element, refund of fee deposit balance service element, and application service element. Each of the service elements is subdivided into derivative elements (satisfaction composition) that create satisfaction on the main elements. The systematics of satisfaction composition of each service element is as follows:*

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i> | Komposisi Kepuasan Level I<br><i>Satisfaction Composition Level I</i> | Komposisi Kepuasan Level II<br><i>Satisfaction Composition Level II</i>                |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Elemen Fasilitas Peradilan<br><i>Court Facility Elements</i>       | Akses Kantor<br><i>Office Access</i>                                  | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                      |
|                                                                    | Fasilitas Informasi<br><i>Easily accessible/found Information</i>     | Keadaan Meja Informasi<br><i>Information Desk Condition</i>                            |
|                                                                    | Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>                            | Akurasi Informasi<br><i>Information Accuracy</i>                                       |
|                                                                    |                                                                       | Jumlah Media Informasi<br><i>Number of Information Media</i>                           |
|                                                                    |                                                                       | Jumlah Toilet<br><i>Number of Toilet</i>                                               |
|                                                                    |                                                                       | Kebersihan Toilet<br><i>Toilet Cleanliness</i>                                         |
| Elemen Pendaftaran<br><i>Registration Elements</i>                 | Prosedur Pendaftaran<br><i>Payment Mechanism</i>                      | Ketersediaan Perlengkapan Toilet<br><i>Availability of Toilet Supplies</i>             |
|                                                                    |                                                                       | Kualitas pelayanan petugas pendaftaran<br><i>Service Quality of Registration Staff</i> |
|                                                                    |                                                                       | Kejelasan prosedur pendaftaran<br><i>Clarity of Registration Procedure</i>             |



|                                                    |                                                                                      |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                                      | Tempat dan lokasi sistem pembayaran<br><i>Place and Location of Payment System</i>                                                   |
|                                                    | Sistem Pembayaran<br><i>Payment Mechanism</i>                                        | Ketertiban sistem pembayaran<br><i>Payment System orderliness</i>                                                                    |
|                                                    |                                                                                      | Transparansi/Kejelasan jumlah yang dibayar<br><i>Transparent/Clear Payment amount</i>                                                |
|                                                    | Personel Petugas Pendaftaran dan Pembayaran<br><i>Registration and Payment Staff</i> | Kesediaan memberikan informasi<br><i>Willingness to provide information</i>                                                          |
|                                                    |                                                                                      | Kecakapan dalam menyelesaikan administrasi<br><i>Competence in completing administration</i>                                         |
|                                                    |                                                                                      | Kepatuhan petugas terhadap administrasi<br><i>Staff's administration compliance</i>                                                  |
|                                                    |                                                                                      | Kepatuhan petugas jika ada kekurangan syarat administrasi<br><i>Staff's compliance when administration requirement is incomplete</i> |
|                                                    |                                                                                      | Integritas petugas untuk menolak pemberian dari pemohon<br><i>Staff's integrity to reject favor from registrant</i>                  |
| Elemen Persiapan<br><i>Preparation Element</i>     | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                    | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                                                    |
| Elemen Persidangan<br><i>Court Hearing Element</i> | Fasilitas Ruang Sidang<br><i>Hearing Room Facility</i>                               | Kecukupan luas ruangan<br><i>Room space adequacy</i>                                                                                 |
|                                                    |                                                                                      | Penerangan dan pencahayaan<br><i>Lighting and illumination</i>                                                                       |
|                                                    |                                                                                      | Kejelasan Suara<br><i>Sound Clarity</i>                                                                                              |
|                                                    |                                                                                      | Sirkulasi Udara<br><i>Air Circulation</i>                                                                                            |
|                                                    |                                                                                      | Kenyamanan dan Jumlah Bangku Yang Disediakan<br><i>Convenience and available seats</i>                                               |
|                                                    |                                                                                      | Akses Keluar Masuk Ruangan<br><i>Room entry and Exit access</i>                                                                      |
|                                                    | Proses Persidangan<br><i>Hearing Process</i>                                         | Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang<br><i>Punctuality in the implementation of hearing schedule</i>                              |

|                                                                                     |                                                                                                                                |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                                                                                | Perubahan jadwal sidang atau ruangan<br><i>Changes in hearing schedule or room</i>                     |
|                                                                                     |                                                                                                                                | Ketertiban dan keamanan jalannya persidangan<br><i>Orderliness and security during Court Hearing</i>   |
|                                                                                     |                                                                                                                                | Kenyamanan jalannya persidangan<br><i>Convenience during court hearing</i>                             |
|                                                                                     | Pemeriksaan Setempat<br><i>On-site examination</i>                                                                             | Ketepatan jam pelaksanaan pemeriksaan setempat<br><i>Punctuality in conducting On-site examination</i> |
|                                                                                     |                                                                                                                                | Ketertiban proses pemeriksaan setempat<br><i>Orderliness during On-site examination process</i>        |
|                                                                                     |                                                                                                                                | Ketertiban jalannya pemeriksaan setempat<br><i>Orderliness during On-site examination</i>              |
| Elemen Pemberian Putusan<br><i>Element of Decision delivery</i>                     | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                                              | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                      |
| Elemen Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Element of the Fee Deposit Balance Refund</i> | Transparansi Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Transparency of Fee Deposit Balance Refund</i>                                     | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                      |
|                                                                                     | Kejelasan prosedur pengembalian sisa panjar<br><i>Clarity of the Fee Deposit Balance Refund Procedure</i>                      |                                                                                                        |
| Elemen Permohonan Eksekusi<br><i>Element of Application for Execution</i>           | Kejelasan Prosedur Permohonan<br><i>Clarity of the application procedure</i>                                                   | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                      |
|                                                                                     | Ketertiban dalam melakukan proses pendaftaran permohonan<br><i>Orderliness in conducting application registration process</i>  |                                                                                                        |
| Elemen Personel Petugas Pengadilan<br><i>Element of Court Staff</i>                 | Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness in providing needed service</i>                               | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                      |
|                                                                                     | Keramahan Petugas Pengadilan<br><i>Friendliness of Court Staff</i>                                                             |                                                                                                        |
|                                                                                     | Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat<br><i>Capacity in completing administration process timely</i> |                                                                                                        |

Tabel 33: Komposisi Elemen Kepuasan Administrasi Peradilan

Table 33: Satisfaction Composition of Court Administration Element

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, peringkat dari relative importance pada komposisi kepuasan utama adalah sebagai berikut:

*Based on the regression analysis that was conducted, the ranking of relative importance on the main satisfaction composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br>(Element of Service)                 | Peringkat<br>(Ranking) | Nilai B Standard<br>(Grade B Standard) |
|----------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|
| Personel Petugas Pengadilan (Court Staff)                | 1                      | 0,953                                  |
| Pengembalian Sisa Panjar (Refund of Fee Deposit Balance) | 2                      | 0,018                                  |
| Permohonan Eksekusi (Application for Execution)          | 3                      | 0,010                                  |
| Pemberian Putusan (Decision Delivery)                    | 4                      | 0,010                                  |
| Fasilitas Pengadilan (Court Facility)                    | 5                      | 0,009                                  |
| Persiapan Persidangan (Hearing Preparation)              | 6                      | 0,006                                  |
| Persidangan (Court Hearing)                              | 7                      | 0,005                                  |
| Pendaftaran (Registration)                               | 8                      | 0,000                                  |

Tabel 34: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Administrasi Peradilan

Table 34: Ranking of Relative Importance of Satisfaction Composition of Court Administration

Dari peringkat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa elemen terbesar pembentuk kepuasan pelayanan peradilan adalah kualitas layanan petugas pengadilan. Kualitas pelayanan personel peradilan, terdiri dari 3 aspek elemen komposisi kepuasan, yakni, kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan, keramahan petugas pengadilan, dan kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat. Dari ketiga elemen komposisi kepuasan tersebut, elemen pembentuk kepuasan tertinggi adalah kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat (0,854), diikuti dengan kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan (0,054), dan keramahan petugas pengadilan (-).

*From the ranking listed in the table above, it can be concluded that the element in creating the most court service satisfaction is quality of Court Staff service. Quality of Court Staff service consists of three aspects of satisfaction component element, namely: willingness in providing needed service, friendliness of Court Staff, dan Competence in completing administration process in timely manner. From those three satisfaction component element, the element in creating the highest satisfaction is Competence in completing administration process in timely manner (0,854), followed by willingness in providing needed service (0,054), and friendliness of Court Staff (-).*



| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kehandalan penyelesaian proses administrasi secara cepat<br><i>Capacity in completing administration process timely</i> | 1                           | 0,854                                       |
| Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness in providing needed service</i>                        | 2                           | 0,054                                       |
| Keramahan petugas pengadilan<br><i>Friendliness of court staff</i>                                                      | 3                           | -                                           |

Tabel 35: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Untuk Petugas Pengadilan

Table 35: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Staff

Pengembalian sisa panjar merupakan elemen kedua yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengadilan. Terdapat 2 elemen komposisi terhadap kepuasan pengembalian sisa panjar, yakni, transparansi pengembalian sisa panjar dan kejelasan prosedur pengembalian sisa panjar. Sesuai peringkat relative importance pada aspek ini, kejelasan prosedur pengembalian sisa panjar beradadiatastransparansipengembalian sisa panjar.

*Refund of fee deposit balance is the second strongest element in contributing to court service satisfaction ranking. There are two composition elements in the satisfaction of Refund of fee deposit balance, namely, transparency of Refund of fee deposit balance and clarity of Refund of fee deposit balance procedure. In line with the relative importance ranking of this aspect, clarity of Refund of fee deposit balance procedure is ranked above transparency of Refund of fee deposit balance.*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                               | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kejelasan Prosedur Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Clarity of Procedure in Refund of Fee Deposit Balance</i> | 1                           | 0,567                                       |
| Transparansi Pengembalian Sisa Panjar<br><i>Transparency of Fee Deposit Balance Refund</i>                  | 2                           | 0,420                                       |

Tabel 36: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pengembalian Sisa Panjer

Table 36: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Refund of cash deposit balance

Peringkat ketiga dari relative importance secara keseluruhan, diduduki oleh elemen pemberian putusan. Pada elemen pemberian putusan, tidak terdapat komposisi turunan.

*The third-ranked overall relative importance is decision delivery element. In the decision delivery element, there is no derivative composition.*

Selanjutnya, berada pada peringkat kelima relative importance secara keseluruhan adalah fasilitas pengadilan. Pada bagian ini, terdapat dua level komposisi elemen menurut relative importance. Level komposisi pertama, terdiri dari, akses kantor pengadilan, fasilitas informasi, dan fasilitas toilet. Adapun peringkat relative importance, pada level ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

*Next, at the fifth overall relative importance is court facility. In this Section, there are two levels of element compositions based on the relative importance. The first composition level consists of access to court building, information facility, and toilet facility. The relative importance ranking on this level can be elaborated as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>      | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>         | 1                           | 0,631                                       |
| Fasilitas Informasi<br><i>Information Facility</i> | 2                           | 0,199                                       |
| Akses Kantor<br><i>Office Access</i>               | 3                           | 0,133                                       |

Tabel 37: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Pengadilan

*Table 37: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Facility*

Lebih lanjut lagi, fasilitas toilet terdiri dari beberapa elemen komposisi pada level kedua, yakni, jumlah toilet, kebersihan toilet, dan ketersediaan perlengkapan toilet. Peringkat masing-masing-elemen tersebut, dapat diturunkan ke dalam tabel di bawah ini:

*Further, toilet facility consists of several composition elements on level two, namely, number of toilets, toilet cleanliness, and availability of toilet supplies. The ranking of each element can be described in the table as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>      | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>         | 1                           | 0,447                                       |
| Fasilitas Informasi<br><i>Information Facility</i> | 2                           | 0,314                                       |
| Akses Kantor<br><i>Office Access</i>               | 3                           | 0,198                                       |

Tabel 38: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Toilet

*Table 38: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Toilet Facility*

Pada fasilitas informasi, elemen-elemen komposisi kepuasannya terdiri dari keadaan meja informasi, akurasi meja informasi, dan jumlah media informasi. Lebih lanjut lagi, peringkat dari ketiga elemen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

*In the information facility, the component elements of satisfaction consists of condition of information desk, accuracy of information desk, and number of information media. Further, the ranking of the three elements can be described as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                 | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Keadaan Meja Informasi<br><i>Information Desk Condition</i>                   | 1                           | 0,423                                       |
| Jumlah Media Informasi<br><i>Number of Information Media</i>                  | 2                           | 0,250                                       |
| Akurasi Informasi Yang Disediakan<br><i>Accuracy of available Information</i> | 3                           | 0,155                                       |

Tabel 39: Peringkat Relative Importance Komposisi Fasilitas Informasi Pengadilan

*Table 39: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Court Information Facility*

Pada akses ke kantor pengadilan, tidak terdapat faktor komposisi kepuasan turunan.

*In access to court building, there is no derivative satisfaction composition factor.*

Peringkat keenam adalah persiapan persidangan. Persiapan persidangan ini tidak memiliki komposisi turunan.

*The sixth ranking is preparation for court hearing. Preparation for court hearing does not have derivative composition.*

Pada peringkat ketujuh, yakni persidangan, terdiri dari komposisi kepuasan (level I), meliputi fasilitas ruang sidang, proses persidangan, dan pemeriksaan setempat, dengan unsur komposisi kepuasannya masing-masing (level II). Adapun peringkat level I dari komposisi persidangan adalah sebagai berikut:

*The seventh ranking, namely court hearing, consists of satisfaction composition (level I), covering hearing room facility, court hearing process, and on-site examination, with each of their own satisfaction composition elements (level II). While level I ranking of court hearing composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>          | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Pemeriksaan Setempat<br><i>On-site examination</i>     | 1                           | 0,890                                       |
| Proses Persidangan<br><i>Hearing Process</i>           | 2                           | 0,051                                       |
| Fasilitas Ruang Sidang<br><i>Hearing Room Facility</i> | 3                           | 0,012                                       |

Tabel 40: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pada Layanan Persidangan  
*Table 40: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of the Hearing Service*

Pada elemen pemeriksaan setempat, terdapat 3 unsur komposisi pembentuk kepuasan, yakni, ketertiban jalannya pemeriksaan setempat, ketepatan jam pelaksanaan pemeriksaan setempat, dan ketertiban proses pemeriksaan setempat. Adapun peringkat relative importance dari elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut:

*In the element of on-site examination, there are three composition elements producing satisfaction, namely, orderliness of the conduct of on-site examination, time punctuality of on-site examination, dan orderliness in the process of on-site examination. While the relative importance ranking of each of those elements is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                  | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Ketertiban Jalannya Pemeriksaan Setempat<br><i>Orderliness during On-site examination</i>                      | 1                           | 0,507                                       |
| Ketepatan Jam Pelaksanaan Pemeriksaan Setempat<br><i>Punctuality in conducting On-site examination conduct</i> | 2                           | 0,365                                       |
| Ketertiban Proses Pemeriksaan Setempat<br><i>Orderliness of On-site examination process</i>                    | 3                           | 0,125                                       |

Tabel 41: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Pemeriksaan Setempat  
*Table 41: Relative Importance Ranking of Satisfaction Component of On-site examination*

Peringkat kedua adalah proses persidangan. Komposisi pembentuk kepuasan layanan persidangan meliputi ketepatan pelaksanaan jadwal sidang, perubahan jadwal sidang atau ruangan, ketertiban dan keamanan jalannya persidangan, dan kenyamanan jalannya persidangan. Adapun peringkat pada layanan proses persidangan adalah sebagai berikut:

*The second ranking is court hearing process. The compositions forming court service satisfaction include punctuality in the implementation of hearing schedule, Changes in hearing schedule or room, Orderliness and security during Court Hearing, dan Convenience during court hearing. While the ranking in court hearing process service is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Sidang<br><i>Punctuality in Implementation of Hearing Schedule</i>              | 1                           | 0,501                                       |
| Kenyaman jalannya persidangan<br><i>Convenience in Implementation of Hearing</i>                             | 2                           | 0,327                                       |
| Ketertiban dan Keamanan Jalannya Persidangan<br><i>Orderliness and Security in Implementation of Hearing</i> | 3                           | 0,212                                       |
| Perubahan Jadwal sidang atau ruangan<br><i>Changes in hearing schedule or room</i>                           | 4                           | 0,103                                       |

Tabel 42: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Proses Persidangan

*Table 42: Relative Importance Ranking of Satisfaction of Hearing Process*

Peringkat komposisi kepuasan pada layanan fasilitas ruang sidang meliputi kecukupan luas ruangan, penerangan dan pencahayaan, kejelasan suara, sirkulasi udara, nyaman dan jumlah bangku yang disediakan, serta akses keluar masuk ruangan. Adapun peringkat pada layanan proses persidangan adalah sebagai berikut:

*Satisfaction composition ranking in hearing room facility service covers adequacy of room space, Lighting and Illumination, clarity of sound, Air circulation, convenience and number of available seats, as well as Room entry and Exit access. While the ranking at court hearing process service is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                          | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kecukupan luas ruangan<br><i>Room space adequacy</i>                                   | 1                           | 0,501                                       |
| Kenyamanan dan Jumlah Bangku Yang Disediakan<br><i>Convenience and available seats</i> | 2                           | 0,295                                       |
| Penerangan dan Pencahayaan<br><i>Lighting and Illumination</i>                         | 3                           | 0,163                                       |
| Kejelasan Suara<br><i>Sound Clarity</i>                                                | 4                           | 0,178                                       |
| Sirkulasi Udara<br><i>Air Circulation</i>                                              | 5                           | 0,028                                       |

Tabel 43: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Fasilitas Ruang Sidang  
*Table 43: Relative Importance Ranking of Satisfaction of Hearing Room Facility*

Peringkat terakhir relative importance administrasi peradilan adalah elemen kepuasan pendaftaran, dengan dua level komposisi kepuasan. Elemen level kepuasan pertama terdiri dari prosedur pendaftaran, sistem pembayaran, dan personel petugas pendaftaran dan pembayaran. Adapun peringkat komposisi pada level kepuasan pertama adalah sebagai berikut:

*The last relative importance ranking of Court Administration is the element of registration satisfaction, with two satisfaction composition levels. The first level of satisfaction composition consists of registration procedure, payment system, and Registration staff and payment. While the composition ranking of the first satisfaction level is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>             | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Personel Petugas pendaftaran<br><i>Registration Staff</i> | 1                           | 0,626                                       |
| Prosedur Pendaftaran<br><i>Registration Procedure</i>     | 2                           | 0,292                                       |
| Sistem Pembayaran<br><i>Payment Mechanism</i>             | 3                           | 0,011                                       |

Tabel 44: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Elemen Layanan Pendaftaran  
*Table 44: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Element of Registration Service*

Masing-masing elemen kepuasan tersebut, terbentuk dari beberapa level komposisi kepuasan masing-masing. Pada level kepuasan personel petugas pendaftaran dan pembayaran, terdapat kecakapan dalam menyelesaikan administrasi, kepatuhan petugas terhadap syarat-syarat administrasi, kepatuhan petugas jika terdapat kekurangan syarat administrasi, dan integritas petugas untuk menolak pemberian dari pemohon. Adapun peringkat dari relative importance kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:

*Each of those satisfaction elements is formed by several of their own satisfaction composition levels. At the satisfaction level of Registration staff and payment, there are competence in completing administration, Staff compliance on administration requirements, Staff compliance in the event of incomplete administration requirements, and Staff's integrity to reject favor from registrant. While the relative importance ranking of the satisfaction is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                                                    | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kepatuhan petugas pada syarat-syarat administrasi<br><i>Staff compliance on administration requirements</i>                                      | 1                           | 0,421                                       |
| Kesedian memberikan informasi<br><i>Willingness in providing information</i>                                                                     | 2                           | 0,301                                       |
| Kecakapan dalam menyelesaikan administrasi<br><i>Competence in completing administration</i>                                                     | 3                           | 0,259                                       |
| Integritas petugas untuk menolak pemberian dari pemohon<br><i>Staff's integrity to reject favor from registrant</i>                              | 4                           | 0,046                                       |
| Kepatuhan petugas jika ada kekurangan persyaratan administrasi<br><i>Staff compliance in the event of incomplete administration requirements</i> | 5                           | 0,018                                       |

Tabel 45: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Personel Petugas Pendaftaran

*Table 45: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Registration Staff*

Elemen prosedur pendaftaran terdiri dari komposisi elemen kepuasan, yakni, kualitas pelayanan petugas pendaftaran, kejelasan prosedur pendaftaran, serta tempat dan lokasi pendaftaran. Adapun peringkat relative importance dari aspek tersebut adalah sebagai berikut:

*Element of registration procedure consists of satisfaction element compositions, namely, service quality of registration staff, clarity of registration procedure, as well as place and Location of registration. The relative importance ranking of those aspects are as follows:*



| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                          | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kualitas pelayanan petugas pendaftaran<br><i>Service Quality of Registration Staff</i> | 1                           | 0,421                                       |
| Kejelasan prosedur pendaftaran<br><i>Clarity of Registration Procedure</i>             | 2                           | 0,369                                       |
| Tempat dan lokasi pendaftaran<br><i>Place and location of registration</i>             | 3                           | 0,044                                       |

Tabel 46: Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Personel Prosedur Pendaftaran

*Table 46: Relative Importance Ranking of Satisfaction in Registration Procedure*

Aspek komposisi terakhir adalah sistem pembayaran, meliputi komposisi elemen kepuasan ketertiban sistem pembayaran dan transparansi/kejelasan jumlah yang dibayar. Adapun peringkat relative importance dari elemen tersebut adalah sebagai berikut:

*The last composition aspect is payment system, which covers satisfaction element compositions of orderliness in payment system and transparency/clarity of the amount that must be paid. The relative importance ranking of those elements are as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                              | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Transparansi/Kejelasan Jumlah Yang Dibayar<br><i>Service Quality of Registration Staff</i> | 1                           | 0,238                                       |
| Ketertiban Sistem Pembayaran<br><i>Clarity of Registration Procedure</i>                   | 2                           | 0,187                                       |

Tabel 47 : Peringkat Relative Importance Kepuasan Pada Sistem Pembayaran

*Table 47 : Relative Importance Ranking of Satisfaction in Payment Mechanism*

## 7.2 Bantuan Hukum

Modul bantuan hukum ini terdiri dari 4 elemen layanan, yakni, elemen layanan informasi bantuan hukum, pos bantuan hukum, pembebasan biaya perkara, dan pembebasan biaya perkara. Masing-masing elemen layanan tersebut, terbagi lagi ke dalam elemen turunan (komposisi kepuasan) yang membentuk kepuasan pada elemen utama. Adapun sistematika komposisi kepuasan masing-masing elemen layanan tersebut adalah sebagai berikut:

## 7.2 Legal Aid

*This legal aid module consists of four service elements, namely, service element of legal aid information, legal aid post, legal service, and court fee waiver. Each of those service elements is divided further into derivative elements (satisfaction composition) which form satisfaction in the main element. The systematics of satisfaction component of each service element are as follows:*

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i> | Komposisi Kepuasan Level I<br><i>Satisfaction Composition Level I</i>            | Komposisi Kepuasan Level II<br><i>Satisfaction Composition Level II</i>                           |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informasi Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Information</i>            | Informasi lengkap & akurat<br><i>Complete and accurate Information</i>           | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                 |
|                                                                    | Informasi mudah diakses/<br><i>Easily accessible/found Information ditemukan</i> |                                                                                                   |
| Pos Bantuan Hukum (Posbakum)<br><i>Legal Aid Post (Posbakum)</i>   | Fasilitas Posbakum<br><i>Posbakum Facility</i>                                   | Kondisi Ruang Konsultasi<br><i>Consultation Room Condition</i>                                    |
|                                                                    |                                                                                  | Penempatan Lokasi Kantor Posbakum<br><i>Location Placement of Posbakum Office</i>                 |
|                                                                    |                                                                                  | Kelengkapan Alat Penunjang<br><i>Completeness of Supporting Tools</i>                             |
|                                                                    |                                                                                  | Ketersediaan Advokat Piket<br><i>Availability of Advocate on Duty</i>                             |
|                                                                    |                                                                                  | Jumlah Advokat Piket<br><i>Number of Advocate on Duty</i>                                         |
|                                                                    | Advokat Piket<br><i>Advocate on Duty</i>                                         | Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide needed advice</i>         |
|                                                                    |                                                                                  | Kesediaan membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help facilitate legal process</i> |
|                                                                    |                                                                                  | Kesediaan meluangkan waktu<br><i>Willingness to dedicate time</i>                                 |
|                                                                    |                                                                                  | Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competence in providing legal advice</i>             |
|                                                                    |                                                                                  |                                                                                                   |
| Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service</i>                         | Prosedur Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Procedure</i>                    | Kejelasan Permohonan Bantuan Hukum<br><i>Clarity in Requesting Legal Aid</i>                      |
|                                                                    |                                                                                  | Kemudahan Permohonan Bantuan Jasa Hukum<br><i>Ease in Requesting Legal Service</i>                |
|                                                                    | Advokat Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Advocate</i>                      | Kesediaan Memberikan Saran Yang Dibutuhkan<br><i>Willingness in Providing Needed Advice</i>       |
|                                                                    |                                                                                  | Kesediaan membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help facilitate legal process</i> |

|                                                     |                                                                               |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                                               | Kesedian meluangkan waktu<br><i>Willingness to dedicate time</i>                            |
|                                                     |                                                                               | Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competence in providing legal advice</i>       |
| Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver</i> | Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver Procedure</i>        | Kejelasan Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Clarity in Court Fee Waiver Procedure</i> |
|                                                     | Lama Waktu Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Time taken for court fee waiver</i> | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                           |

Tabel 48: Komposisi Kepuasan Pada Bantuan Hukum  
*Table 48: Satisfaction Composition of Legal Aid*

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, peringkat relative importance dari komposisi kepuasan utama adalah sebagai berikut:

*Based on the regression analysis that was conducted, the ranking of relative importance of main satisfaction composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Informasi Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Information</i> | 1                           | 0,3259423                                   |
| Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver</i>     | 2                           | 0,2526562                                   |
| Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service</i>              | 3                           | 0,1257528                                   |
| Pos Bantuan Hukum T<br><i>Legal Aid Post</i>            | 4                           | 0,0927414                                   |

Tabel 49: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Bantuan Hukum  
*Table 49: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Aid*

Dari peringkat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa komposisi kepuasan bantuan hukum adalah kualitas informasi bantuan hukum. Untuk informasi bantuan hukum sendiri, terdapat dua

*Based on the ranking above, it can be concluded that satisfaction composition of legal aid is the quality of legal aid information. For legal aid information itself, there are two satisfaction*

komposisi kepuasan, yakni, keakuratan dan kelengkapan informasi, serta akses terhadap media informasi. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:

*compositions, namely, accuracy and completeness of information, as well as access to information media. While the relative importance ranking of the satisfaction composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                            | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Informasi Lengkap dan Akurat<br><i>Complete and Accurate Information</i> | 1                           | 0,574                                       |
| Akses Terhadap Media Informasi<br><i>Access to Information Media</i>     | 2                           | 0,214                                       |

Tabel 50: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Informasi Bantuan Hukum

*Table 50: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Aid Information*

Pada peringkat kedua, terdapat pembebasan biaya perkara. Pembebasan biaya perkara sendiri terdiri dari dua komposisi turunan, yakni, prosedur pembebasan biaya perkara dan lama waktu pembebasan biaya perkara. Untuk prosedur pembebasan biaya perkara, dapat diturunkan lebih lanjut ke dua komposisi kepuasan, yakni, kejelasan prosedur dan kemudahan syarat-syarat permohonan. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan pembebasan biaya perkara adalah sebagai berikut:

*The second ranking is Court fee waiver. Court fee waiver itself consists of two derivative compositions, namely, Court fee waiver procedure and time taken for court fee waiver. Court fee waiver procedure can be further derived into two satisfaction compositions, namely, clarity of procedure and ease of Application Requirements. While the relative importance ranking of satisfaction composition of Court fee waiver is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                 | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver Procedure</i>        | 1                           | 0,765                                       |
| Lama Waktu Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Time taken for court fee waiver</i> | 2                           | 0,2262                                      |

Tabel 51: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pembebasan Biaya Perkara

*Table 51: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Fee Waiver*

Sementara itu, komposisi kepuasan turunan dari prosedur pembebasan biaya perkara dapat diuraikan sebagai berikut:

*Meanwhile, the derivative satisfaction composition of Court fee waiver procedure can be described as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kejelasan dan Kemudahan Syarat-Syarat Permohonan<br><i>Clarity and Ease of Application Requirements</i> | 1                           | 0,939                                       |
| Kejelasan prosedur pembebasan biaya perkara<br><i>Time Clarity In Court Fee Waiver Procedure</i>        | 2                           | 0,056                                       |

Tabel 52: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Pembebasan Biaya Perkara

*Table 52: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Court Fee Waiver Procedure*

Peringkat ketiga dari komposisi kepuasan umum terkait bantuan hukum adalah bantuan jasa hukum. Bantuan jasa hukum sendiri terdiri dari beberapa komposisi kepuasan, yakni, prosedur bantuan jasa hukum dan advokat bantuan jasa hukum. Masing-masing komposisi kepuasan tersebut, dapat dibagi lagi kedalam beberapa komposisi kepuasan lanjutan. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan bantuan jasa hukum, dapat diuraikan sebagai berikut:

*The third-ranked general satisfaction composition related to legal aid is legal service. Legal service itself consists of several satisfaction compositions, namely, legal service procedure and legal service advocate. Each of those satisfaction compositions can be divided further into several extended satisfaction compositions. The relative importance ranking of the satisfaction composition of legal service can be described as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                 | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Advokat Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Advocate</i>   | 1                           | 0,6823                                      |
| Prosedur Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service Procedure</i> | 2                           | 0,3153                                      |

Tabel 53: Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Bantuan Jasa Hukum

*Table 53: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service*

Lebih lanjut komposisi kepuasan advokat bantuan jasa hukum, terdiri dari, kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan, kesediaan membantu

*Further, the satisfaction composition of legal service advocate consists of willingness to provide needed advice, willingness to help facilitate legal*

memudahkan proses hukum, kesediaan meluangkan waktu, dan kecakapan dalam memberikan sarana hukum. Adapun peringkat dari masing-masing komposisi adalah sebagai berikut:

*process, willingness to dedicate time, and competence in providing legal advice. While the relative importance ranking of each composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                    | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kesedian membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help facilitate legal process</i> | 1                           | 0,679                                       |
| Kesedian meluangkan waktu<br><i>Willingness to dedicate time</i>                                 | 2                           | 0,200                                       |
| Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competence in providing legal advice</i>            | 3                           | 0,119                                       |
| Kesedian memberikan saran yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide needed advice</i>         | 4                           | 0,000                                       |

Tabel 54 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Advokat Bantuan Jasa Hukum

*Table 54 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Advocate*

Adapun peringkat kepuasan terhadap prosedur bantuan jasa hukum adalah sebagai berikut :

*While satisfaction ranking towards legal service procedure is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                      | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kejelasan prosedur permohonan bantuan<br><i>Clarity in application procedure for Legal service</i> | 1                           | 0,843                                       |
| Kemudahan permohonan bantuan jasa hukum<br><i>Ease in Application for Legal Service</i>            | 2                           | 0,157                                       |

Tabel 55 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Bantuan Jasa Hukum

*Table 55 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Procedure*

Peringkat terakhir di dalam relative importance, pembentuk kepuasan adalah pos bantuan hukum. Pos bantuan hukum sendiri, terdiri dari beberapa komposisi kepuasan, yakni, fasilitas posbakum dan advokat piket, yang kemudian memiliki komposisi kepuasan turunan masing-masing. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan posbakum adalah sebagai berikut:

*The last ranking in the relative importance for satisfaction is legal aid post. Legal aid post itself consists of several satisfaction compositions, namely, Posbakum facility and Advocate on Duty, that further have their own derivative satisfaction composition. While relative importance ranking of the satisfaction composition of Posbakum is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>  | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Advokat Piket<br><i>Advocate on Duty</i>       | 1                           | 0,8349                                      |
| Fasilitas Posbakum<br><i>Posbakum Facility</i> | 2                           | 0,1531                                      |

Tabel 56 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Prosedur Bantuan Jasa Hukum

Table 56: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Legal Service Procedure

Elemen advokat bantuan jasa hukum, diturunkan lebih lanjut ke dalam beberapa komposisi kepuasan, sebagai berikut:

*Legal service advocate element, further derived into several satisfaction compositions as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                     | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide needed advice</i>         | 1                           | 0,6823                                      |
| Kecakapan dalam memberikan saran hukum<br><i>Competence in providing legal advice</i>             | 2                           | 0,3153                                      |
| Kesediaan meluangkan waktu<br><i>Willingness to dedicate time</i>                                 | 3                           | 0,106                                       |
| Kesediaan membantu memudahkan proses hukum<br><i>Willingness to help facilitate legal process</i> | 4                           | 0,051                                       |

Tabel 57 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Advokat Piket

Table 57 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Advocate on Duty

Lebih lanjut, peringkat relative importance kepuasan fasilitas posbakum, adalah sebagai berikut :

*Further, the relative importance ranking of satisfaction towards Posbakum facility is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                       | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Ketersediaan Advokat piket<br><i>Availability of Advocate on Duty</i>               | 1                           | 0,453                                       |
| Jumlah Advokat Piker<br><i>Number of Advocate on Duty</i>                           | 2                           | 0,356                                       |
| Kelengkapan Alat Penunjang Kantor<br><i>Completeness of Office Supporting Tools</i> | 3                           | 0,351                                       |
| Penempatan lokasi kantor Posbakum<br><i>Location placement of Posbakum office</i>   | 4                           | 0,284                                       |
| Kondisi Ruang Konsultasi<br><i>Consultation Room Condition</i>                      | 5                           | 0,194                                       |

Tabel 58 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Fasilitas Posbakum

Table 58 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Posbakum Facility



### 7.3 Layanan Informasi

Modul layanan informasi ini terdiri dari 4 elemen layanan, yakni, elemen layanan media informasi, permohonan informasi, keberatan, dan pelayanan personnel. Masing-masing elemen layanan tersebut, terbagi lagi kedalam elemen turunan (komposisi kepuasan) yang membentuk kepuasan pada elemen utama. Adapun sistematika komposisi kepuasan masing-masing elemen layanan tersebut adalah sebagai berikut :

### 7.3 Information Service

*This information service module consists of four service elements, namely, service elements of information media, request for information, objection, and staff service. Each of those service elements is further divided into derivative elements (satisfaction composition) which constitute satisfaction in the main element. The systematics of satisfaction component of each service element are as follows :*

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i> | Komposisi Kepuasan<br><i>Satisfaction Composition</i>                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Media Informasi<br><i>Information Media</i>                        | Penempatan Media Informasi<br><i>Location of information media</i>                                                                   |
|                                                                    | Akurasi Informasi yang disajikan<br><i>Accuracy of Available Information</i>                                                         |
|                                                                    | Kualitas Media Informasi<br><i>Quality of Information media</i>                                                                      |
|                                                                    | Jumlah Media Informasi<br><i>Number of Information Media</i>                                                                         |
| Permohonan Informasi<br><i>Information Request</i>                 | Kejelasan Prosedur Informasi<br><i>Clarity of Information Procedure</i>                                                              |
|                                                                    | Kualitas Informasi Yang Didapatkan<br><i>Quality of Obtained Information</i>                                                         |
|                                                                    | Transparansi terhadap biaya foto copy<br><i>Transparency of Photocopy costs</i>                                                      |
| Keberatan<br><i>Objection</i>                                      | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                                                    |
| Pelayanan Personel<br><i>Staff Service</i>                         | Kesedian Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan<br><i>Willingness in Providing Needed Information</i>                                  |
|                                                                    | Kesedian membantu memudahkan proses permohonan informasi<br><i>Competence in completing the process in timely manner</i>             |
|                                                                    | Kecakapan dalam menyelesaikan proses dengan cepat<br><i>Competence in completing the process in timely manner</i>                    |
|                                                                    | Keramahan dalam memberikan pelayanan<br><i>Friendliness in providing service</i>                                                     |
|                                                                    | Kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku<br><i>Staff Compliance in applicable procedure and requirements</i> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Kepatuhan petugas untuk menolak pemberian dalam bentuk apapun dari pemohon agar mempermudah persyaratan permohonan informasi<br><i>Staff Compliance to reject favor of any kind from applicant to ease the information application requirements</i> |
|  | Kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi dari permohonan informasi<br><i>Willingness of staff in providing information on official cost of information request</i>                                                                |

Tabel 59 : Komposisi Kepuasan Pada Layanan Informasi

Table 59 : Satisfaction Composition of Information Service

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, maka peringkat dari relative importance dari komposisi kepuasan utama adalah sebagai berikut:

*Based on the regression analysis that was conducted, the ranking of relative importance of main satisfaction composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>      | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Pelayanan Personel<br><i>Staff Service</i>         | 1                           | 0,836                                       |
| Permohonan Informasi<br><i>Information Request</i> | 2                           | 0,132                                       |
| Permohonan Informasi<br><i>Information Media</i>   | 3                           | 0,037                                       |
| Keberatan<br><i>Objection</i>                      | 4                           | 0,025                                       |

Tabel 60 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Layanan Informasi

Table 60 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Service

Dari peringkat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa elemen terbesar pembentuk kepuasan bantuan hukum adalah petugas layanan informasi. Petugas layanan informasi terdiri dari 8 komposisi kepuasan, yakni, kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan, kesediaan membantu memudahkan proses permintaan informasi, kecakapan dalam menyelesaikan proses dengan cepat, keramahan dalam memberikan

*Based on the ranking above, it can be concluded that the biggest element creating satisfaction of legal aid is information service staff. Information service staff element consists of 8 satisfaction composition, namely, willingness to provide needed information, willingness in helping facilitate information request process, competence in completing the process in timely manner, friendliness*

pelayanan, kepatuhan petugas untuk menolak pendaftaran jika ada kekurangan persyaratan, integritas petugas untuk menolak pemberian dalam bentuk apapun dari pemohon agar mempermudah persyaratan informasi, dan kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi dari permohonan informasi ini. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:

*in providing service, staff compliance to reject applicant's request for incomplete requirements, staff integrity to reject favor of any kind to ease information request requirements, and willingness of staff in providing information on official costs. While relative importance ranking of those satisfaction compositions is as follows:*

| Komposisi Kepuasan<br><i>Satisfaction Composition</i>                                                                                                                                                           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kecakapan dalam menyelesaikan proses dengan cepat<br><i>Competence in completing the process in timely manner</i>                                                                                               | 1                           | 0,444                                       |
| Kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi<br><i>Willingness of staff in providing information on official costs</i>                                                                            | 2                           | 0,278                                       |
| Keramahan dalam memberikan pelayanan<br><i>Friendliness in providing service</i>                                                                                                                                | 3                           | 0,202                                       |
| Kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan<br><i>Willingness to provide needed information</i>                                                                                                              | 4                           | 0,176                                       |
| Kesediaan membantu memudahkan proses permintaan informasi<br><i>Willingness in helping facilitate information request process</i>                                                                               | 5                           | 0,150                                       |
| Kepatuhan petugas untuk menolak pendaftaran pemohon jika ada kekurangan persyaratan<br><i>Staff Compliance to reject applicant's request for incomplete requirements</i>                                        | 6                           | 0,080                                       |
| Integritas petugas untuk menolak pemberian dalam bentuk apapun agar mempermudah persyaratan permohonan informasi<br><i>Staff Integrity to reject favor of any kind to ease information request requirements</i> | 7                           | 0,018                                       |
| Kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku<br><i>Staff Compliance in applicable procedure and requirements</i>                                                                            | 8                           | 0,005                                       |

Tabel 61 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Personel Pelayanan Informasi

Table 61 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Staff service

Peringkat kedua dari komposisi kepuasan layanan informasi adalah komposisi elemen permohonan informasi. Elemen informasi ini terdiri dari 3 elemen komposisi kepuasan, yakni, kejelasan prosedur permohonan informasi, kualitas informasi yang didapatkan dan transparansi terhadap biaya foto copy. Adapun peringkat relative importance adalah sebagai berikut:

*The second-ranked satisfaction composition of information service is composition of request for information element. This information element consists of 3 satisfaction component elements, namely, clarity of information application procedure, quality of received information and transparency of Photo Copy costs. While the relative importance ranking is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                     | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Kejelasan prosedur permohonan informasi<br><i>Clarity in the procedure of information request</i> | 1                           | 0,626                                       |
| Kualitas informasi yang didapatkan<br><i>The Quality of received information</i>                  | 2                           | 0,242                                       |
| Transparansi biaya foto copy<br><i>Transparency of Photo Copy costs</i>                           | 3                           | 0,093                                       |

Tabel 62 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Permohonan Informasi

*Table 62 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Request*

Untuk peringkat ketiga komposisi kepuasan layanan informasi adalah media informasi. Media informasi terdiri dari 5 (lima) komposisi kepuasan, yakni, penempatan media informasi, akurasi informasi yang disajikan, kualitas media yang disajikan, informasi mudah dipahami, dan jumlah media informasi. Adapun tabel peringkat relative importance dari elemen komposisi kepuasan tersebut adalah sebagai berikut :

*The third-ranked satisfaction composition of information service is information media. Information media consists of 5 (five) satisfaction compositions, namely, location of information media, Accuracy of available information, quality of provided media, easy to understand Information, and number of information media. While the relative importance ranking of those satisfaction component elements is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Jumlah media informasi<br><i>Number of Information media</i>                 | 1                           | 0,424                                       |
| Informasi mudah dipahami<br><i>Easy to understand Information</i>            | 2                           | 0,404                                       |
| Penempatan media informasi<br><i>Location of information media</i>           | 3                           | 0,191                                       |
| Akurasi Informasi Yang Disajikan<br><i>Accuracy of Available Information</i> | 4                           | 0,032                                       |
| Kualitas media yang menyajikan<br><i>Quality of Information media</i>        | 5                           | 0,006                                       |

Tabel 63 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Media Informasi

*Table 63 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information Media*

Sedangkan untuk peringkat terakhir dari relative importance tidak memiliki komposisi kepuasan turunan.

*The last ranked of the relative importance does not have derivative satisfaction composition.*

#### 7.4 Layanan Sidang Tilang

Modul layanan informasi ini terdiri dari 6 elemen layanan, yakni, elemen layanan informasi sidang tilang, pelaksanaan sidang, waktu tunggu dan pelaksanaan sidang, pembayaran denda, pengembalian bukti sitaan, dan personel petugas pengadilan. Masing-masing elemen layanan tersebut, terbagi lagi komposisi kepuasan yang membentuk kepuasan pada elemen utama. Adapun sistematika komposisi kepuasan masing-masing elemen layanan tersebut adalah sebagai berikut :

#### 7.4 Traffic ticket service

*This information service module consists of 6 service elements, namely, service elements of Information on Traffic Ticket Hearing, Hearing implementation, Waiting time and implementation of hearing, Payment for fines, collecting confiscated evidence, and Court staff. Each of those service elements is divided further into satisfaction compositions which constitute satisfaction in the main element. The systematics of satisfaction component of each service element are as follows :*

| Komposisi Kepuasan Umum<br><i>General Satisfaction Composition</i>                       | Komposisi Kepuasan<br><i>Satisfaction Composition</i>                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informasi sidang tindak pidana ringan<br><i>Hearing Information of misdemeanor cases</i> | Jadwal pelaksanaan sidang<br><i>Hearing schedule</i>                                                                               |
|                                                                                          | Prosedur dan tatacara sidang<br><i>Hearing Procedures</i>                                                                          |
|                                                                                          | Lokasi sidang/tempat pelaksanaan sidang (ruangan sidang)<br><i>Hearing location (hearing room)</i>                                 |
| Pelaksanaan Sidang<br><i>Hearing Implementation</i>                                      | Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang<br><i>Punctuality in the implementation of hearing schedule</i>                            |
|                                                                                          | Ketertiban pelaksanaan sidang<br><i>Orderliness in conducting hearing</i>                                                          |
|                                                                                          | Jumlah ruangan sidang tilang<br><i>Number of hearing rooms for traffic cases</i>                                                   |
| Waktu tunggu dan pelaksanaan sidang<br><i>Waiting time and implementation of hearing</i> | Tidak Ada<br><i>Not Available</i>                                                                                                  |
| Pembayaran denda<br><i>Payment for fines</i>                                             | Ketertiban sistem antrian pengambilan bukti sitaan<br><i>Orderliness in the queuing system for collecting Confiscated Evidence</i> |
|                                                                                          | Jumlah loket pengambilan bukti sitaan<br><i>Number of counters to retrieve confiscated evidence</i>                                |
|                                                                                          | Ruang tunggu antrian pengembalian bukti sitaan<br><i>Waiting Room for Queuing collecting confiscated evidence</i>                  |
| Personel Petugas Pengadilan<br><i>Court Staff</i>                                        | Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness in providing needed service</i>                                   |
|                                                                                          | Keramahan petugas pengadilan<br><i>Friendliness of court staff</i>                                                                 |
|                                                                                          | Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi<br><i>Competence in completing administration process</i>                       |
|                                                                                          | Integritas dan profesionalitas petugas pengadilan<br><i>Integrity and professionalism of court staff</i>                           |

Tabel 64 : Komposisi Kepuasan Pada Layanan Tilang  
Table 64 : Satisfaction Composition of Traffic Ticket Service

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, maka peringkat dari relative importance dari komposisi kepuasan utama adalah sebagai berikut :

*Based on the regression analysis that was conducted, the ranking of relative importance of main satisfaction composition is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Personel Petugas Pengadilan<br><i>Court Staff</i>                       | 1                           | 0,705                                       |
| Pelaksanaan Sidang<br><i>Hearing Implementation</i>                     | 2                           | 0,114                                       |
| Pembayaran Denda<br><i>Payment for fines</i>                            | 3                           | 0,195                                       |
| Pengambilan Bukti Sitaan<br><i>Collecting Confiscated Evidence</i>      | 4                           | 0,099                                       |
| Informasi Sidang Tilang<br><i>Information on Traffic Ticket Hearing</i> | 5                           | 0,077                                       |

Tabel 65 : Peringkat Relative Importance Komposisi Layanan Tilang

*Table 65 : Ranking of Relative Importance of Composition of Traffic Ticket Service*

Dari peringkat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komposisi kepuasan terbesar pembentuk kepuasan layanan tilang adalah personel petugas pengadilan. Petugas pengadilan terdiri dari 4 komposisi kepuasan, yakni, Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan, keramahan petugas pengadilan, kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi dan integritas dan profesionalitas petugas pengadilan. Adapun peringkat relative importance dari komposisi kepuasan tersebut adalah sebagai berikut :

*Based on the ranking above, it can be concluded that the biggest satisfaction composition constituting the satisfaction of Traffic Ticket Service is Court staff. Court Staff consists of 4 satisfaction compositions, namely, Willingness in providing needed service, friendliness of Court Staff, Competence in completing administration process and Integrity and professionalism of court staff. While the relative importance ranking of those satisfaction compositions is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Keramahan Petugas Pengadilan<br><i>Friendliness of Court Staff</i>                                           | 1                           | 0,497                                       |
| Integritas dan Profesionalitas Petugas Pengadilan<br><i>Integrity and professionalism of court staff</i>     | 2                           | 0,226                                       |
| Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan<br><i>Willingness in providing needed service</i>             | 3                           | 0,131                                       |
| Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi<br><i>Competence in completing administration process</i> | 4                           | 0,009                                       |

Tabel 66 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Petugas Pelayanan Tilang

*Table 66 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Traffic Ticket Service Officer*



Peringkat kedua dari komposisi kepuasan layanan tilang adalah pelaksanaan sidang. Komposisi kepuasan ini terdiri dari 3 elemen komposisi kepuasan turunan, yakni, ketepatan pelaksanaan jadwal sidang, ketertiban pelaksanaan sidang, dan jumlah ruangan sidang tilang. Adapun peringkat relative importance adalah sebagai berikut :

*The second-ranked satisfaction composition Traffic Ticket Service is Hearing implementation. This satisfaction composition consists of 3 derivative satisfaction component elements, namely, punctuality in the implementation of hearing schedule, orderliness in conducting hearing, dan number of traffic ticket hearing rooms. While relative importance ranking is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                           | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Jumlah ruang sidang<br><i>Number of hearing room</i>                                                    | 1                           | 0,338                                       |
| Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang<br><i>Punctuality in the implementation of hearing schedule</i> | 2                           | 0,381                                       |
| Ketertiban Pelaksanaan Sidang<br><i>Orderliness of Hearing Implementation</i>                           | 3                           | 0,262                                       |

Tabel 67 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pelaksanaan Sidang  
*Table 67 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Hearing Implementation*

Untuk peringkat ketiga komposisi kepuasan adalah pembayaran denda. Pembayaran denda terdiri dari 4 (empat) komposisi kepuasan, yakni, ketertiban sistem antrian pembayaran, jumlah loket pembayaran, ruang tunggu antrian pembayaran, dan transparansi/kejelasan pembayaran. Adapun tabel peringkat relative importance dari elemen komposisi kepuasan tersebut adalah sebagai berikut :

*The third-ranked satisfaction composition is Payment for fines. Payment for fines consists of 4 (four) satisfaction compositions, namely, Orderliness in the Payment Queuing System, Number of Payment Counters, Waiting Room for Queuing for payment, and Transparency/ Clarity of Payment. While the relative importance ranking of those satisfaction component elements is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                            | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Transparansi/Kejelasan Pembayaran<br><i>Transparency/Clarity of Payment</i>              | 1                           | 0,433                                       |
| Ketertiban Sistem Antrian Pembayaran<br><i>Orderliness in the Payment Queuing System</i> | 2                           | 0,241                                       |
| Ruang Tunggu Antrian<br><i>Waiting Room for Queuing</i>                                  | 3                           | 0,132                                       |
| Jumlah Loker Pembayaran<br><i>Number of Payment Counters</i>                             | 4                           | 0,023                                       |
| Kualitas media yang menyajikan<br><i>Quality of Information media</i>                    | 5                           | 0,006                                       |

Tabel 68 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pembayaran Denda

Table 68: Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Payment for fines

Komposisi kepuasan pada peringkat keempat adalah pengambilan bukti sitaan. Pada pengambilan bukti sitaan terdapat 3 (tiga) komposisi kepuasan turunan, yakni, ketertiban sistem antrian pengambilan bukti sitaan, jumlah loket pengambilan bukti sitaan, dan ruang tunggu antrian pengambilan bukti sitaan. Adapun peringkat relative importance dari ketiga komposisi tersebut adalah sebagai berikut :

*The fourth-ranked satisfaction composition is Collecting Confiscated Evidence. In the Collecting Confiscated Evidence, there are 3 (tiga) derivative satisfaction compositions, namely, Orderliness in the queueing system for collecting Confiscated Evidence, number of counters to retrieve confiscated evidence, and Waiting Room for Queueing for Collecting Confiscated Evidence. While the relative importance ranking of those three compositions is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                      | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Ketertiban Sistem Antrian Pembayaran<br><i>Orderliness in the Payment Queuing System</i>                           | 1                           | 0,725                                       |
| Jumlah loket pengambilan bukti sitaan<br><i>Number of counters to retrieve confiscated evidence</i>                | 2                           | 0,301                                       |
| Ruang Tunggu Antrian Pengambilan Bukti Sitaan<br><i>Waiting Room for Queueing to Retrieve Confiscated Evidence</i> | 3                           | 0,060                                       |

Tabel 69 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Pengambilan Bukti Sitaan

Table 69 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Collecting Confiscated Evidence

Adapun peringkat terakhir komposisi kepuasan adalah informasi sidang tindak pidana. Informasi sidang tilang terdiri dari komposisi kepuasan turunan, yakni, jadwal pelaksanaan sidang, prosedur dan tatacara sidang, dan lokasi sidang/ tempat pelaksanaan sidang. Adapun peringkat relative importance adalah sebagai berikut :

*The last-ranked satisfaction composition is case hearing information. The Information on Traffic Ticket Hearing consists of derivative satisfaction compositions, namely, hearing schedule, Hearing Procedures, and hearing location (hearing room). And the relative importance ranking is as follows:*

| Elemen Pelayanan<br><i>Element of Service</i>                                                                             | Peringkat<br><i>Ranking</i> | Nilai B Standard<br><i>Grade B Standard</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Jadwal pelaksanaan sidang<br><i>Hearing schedule</i>                                                                      | 1                           | 0,438                                       |
| Prosedur dan tata cara sidang<br><i>Hearing procedures</i>                                                                | 2                           | 0,306                                       |
| Lokasi sidang/tempat pelaksanaan sidang (ruang sidang)<br><i>Hearing location/place to conduct hearing (hearing room)</i> | 3                           | 0,201                                       |

Tabel 70 : Peringkat Relative Importance Komposisi Kepuasan Informasi Sidang Tilang

*Table 70 : Relative Importance Ranking of Satisfaction Composition of Information on Traffic Ticket Hearing*

| PERKARA TILANG YANG MASUK TAHUN 2013 |        |         |        |                  |             |       |
|--------------------------------------|--------|---------|--------|------------------|-------------|-------|
| BULAN                                | MASUK  | BERKAS  |        | PUTUS            | VERZET      |       |
|                                      |        | VERSTEK | HADIR  | DENDA            | JUMLAH      | DENDA |
| JANUARI                              | 4.647  | 1.420   | 3.227  | 0                | 68.056.000  |       |
| FEBRUARI                             | 3.381  | 3.474   | 5.907  | 0                | 156.108.000 |       |
| MARET                                | 5.663  | 2.326   | 3.337  | 0                | 177.264.000 |       |
| APRIL                                | 8.363  | 3.008   | 5.355  | 0                | 125.050.000 |       |
| MAY                                  | 6.152  | 2.824   | 3.230  | 0                | 96.775.500  |       |
| JUNI                                 | 7.743  | 3.105   | 4.550  | 0                | 150.063.500 |       |
| JULI                                 | 5.844  | 3.273   | 6.271  | 0                | 176.853.500 |       |
| AUGUSTUS                             | 5.440  | 2.272   | 3.173  | 0                | 97.822.000  |       |
| SEPTEMBER                            | 4.530  | 1.772   | 2.764  | 0                | 6.053.500   |       |
| OKTOBER                              | 7.552  | 2.755   | 4.597  | 0                | 176.668.000 |       |
| NOPEMBER                             |        |         |        |                  |             |       |
| DESEMBER                             |        |         |        |                  |             |       |
| JUMLAH                               | 68.811 | 26.323  | 42.487 | Rp 1.096.671.000 |             |       |

# 8

## Analisis Hasil Survey Kualitatif dan Kuantitatif

### Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results

#### 8.1 Administrasi Pengadilan

##### 8.1 Court Administration

#### 8.2 Bantuan Hukum

##### 8.2 Legal Aid

#### 8.3 Layanan Informasi

##### 8.3 Information Service

#### 8.4 Sidang Tilang

##### 8.4 Traffic Ticket Hearing

## 8. Analisis Hasil Survey Kualitatif dan Kuantitatif

Pada bagian ini diulas secara sistematis terkait dengan pokok-pokok temuan berdasarkan hasil data kuantitatif dan data kualitatif yang di dapat. Ulasan temuan ini akan disusun berdasarkan peringkat relative importance. Pada bagian ini terdiri dari sub bagian berdasarkan modul kuesioner, dan dilanjutkan pada masing-masing aspek komposisi kepuasan sebagai sub bagian lanjutan. Hasil analisis ini mencakup keseluruhan di semua jenis pengadilan. Pada aspek ini analisis dilakukan dengan melakukan triangulasi data/informasi yang didapat secara kuantitatif dengan data dan informasi yang didapat dari wawancara dan observasi.

### 8.1 Administrasi Pengadilan

Pada administrasi pengadilan, peringkat pertama relative importance secara berturut-turut adalah personel petugas pengadilan, pengembalian sisa panjar, permohonan eksekusi, pemberian putusan, fasilitas pengadilan, persiapan persidangan, persidangan dan pendaftaran. Hal ini menandakan bahwa elemen manusia/personel pelayanan merupakan hal pokok di dalam layanan administrasi pengadilan.

## 8. Analysis of Qualitative and Quantitative Survey Results

*In this section, the main points of the findings are reviewed systematically based on the results of the quantitative and qualitative data results. The Reviewed findings will be compiled based on relative importance ranking. This Section consists of sub-Sections based on questionnaires modules, and will be continued with each aspect the satisfaction compositions as derivative sub Section. The results of this analysis covers overall in all Types of Court. In this aspect, the analysis is done by triangulation of data/information obtained quantitatively with the data and information obtained from interviews and observations.*

### 8.1 Court Administration

*In Court Administration, The ranking of the relative importance, from the highest to the lowest, is Court staff, Refund of fee deposit balance, application for execution, Decision Delivery, court facility, preparation for court hearings, court hearings and registration. This indicates that the human element/ staff services is key in the service of Court Administration.*



### 8.1.1 Petugas Pengadilan

Pada semua jenis pengadilan, survey menunjukkan bahwa personel pelayanan masih mendapatkan persepsi kepuasan dibawah 50 %. Secara nasional, tingkat kepuasan total masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengadilan adalah sebesar 44 %. Salah satu kepuasan terendah didapat pada elemen kepuasan terhadap kehandalan pengadilan untuk menyelesaikan proses administrasi secara cepat. Hanya rata-rata 39 % responden yang menyatakan puas pada pengadilan pada elemen ini. Responden memberikan penilaian buruk pada aspek keramahan dan kehandalan petugas dalam menyelesaikan urusan.

Pada hasil wawancara, memperlihatkan bahwa kedua persoalan aspek tersebut merupakan aspek yang juga turut disorot. Persoalan utama adalah masih dilaksanakannya secara manual proses administrasi di pengadilan, beberapa terobosan untuk melakukan perubahan administrasi dengan pengadopsian teknologi mendapatkan kendala. Salah persoalan utama menurut salah satu ketua Pengadilan yang disurvey adalah pada kemampuan teknis petugas pengadilan dalam melakukan pengelolaan administrasi, khususnya dengan menggunakan administrasi berbasis teknologi. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya, adalah rendahnya kemampuan teknis terkait dengan aspek IT dan persoalan visi perubahan dari staf tingkat madya (menengah) untuk melakukan transformasi budaya kerja dan melakukan terobosan sebagai basis untuk melaksanakan reformasi birokrasi.

### 8.1.1 Court Staff

*In all Types of Court, the survey showed that court staff service still received a perception of satisfaction below 50%. Nationally, the level of total public satisfaction on the quality of court service is at 44%. One of the lowest satisfaction score was obtained in the satisfaction element of competence of the courts to resolve the administration process in timely manner. Only an average of 39% of respondents who expressed satisfaction at the court in this element. Respondents gave poor ratings on the aspects of friendliness and competence of staff in resolving and completing matters.*

*The interview results showed that both of those aspects continue to be the aspects receiving most news. The main problem is the continued implementation of manual administration process in the courts; some breakthrough attempts to improve court administration by adopting technology are facing constraints. One of the main problems according to a court chief judge surveyed is lies in the Court staff limited technical ability in managing administrative, particularly with the use of technology-based administration management. This is due to several factors, such as lack of technical ability related to IT and lack of vision for changes among the mid-level staff to transform the work culture and make a breakthrough as the basis to implement bureaucratic reform.*

Pada kemampuan teknis, disebutkan oleh ketua Pengadilan tersebut, bahwa kualifikasi rekrutmen yang menitikberatkan pada lulusan jenjang pendidikan S-1, untuk level teknis, menimbulkan persoalan sendiri dan menjadi kontra produktif terhadap pelayanan. Hal ini disebabkan mental S-1 seringkali menganggap remeh kerjaan-kerjaan teknis. Sehingga, mengganggu kualitas pelayanan publik. Kualifikasi S-1 pada pelaksana kegiatan, juga seringkali dirasakan tidak memberikan kontribusi yang positif, terutama kurangnya kemampuan teknis operator.

Lebih lanjut, rendahnya kemampuan skill teknis ini menghambat program reformasi pengadilan berbasis teknologi. Sebagai contoh, program CTS di PN Medan menjadi mandek dikarenakan ketiadaan sumber daya manusia yang mampu memperbaiki dan memelihara sistem CTS yang ada. Hal ini juga terjadi pada sistem SIADPA, dimana pada beberapa pengadilan agama, khususnya outlet/komputer sistem informasinya seringkali tidak bekerja dalam menampilkan informasi.

Pada level petugas madya, persoalannya adalah minimnya visi perubahan dari petugas pengadilan. Hal ini menyebabkan rendahnya respon terhadap kebijakan pimpinan untuk melakukan transformasi budaya kerja, pengimplementasian program reformasi dan perubahan paradigma pelayanan publik menjadi terhambat. Salah satu faktor yang teridentifikasi menjadi persoalan adalah kemapanan posisi menyebabkan tidak terbangunnya visi perubahan tersebut.

*In technical capabilities which were mentioned by the Court chief judge, the recruitment qualification which put strong emphasis on university degree for technical level has created problems and became counter-productive to the court service. This is due to mentality of university graduate who often think the technical work is beneath them, resulting in the poor public service quality. Those with university degree as activity implementers also often perceived as not making positive contribution, especially for their lack of technical ability as operators.*

*Further, lack of this technical skill is creating challenges for technology-based court reform program. For example, the CTS program in Medan district court has stalled due to lack of human resources capable of repairing and maintaining the existing CTS system. The same problem also occurs in SIADPA system, where in some Religious Courts the information system outlets/computers often are not working and failed in presenting information.*

*At the middle level staff, the problem is the lack of vision of change of Court Staff. This causes low response to policies from the leadership to transform the work culture, resulting in the obstruction of the implementation of reform program and the paradigm shift of public service. One of the factors identified to be causing problems is that the staff's position stability produce no vision for changes.*



Pada level petugas pelaksana terdapat hambatan mentalitas dan pemahaman petugas pelayan terhadap kebutuhan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna layanan publik pengadilan. Pada saat ini, mentalitas terbangun pada petugas pengadilan berorientasi pada insentif uang di dalam melakukan pelayanan publik. Sebagai sebuah ilustrasi, sebagaimana dikemukakan oleh salah satu ketua pengadilan adalah ketika dia mencanangkan one day service, bagi penyelesaian berkas permohonan tertentu. Pada implementasinya, Ketua PN menemukan keenganan dari petugas pelayanan, dalam hal ini juru sita, dikarenakan hilangnya potensi uang panggilan bagi juru sita jika hal kebijakan tersebut dilaksanakan.

Faktor lainnya adalah terkait dengan peran ganda dari banyak petugas pengadilan. Peran ganda dari petugas layanan ini setidaknya menimbulkan 2 persoalan, yakni, persoalan pada fokus pekerjaan dan persoalan pada beban kerja dari personel yang bersangkutan. Kedua hal ini dapat menyebabkan penurunan secara signifikan dari kualitas pekerjaan yang dapat diberikan oleh personel tersebut. Seringkali peran ganda tersebut, menyangkut percampuran antara peran struktural dan peran fungsional. Hal ini diilustrasikan secara baik melalui pernyataan seorang Wakil Panitera, dimana dia harus melakukan kerja-kerja administrasi persidangan, registrasi, pengaturan jadwal sidang sekaligus juga harus menjadi fungsional panitera pada satu persidangan. Hal ini dilakukan karena jumlah perkara dengan ketersediaan jumlah panitera tidak memadai.

*At the level of the executing staff, there are obstacles of mentality and lack of understanding of the service staff on the need to provide the best service for the users of court public services. Currently, the mentality of Court Staff is oriented on financial incentives to be gained in the public service. As an illustration, during a launching of its one-day service, a court chief judge promised one-day service for the completion of particular application files. However, during the implementation, the district court chief judge discovered reluctance in implementing the one day service from service staff, in this case the bailiff, due to the potential loss of money for the bailiff if the policy is implemented.*

*Another factor is related to the dual roles of many Court Staff. The dual role of the service staff raises at least two problems, namely, the problem of focusing on the job and the problem of the workload of the staff concerned. Both of these can cause a significant decrease of the quality of work provided by such staff. These dual roles often involve a mixture of structural and functional roles. This is well illustrated by a statement by a Deputy Registrar, in which he had to do the work of court administration, registration, setting the hearing schedule as well as carrying out the registrar functional role in court hearing. This is the case because the number of cases is not served by adequate number of registrars.*

Hal lain yang perlu diungkapkan adalah terkait dengan peran ganda dapat dilihat dari memfungsikan juru sita sebagai petugas informasi. Hal ini tentu menimbulkan persoalan, mengingat jauhnya antara kompetensi yang dibutuhkan oleh peran juru sita dengan peran petugas informasi.

Lebih lanjut, persoalan pokok dari sumber daya manusia adalah gap antara kebutuhan sumber daya di Jawa dengan luar Jawa, khususnya terkait dengan pengadilan-pengadilan kelas I di luar Jawa dibandingkan dengan pengadilan-pengadilan kelas II di Jawa. Salah satu observasi dan hasil wawancara adalah ketimpangan pada sumber daya ini, dimana pengadilan-pengadilan non-kelas I yang notabene relatif memiliki beban perkara yang rendah seringkali lebih memadai dibandingkan dengan pengadilan kelas I di kota-kota di luar Jawa, yang beban perkaranya meningkat secara pesat, seiring dengan perkembangan daerah.

Hal lainnya adalah diperlukan untuk terus mendorong integritas petugas pelayanan pengadilan. Survey menunjukkan, masih terdapat oknum pengadilan yang melakukan pungutan non-resmi atas jasa layanan yang diberikan. Walaupun hampir pada semua aspek angkanya tidak terlalu besar, namun pencapaian zona integritas dengan standar zero pungli harus didorong dengan mengembangkan model-model pengawasan yang variatif.

*Another issue that needs to be disclosed is related to the dual roles of a bailiff who is also an Information staff. This of course raises a problem, considering extreme differences in competencies required by the bailiff's role with the role of Information staff.*

*Further, the main issue of human resources is a gap between the human resources needs in Java with those outside of Java, especially related to the class I courts outside Java compared with class II courts in Java. Based on the observations and interviews, there is inequality in these resources, where the class II courts in Java which incidentally have relatively low caseloads often have better capacity than the class I courts in the cities outside Java whose caseloads have increased rapidly, along with the development in the area.*

*Another matter that needs to keep promoted is the integrity of the court services staff. The Survey shows that there are still existing court staff who ask for illegal charges for services rendered. Although in nearly all aspects the amount of illegal fees are not too large, however the goal of achieving integrity zone with the standard of zero extortion (illegal fees) should be encouraged by developing varied models of supervision.*

### 8.1.2 Pengembalian Sisa Panjar

Pada relative importance kedua adalah pengembalian sisa panjar. Pengembalian sisa panjar total responden yang menyatakan puas hanya pada kisaran 55 %. Hal ini merupakan refleksi atas rendahnya penilaian kepuasan pada aspek komposisi kepuasan biaya panjar. Hampir semua jenis pengadilan mendapatkan kepuasan rendah pada aspek ini.

Salah satu hal terkait dengan persoalan ini adalah sistem pengembalian biaya sisa panjar yang tidak dilakukan secara aktif oleh administrasi pengadilan. Prosedur yang ada mengindikasikan bahwa pengembalian sisa biaya panjar menuntut peran aktif dari pengguna layanan untuk menanyakan proses pengembalian biaya panjar. Pengguna layanan melakukan tindakan aktif untuk menanyakan pengembalian sisa biaya panjar beserta perinciannya, melalui prosedur yang cukup panjang. Perubahan pola pasif pengadilan menjadi aktif ini penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk di dalamnya kemungkinan pengembalian dengan mengadopsi sistem Non Cash Transaction (NCT) via Bank, dimana pihak Pengadilan langsung melakukan transfer kepada rekening yang ditentukan oleh pihak untuk mengembalikan sisa biaya panjar. Pengembangan NCT ini juga memiliki tujuan untuk mengurangi pungutan non-resmi di jasa pelayanan pengadilan.

### 8.1.2 Refund of Fee Deposit Balance

*The second relative importance is refund of fee deposit balance. The total respondents stating satisfied only by the service of refund of fee deposit balance is in the range of 55%. This is a reflection of the low ratings on aspect of satisfaction composition of refund of fee deposit balance. Almost all Types of Court received low satisfaction on this aspect*

*An issue related to this is the refund of fee deposit balance system which is not implemented actively by Court Administration. Existing procedures indicate that refund of fee deposit balance requires active participation of service users to ask for the process of refund of fee deposit balance. Users have to actively ask for refund of fee deposit balance as well as the details, through a fairly lengthy procedure. Change from this passive court pattern to an active one is important to increase people's satisfaction, including the possibility of adopting the Non-Cash Transaction system (NCT) via Bank, where the Court directly transfer to the account specified by the party to refund of fee deposit balance. The NCT development also aims to reduce the illegal fees in court services.*

Namun demikian, penerapan sistem ini tentunya harus memperhatikan kondisi infrastruktur perbankan dan tingkat pemahaman masyarakat di daerah, terhadap sistem perbankan. Pengembalian model ini menuntut situasi masyarakat yang terbiasa dengan sistem perbankan.

### 8.1.3 Permohonan Eksekusi

Permohonan eksekusi mencakup 2 aspek komposisi, yakni, kejelasan prosedur permohonan dan ketertiban dalam melakukan proses pendaftaran permohonan. Pada sisi, tingkat kepuasan masyarakat sangatlah rendah. Hal ini ditunjukkan oleh rendahnya tingkat kepuasan, yakni hanya mencakup 34 % responden dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 15 % jumlah responden.

Penilaian terhadap permohonan eksekusi, lebih diwarnai dengan pemahaman terhadap persoalan substansi hukum, dibandingkan dengan aspek teknis prosedural. Pada temuan wawancara, ditemukan adanya persoalan terkait dengan kejelasan prosedur eksekusi, terutama batasan-batasan pengeksekusian dapat ditinjau ulang pada pokok perkaranya oleh Ketua pengadilan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian terhadap proses eksekusi yang dilakukan. Perubahan pendekatan terkait dengan proses eksekusi ini perlu untuk dibenahi, salah satunya dengan memberikan pendekatan yang berbeda terhadap proses eksekusi, dimana ketua

*However, the application of this system certainly should pay attention to the condition of the banking infrastructure and the level of understanding of the community in the area, in the banking system. A refund using this model requires public who are already familiar with the banking system*

### 8.1.3 Application for Execution

*Application for execution includes two composition aspects, namely, clarity of application procedure and orderliness in the process of application registration. On the aspects, public satisfaction levels are very low. This is evidenced by the low level of satisfaction, which covers only 34% of respondents and the dissatisfaction rate reached 15% of respondents*

*Assessment of the application for execution is colored with an understanding of the substantive issues of law, as opposed to the technical procedural aspects. In the interview findings, there was an issue related to the clarity of execution procedure, especially on the clause that restrictions of execution may occur based on a reviewed of the case by the Chief Judge. This has led to uncertainty about the execution process to be carried out. Changes to this approach related to this execution process need to be addressed, one of which by giving a different approach to the process of execution, where District Court chief judge's power is limited*

PN hanya dibatasi untuk menilai hal yang sifatnya administratif pelaksanaan eksekusi semata, sehingga proses eksekusi keputusan dapat berjalan dengan kepastian.

Hal lain dari permohonan eksekusi adalah untuk memisahkan secara tegas antara prosedur permohonan eksekusi, dengan prosedur permohonan pengamanan saat eksekusi. Koordinasi aktif sebaiknya, dilakukan oleh pemohon eksekusi secara langsung dengan aparat keamanan, dengan pengantar surat dari pengadilan. Hal ini untuk mencegah perantara petugas pengadilan kepada petugas keamanan, yang dapat menyebabkan penurunan persepsi terhadap integritas petugas pengadilan.

#### **8.1.4 Pemberian Putusan**

Walaupun tidak terdapat jumlah responden yang cukup untuk dianalisis secara kuantitatif, terdapat beberapa hal yang bisa dianalisis terkait pada temuan observasi dan wawancara terkait dengan persoalan pemberian putusan ini. Pada beberapa catatan kuesioner, beberapa responden memberikan keluhan terkait dengan akurasi putusan yang diterimanya. Mulai dari akurasi dalam hal teknis, hingga hal yang sifatnya prinsipil. Salah satu responden memberikan catatan, bahwa putusan yang diterima oleh dia berbeda dengan putusan saat dibacakan pada saat sidang pembacaan putusan.

Lebih lanjut, pada sisi waktu, responden memberikan tanggapan terkait dengan seringnya penundaan sidang, sehingga

*to assessing only mere administrative nature of the execution, in order for the execution process of the decision to run with certainty*

*Another point of application for execution is to clearly separate the application procedure for execution with the procedure for requesting security during the execution. Active coordination should be done by the petitioner directly with the security forces, with an introductory letter from the court. This is to prevent Court Staff becoming intermediaries to security staff, which may cause a decrease in the perception of the integrity of the Court Staff.*

#### **8.1.4 Decision Delivery**

*Although there is no sufficient number of respondents for the quantitative analysis, there are some things that can be analyzed related to the findings of observations and interviews related to the decision delivery. In some notes in the questionnaires, some respondents stated complaints related to the accuracy of the copy of the decision. The inaccuracies occurred in many places such as in technical matters, to the substantive area. One respondent noted that the copy of decision that he received is different from the decision that was read at court verdict.*

*Further, related to time, respondents gave answers related to frequent delays of court hearings, thus resulting in a long time in the*



memberikan waktu yang lama dalam proses persidangan, walaupun masih dibawah 6 bulan. Namun demikian, dalam observasi tim dan hasil wawancara ditemukan bahwa penundaan sidang seringkali disebabkan oleh para pihak juga, dan tidak semata-mata menjadi kesalahan pengadilan.

### 8.1.5 Fasilitas Pengadilan

Dari sekian banyak aspek, keluhan terbesar responden adalah fasilitas infrastruktur. Nilai kepuasan fasilitas pengadilan sangat rendah, hanya pada 30 % responden yang menyatakan baik dengan 21 % responden menyatakan tidak puas. Salah satu sumber ketidakpuasan terbesar dari fasilitas pengadilan ada pada fasilitas toilet. Pada aspek ini beberapa observasi yang dilakukan, keluhan utama terjadi pada ketersediaan perlengkapan toilet utamanya air dan disusul oleh kebersihan toilet. Lebih lanjut, di salah satu PN bahkan tidak dipisahkan, tidak adanya sekat pembatas, antara satu toilet dengan toilet lainnya. Pada catatan kuesioner ditemukan pula keluhan terkait dengan tidak dipisahkannya toilet laki-laki dengan wanita.

Pada fasilitas informasi, jumlah media informasi yang tersedia merupakan hal yang perlu untuk dibenahi. Khusus pada meja informasi, hasil observasi di pengadilan seringkali meja informasi dijaga oleh petugas yang tidak memiliki pemahaman terkait dengan informasi yang ada dipengadilan. Namun demikian, di beberapa tempat pengadilan informasi secara efektif ditemukan melalui

*court hearing process, although still below the 6 month. Nevertheless, the observation team and interviews found that the court delays were often caused by the Parties as well, and not solely the court's fault.*

### 8.1.5 Court Facility

*From various aspects, the biggest complaint from the respondent is about infrastructure facilities. Court facility satisfaction scores are very low, only 30% of respondents stating good with 21% of respondents are not satisfied. One of the greatest sources of dissatisfaction towards existing court facility is toilet facility. Based on observations made in this aspect, the main complaint occurs mainly on the availability of water and toilet supplies, followed by toilet cleanliness. Further, in one district court, there is no separation or even bulkhead divider between one cubicle toilet with another. In the questionnaires there are also found records of complaints about no specific toilet for male and female.*

*In the information facility, the number of information media available is an issue that need to be addressed. Specific to the information desk, based on the observation in the courts, the information desk are often staffed by court staff who does not have the understanding related to the existing information in court. However, in some courts, information was effectively found via security officer / guard. Some of the*

petugas keamanan/jaga. Beberapa media informasi, seperti leaflet dan brosur terkait layanan juga merupakan media yang paling efektif dibandingkan dengan media-media lainnya untuk menginformasikan layanan dasar dari pengadilan.

Akses pengadilan, berdasarkan hasil observasi dan catatan kuesioner, terutama fasilitas parkir mendapatkan keluhan yang cukup signifikan, walaupun waktu mendapatkan parkir relatif tidak terlalu lama, seringkali kenyamanan kondisi tempat parkir menjadi persoalan. Hal ini menjelaskan mengapa, walaupun lama waktu mencari tempat parkir sangat singkat, namun kepuasannya tetap rendah dan ketidakpuasannya cukup tinggi.

Perbaikan pada sisi infrastruktur toilet dan perluasan lahan parkir, sangatlah penting dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari responden terkait dengan fasilitas pengadilan yang ada.

#### **8.1.6 Persiapan Persidangan**

Pada persiapan persidangan, pada aspek ini juga cukup rendah. Salah satu persoalan adalah harapan responden dalam penyelenggaraan sidang pertama, dimana rata-rata responden memiliki harapan untuk mendapatkan persidangan adalah dibawah 2 minggu sejak pendaftaran, sedangkan mayoritas responden mendapatkan sidang pertama dalam kurun waktu 2 – 4 minggu.

Data menunjukan, bahwa terjadi pelanggaran dari juru panggil, dengan

*information media, such as leaflets and brochures related to the service is also the most effective media compared to other forms of media in informing the public of basic services of the court.*

*In the aspect of Access to court, based on observations and notes in the questionnaires, parking facilities especially received significant complaints; and even though the time needed to get a parking spot is relatively not too long, inconvenience and condition of parking area is often a cited problem. This explains why access still get low satisfaction and relatively high dissatisfaction, although the time spent looking for a parking space is very short.*

*Improvement to the toilet infrastructure and expansion of the parking area is important to increase the level of the respondents' satisfaction related to the existing court facility.*

#### **8.1.6 Hearings Preparation**

*The rating for the preparation for the court hearing aspect is also quite low. One of the problems is the gap between respondents' expectation in the start of the first hearing and reality; respondents expect that they would be able to attend their first hearing day on average under two weeks after the registration, however the majority of respondents invited to their first hearing day between 2-4 weeks.*

*The Data showed that there were violations by the summon staff, who asked for non-*



mengambil pungutan diluar biaya panjer, walaupun jumlah ini tidak terlalu signifikan yakni hanya 5 % dari jumlah responden yang mengalaminya. Mayoritas responden yang mengalami pungutan, harus membayarkan antara Rp. 50.000- Rp. 100.000,-. Lebih lanjut, pada hasil observasi dan wawancara, ditemukan persoalan panggilan lintas batas yuridiksi pengadilan, dimana panggilan oleh pengadilan tempat bersidang terkadang tidak diteruskan oleh pengadilan tempat tinggal dari para pihak. Hal ini menyebabkan sering terjadi penundaan pihak, bahkan dalam kasus yang cukup serius dapat menyebabkan terjadinya putusan verstek.

Proses yang demikian perlu ditinjau ulang secara keseluruhan, penggunaan teknologi di dalam proses pemanggilan butuh dioptimalkan, untuk mencegah disinformasi kepada para pihak, sehingga dapat merugikan pihak yang berperkara. Salah satu bentuk pengadopsian teknologi, ialah dengan menggunakan teknologi berbasis informasi untuk memantau proses perkara yang ada.

#### **8.1.7 Persidangan**

Pada aspek persidangan, salah satu aspek yang paling menonjol adalah pada aspek ketepatan waktu sidang. Pada aspek ini, ketepatan jadwal persidangan penilaian baik hanya disampaikan oleh 33 % responden, dengan penilaian buruk mencapai angka 30 % responden. angka ini cukup signifikan menunjukan buruk pengadilan pada aspek ini.

*authorized fees in addition to official fee deposit. Although the number is not too significant where only 5% of respondents experienced it. The majority of respondents who experienced having to pay illegal fees paid between Rp. 50,000-Rp. 100,000. Further, based from the results of observations and interviews, there was found issues of cross-border jurisdictions for the court summons, in which the summons issued by the court convening the case sent to another court's jurisdiction where the parties reside, and the other court sometimes did not forward the summon to the Parties. This causes frequent delays parties, even in some cases it was serious enough result in a decision verstek (in absentia).*

*Such a process needs to be reviewed comprehensively, and the use of technology in the summons process needs to be optimized to prevent disinformation to the Parties which may harm the parties. One form of technology that could be adopted is the use of information-based technology to monitor the existing case proceedings.*

#### **8.1.7 Hearings**

*In the aspect of the court hearing, one of the most prominent aspects is the timeliness of the court hearing aspect. In this aspect, the accuracy of the court schedule is given good rating by 33% respondents, with poor rating stated by 30% of respondents. This figure significantly shows how bad the court on this aspect is.*

Pada wawancara dan observasi diketahui, bahwa beberapa faktor yang menyebabkan hal ini adalah jumlah kasus yang ditangani tidak seimbang dengan jumlah ruangan, dan sumber daya hakim. Terutama pada pengadilan-pengadilan di Ibukota provinsi, yang memiliki beberapa menjadi tempat pengadilan khusus.

Selain hal tersebut, situasi yang ada diperparah dengan tidak adanya sistem yang memberikan dukungan bagi proses penjadwalan persidangan, dan data beban kerja hakim. Proses yang ada masih dilakukan secara manual tanpa ada sistem yang jelas di dalam membantu ketua PN di dalam memberikan keputusan alokasi sidang bagi hakim dan dukungan bagi Wakil Panitera di dalam melakukan proses penjadwalan sidang.

Pada aspek ini, ditemukan juga pola komunikasi yang berkembang adalah dengan melakukan komunikasi secara langsung terkait dengan jadwal persidangan. Hal ini dirasakan cukup efektif sebagai jaring komunikasi, namun demikian komunikasi yang sifatnya personal berpeluang untuk menimbulkan conflict of interest antara para pihak dan panitera pengganti. Sumber ketidakpuasan lain dari responden adalah pada persoalan pemberitahuan jadwal sidang, dimana responden selalu dalam posisi aktif mencari tahu kapan persidangan dilaksanakan, terutama pada jadwal jam sidang. Pada beberapa hasil wawancara, ditemukan terkadang para pihak menunggu sampai lama untuk kemudian sidangnya diberitahukan untuk dibatalkan.

*Based on the interviews and observations, some of the factors that cause this is insufficient number of hearing rooms to handle large number of cases and inadequate resources of judges. This is especially true in the courts at province capitals, which also provide special courts.*

*In addition to this, the situation is compounded by the absence of a system that provides support for the process of scheduling the hearing and judge's workload data. Existing processes are still done manually without any clear system to help district court chief judge in allocating cases for judges and support for Deputy Registrar in the process of scheduling hearings.*

*In this aspect, it was also found a growing communication pattern by communicating directly related to the court hearing schedule. It is perceived to be quite effective as a communication network, however, this personal and informal communication is likely to give rise to a conflict of interest between the Parties and acting registrars. Another source of dissatisfaction of respondents is the notice of hearing schedule, where respondent was always forced to actively find out about the date the hearing is scheduled, especially the time of the hearing. In several interviews, it was found sometimes the Parties had to wait in the court for long hours before being told that their case hearing was canceled.*

Penyederhanaan terhadap acara persidangan perlu juga untuk dipertimbangkan. Pada hasil observasi, acara persidangan, khususnya terkait dengan agenda pembacaan materi, memakan waktu yang sangat signifikan lama. Terobosan pada tata pelaksanaan sidang, dengan mereview proses agenda pembacaan perlu dipertimbangkan. Salah satu solusinya adalah dengan mengembangkan sistem penulisan ringkasan dari materi yang disampaikan, untuk kemudian dibacakan didepan sidang. Tantangan pengadopsian dari hal ini adalah untuk menjamin akurasi dari ringkasan materi yang disampaikan, dan menentukan posisi hukum dari ringkasan tersebut di dalam konteks pengambilan keputusan, jika terjadi konflik antara materi lengkap yang disampaikan dengan ringkasan dari materi tersebut.

#### 8.1.8 Pendaftaran

Pada aspek ini, beberapa aspek yang menonjol adalah persoalan pembayaran. Terdapat korelasi yang signifikan antara model pembayaran, pada model pembayaran menggunakan non-bank, tingkat kepuasan menunjukan yang rendah, dengan penilaian baik hanya mencapai 40 % dimana tingkat ketidakpuasan mencakup 13 % responden. Lebih lanjut, pada pembayaran non-bank adalah transparansi yang tidak memadai. Hanya 40 % responden yang menyatakan prosesnya sudah transparan, dengan penilaian mencapai 26 % dari responden yang menilai.

*The streamlining of the proceedings shall need also to be considered. Based on the observation, the court hearings particular related to the agenda of the material reading, took significantly long time. Breakthroughs in the procedural of hearing implementation by reviewing the agenda of the hearing process need to be considered. One solution is to develop a system of writing a summary of the materials submitted, to be read before the court hearing. The challenge of the adoption of this system is to ensure the accuracy of the summary of the materials presented, and determine the legal position of the summaries in the context of delivering the decision, particularly in the event of a conflict between the complete materials delivered with the summary of the materials.*

#### 8.1.8 Registration

*In this aspect, among more prominent issues is the issue of payment. There are significant correlations between payment models, where in the model of non-bank payment, there is a low level of satisfaction, with good rating is only 40% and dissatisfaction covers 13% of respondents. Further, the transparency of non-bank payment is inadequate. Only 40% of respondents stated that the process is transparent, with ratings reaching 26% of respondents who stated it is poor.*

Potensi pungutan diluar biaya resmi juga cukup tinggi, terutama pada penggunaan sistem pembayaran non-bank. Pada hasil komentar kuesioner, ditemukan pungutan diluar biaya resmi yang dilakukan, walaupun sudah menggunakan sistem pelayanan bank dimana responden dipungut biaya tambahan pada loket pendaftaran kemudian diminta untuk membayar kembali di Bank. Modus lainnya yang digunakan adalah dengan menggunakan pungutan uang Koperasi yang peruntukannya tidak jelas.

*The potentials for fees outside the official cost is also quite high, especially in the use of non-bank payment system. In the comments in the results of questionnaires, it was found that there were other fees outside the official costs, despite court already using a system where the respondent was asked to pay fees at the registration counter and then also asked to pay official fees using bank payment. Other modus operandi that occurs is by asking contribution money for court staff's Cooperative which is unaccounted for.*

Pada aspek ini juga mengemuka bahwa persoalan petugas, yang secara spesifik melayani proses pendaftaran juga menunjukan kepuasan yang buruk, demikian pula pada aspek proses pendaftaran, dimana terdapat celah harapan dan pengalaman responden terkait waktu tunggu. Rata-rata responden mengharapkan waktu tunggu yang adalah 10 menit, dimana mayoritas responden mendapatkan pengalaman waktu menunggu lebih dari 10 menit.

*Other prominent issue in this aspect is the problem of staff that specifically provide service for registration process which is given poor satisfaction, as well as on aspects of the registration process, where there are big gaps between respondent expectations and actual experiences related to the waiting time. The average respondent expects the wait time is 10 minutes, while the majority of respondents experienced waiting times of more than 10 minutes.*

Pada hasil observasi, terdapat beberapa persoalan terkait dengan pendafatran ini. Diantaranya, terkait dengan desain infrastruktur pengadilan yang tidak memiliki loket terpusat untuk pelayanan namun tersebar di dalam berbagai ruang sepanjang pengadilan. Langkah untuk memikirkan desain yang mengkosepkan pemusatan ruang pelayanan perlu dipertimbangkan di dalam mendesain tata letak pengadilan. Hal lainnya,

*Based on the observation, there are several issues related to the registration, one of which is related to the court infrastructure design which does not have centralized counters for services, but scattered in various rooms throughout the court. The steps to consider a design concept that focuses on centralized services area need to be considered when designing the layout of the court. Another issue is the need for the development of surveillance supervision system by adopting mysterious shoppers*

adalah perlunya pengembangan sistem pengawasan dengan mengadopsi mysterious shoppers ke dalam bentuk-bentuk pengawasan. Hal ini digunakan untuk memberikan gambaran secara utuh terkait dengan kepatuhan petugas pengadilan terhadap peraturan yang ada.

## **8.2 Bantuan Hukum**

Pada aspek bantuan hukum, peringkat relative important, secara berturut-turut adalah sebagai berikut, informasi bantuan hukum, pembebasan biaya perkara, bantuan jasa hukum dan pos bantuan hukum, sebagai berikut :

### **8.2.1 Informasi Bantuan Hukum**

Pada data yang ada menunjukkan yang rendah dari aspek informasi bantuan hukum, terdapat pada kedua aspek komposisi yakni akurasi informasi yang diberikan dan akses terhadap informasi. Berdasarkan survey, rata-rata informasi bantuan hukum, sebanyak 53 %, diberikan sumber non pengadilan. Hal ini menunjukkan minimnya informasi bantuan hukum yang tersedia atau terdesiminasi kepada masyarakat, sehingga menyebabkan akurasi dan akses yang diberikan menjadi terbatas. Namun demikian, data juga menunjukkan bahwa 39 % responden mendapatkan informasi dari petugas PN. Hal ini juga mengindikasikan, mengingat rendahnya penilaian dari responden, timbul pertanyaan terkait dengan bagaimana kapasitas petugas PN di dalam memberikan pemahaman terkait dengan informasi bantuan hukum.

*into supervision models. This is used to provide the full picture related to compliance of Court staff to existing regulations.*

## **8.2 Legal Aid**

*On the aspect of legal aid, the relative importance ranking, in the highest to lowest order, is as follows, legal aid information, Court fee waiver, legal service dan legal aid post :*

### **8.2.1 Legal Aid Information**

*In the existing data, the two aspects that received low satisfaction of legal aid information aspects are the accuracy of the information provided and access to information composition aspects. Based on the survey, the average source of legal aid information, as much as 53%, is provided by non-court sources. This shows the lack of available legal aid information or lack of dissemination of the information to the public, thus causing inaccuracies and limited access. However, the data also showed that 39% of respondents received information from district court staffs. It also indicates that, given the poor assessment by the respondent, there are questions arising related to the capacity development of court staff in providing services of legal aid information.*



Pada hasil observasi, menunjukkan bahwa efektifitas brosur ataupun poster layanan bantuan hukum di salah satu pengadilan di wilayah III dan IV, khususnya di PA cukup membantu responden secara efektif di dalam memahami informasi proses bantuan hukum. Pada hasil amatan juga menemui kebutuhan untuk melakukan pemberdayaan pada petugas yang kerap kali bersentuhan dengan publik (frontliners), sebagai contoh, petugas keamanan dan resepsionis.

#### **8.2.2 Pembebasan Biaya Perkara**

Pada aspek komposisi pembebasan biaya perkara, menunjukkan kepuasan yang relatif rendah. Hal ini dikarenakan rendahnya penilaian responden pada 2 aspek komposisi pembentuk kepuasan, yakni, kejelasan prosedur dan kemudahan syarat-syarat yang ada. Pada aspek kejelasan prosedur, tingkat penilaian baik hanya 42 % dengan tingkat penilaian buruk sebanyak 24 % demikian pula dengan aspek kemudahan syarat, dimana 54 % menyatakan sulit dan 22 % lainnya menyatakan buruk.

Pada aspek kejelasan prosedur, hal yang terjadi adalah minimnya informasi terkait dengan pembebasan biaya perkara di ruang-ruang pengadilan. Informasi di dapat dari petugas pengadilan dan/atau advokat piket yang berada di dalam posbakum. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada kapasitas pelayanan yang diberikan oleh advokat piket atau petugas pengadilan.

*The observation results showed the effectiveness of brochures or posters of legal aid services in one court in Areas III and IV, particularly in the PA which effectively helped the respondents understand the information of the legal aid process. Based from the results of observations there is also see the need to empower the staffs that often come into contact with the public (front area), for example, security guards and receptionists.*

#### **8.2.2 Court Fee Waiver**

*The composition aspect of court fee waiver shows a relatively low satisfaction. This is due to low respondent ratings on 2 composition aspects creating satisfaction, namely, clarity of the procedure and applicable ease of the requirements. In the aspect of Clarity of the procedure, the level of good assessment is only 42% and the level of poor assessment is as much as 24%; and in the ease the requirements aspect, 54% said it was difficult and 22% others declared poor.*

*In the aspect of clarity of procedure, most frequent issue is the lack of information related to the Court fee waiver in the court building. The information is obtained from the Court Staff and/or Advocate on Duty inside Posbakum. This indicates the need to increase the capacity of the service provided by Advocate on Duty or Court Staff.*

Masing-masing kelompok pemberi layanan, advokat piket dan petugas pengadilan, memiliki beberapa persoalan. Pada advokat piket ditemukan bahwa keluhan utama dari responden adalah kesediaan meluangkan waktu, hal ini tidak lain karena rendahnya motivasi advokat piket untuk melakukan pelayanan. Situasi yang ada saat ini adalah proses pembiayaan dilakukan berdasarkan kontrak dengan lembaga, bukan individual advokat piket. Sistem seperti ini berpotensi untuk merendahkan motivasi layanan dari advokat piket, dikarenakan tidak ada penghargaan langsung pada kerja-kerjanya. Kedua, keluhan pada petugas pengadilan adalah kurangnya integritas dan transparansi, seringkali advokat bergerak atas dasar "insentif", yang diberikan kepada advokat pengadilan tersebut.

Pada aspek syarat-syarat yang ditempuh, dapat dilihat berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Bantuan Hukum, syarat-syarat yang diajukan hanya 2 (dua) syarat, yang sifatnya alternatif. Hal ini tentu tidak terlalu memberatkan. Namun demikian, beratnya syarat-syarat tersebut tampaknya terjadi pada saat proses untuk memperoleh dokumen yang dipersyaratkan pada instansi pemerintah lainnya.

### 8.2.3 Bantuan Jasa Hukum

Salah satu keluhan utama dari bantuan jasa hukum adalah rendahnya tingkat kepuasan pada advokat bantuan jasa hukum. Pada aspek komposisi ini hanya

*Each group of service providers, Advocate on Duty and Court Staff, has their own problems. For Advocate on duty, it was found that the main complaint of the respondent is about the willingness to dedicate time, this is due to lack of motivation of Advocate on Duty to perform the service. The existing situation is that the funding is done by agreement with the legal aid providers, not with the individual Advocate on Duty. Such a system has the potential to degrade the motivation to serve of Advocate on Duty, because there is no direct rewards for their work. Second, the complaint about Court Staff is related to the lack of integrity and transparency, and often advocate only start performing service after some "incentive" given to the Advocate.*

*The aspect of requirements to be fulfilled can be verified by looking at the Supreme Court Circular No. 10 of 2010 Concerning the Legal Aid, where requirements asked consist only of two (2) terms, of which there are alternatives. It is certainly not too burdensome. However, the difficulty of the requirements occurred during the process to obtain the required documents at other government agencies.*

### 8.2.3 Legal Service

*One of the main complaints of the legal service is a low level of satisfaction in the legal service by advocate. In this composition aspect, only 38% of respondents stating*



38 % responden bantuan jasa hukum yang menyatakan baik, dan 12 % lainnya menyatakan buruk. Rata-rata responden berpendapat bahwa advokat bantuan jasa hukum memiliki komitmen yang kurang dalam menyediakan waktu untuk melakukan pendampingan/konsultasi hukum kepada klien.

Inti dari pelayanan bantuan jasa hukum terdapat pada dari advokat bantuan hukum. Salah satu aspek penting yang perlu dipikirkan adalah kemungkinan untuk melakukan pembatasan terhadap jumlah klien bantuan hukum yang dapat ditangani oleh seorang advokat. Disamping itu, perlu juga untuk melakukan up-grade kapasitas terhadap advokat bantuan hukum yang memberikan pendampingan hukum kepada klien yang membutuhkan.

Namun demikian, pengadilan tidak memiliki otoritas untuk melakukan pengaturan terkait hal ini. Karena berdasarkan undang-undang bantuan hukum, otoritas tersebut sudah dipindahkan ke Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang melakukan pengelolaan dan pembinaan bantuan hukum.

#### **8.2.4 Pos Bantuan Hukum**

Dari sekian aspek komponen bantuan hukum yang diselenggarakan pengadilan, Posbakum merupakan bagian elementer dari keseluruhan pelayanan bantuan hukum yang dikendalikan oleh pengadilan. Namun demikian, sama halnya dengan komponen lain dalam bantuan hukum. Pada aspek ini juga mendapatkan

*good legal service, and 12% others declared poor. Average respondents argued that legal service advocate is less committed in dedicating time for mentoring /legal consultation to clients.*

*The core of the legal services exists in the legal aid Advocate. One important aspect to consider is the possibility to place restrictions on the amount of legal aid clients that can be handled by an Advocate. In addition, it is also necessary to upgrade the capacity of the legal aid Advocates in providing legal assistance to clients in need.*

*However, the court does not have authority to make arrangements related to this case. Due to the legal aid Bill, the authority has been transferred to the Ministry of Justice and Human Rights, which currently manages and develops legal aid.*

#### **8.2.4 Legal Aid Post**

*Of all the legal aid component aspects by court, Posbakum is an elementary Section of the overall legal aid services controlled by court. However, as with the other component aspects in legal aid, this aspect also received low satisfaction ratings from the respondents, both in the aspect of the Posbakum facility and Advocate on Duty.*

penilaian kepuasan yang rendah dari para responden, baik pada aspek fasilitas Posbakum maupun Advokat Piket.

Pada aspek fasilitas Posbakum, hanya 47 % yang menyatakan baik dengan ketidakpuasan mencapai 13 %. Pada masing-masing, penilaian dengan kepuasan terendah adalah pada jumlah advokat piket. Pada hasil observasi, beberapa ruangan posbakum tampak kosong tanpa ada advokat piket yang melakukan penjagaan. Hal ini berkorelasi dengan jumlah ketersediaan advokat piket, dimana terdapat cukup signifikan angka ketidakpuasan pada aspek ketersediaan advokat piket. Dua hal ini merupakan terkait satu sama lain, terkadang advokat piket juga melakukan tugas sebagai advokat bantuan jasa hukum. Sehingga, tidak jarang jika advokat yang bersangkutan sedang bersidang ruangan Posbakum menjadi kosong. Pada hasil observasi ditemukan juga bahwa hampir semua fasilitas Posbakum di pengadilan, berada pada situasi yang tidak memadai baik dari letak ruangan maupun kualitas ruangnya. Hal ini diperparah dengan fasilitas penunjang yang tidak memadai untuk melakukan kerja-kerja bantuan hukum.

Pada advokat piket, seperti sudah dibahas pada bagian sebelumnya, aspek yang menjadi penilaian terburuk adalah kesediaan meluangkan waktu. Pada situasi yang ada, jumlah advokat piket dan jumlah kasus yang ditangani bisa merupakan faktor bagi rendahnya penilaian pada aspek ini. Pada situasi

*In the aspect of Posbakum facility, only 47% said good with dissatisfaction reached 13%. In each of those, the lowest satisfaction rating is in the Number of Advocate on Duty. From the results of observations, some Posbakum room seemed empty without any presence of Advocate on Duty. This correlates with the amount of availability of Advocate on Duty, where there is a significant number of dissatisfaction on the aspect of availability of Advocate on Duty. These two things are related to one another, sometimes Advocate on Duty also perform duties as a legal service advocate. Thus, it is not uncommon situation when the Advocate on Duty was instead attending a case hearing resulting in empty Posbakum room. The observation results also found that in nearly all courts the Posbakum facility is not located in ideal location and inadequate layout and quality of the room. This is compounded by inadequate support facilities to undertake legal aid work.*

*In the aspect of Advocate on Duty, as already discussed in the previous Section, the worst aspects of the assessment is the willingness to dedicate time. In one situation , insufficient number of Advocates on Duty to handle increased number of cases is a factor for the low ratings on this aspect . In the other situation, work motivation of*

lainnya, motivasi kerja dari advokat piket juga tampak dirasakan tidak dalam situasi yang baik. Hal ini dikarenakan rendahnya penghargaan secara langsung pada advokat yang bersangkutan. Model pengelolaan Posbakum yang ada saat ini adalah antara Pengadilan dengan organisasi bantuan hukum, biasanya kampus. Pengelolaan model ini dana bantuan hukum yang tersedia diberikan kepada organisasi pengelolanya, tidak langsung kepada individu advokatnya. Hal ini selain menimbulkan rendahnya motivasi kerja, juga menimbulkan beban tersendiri pada pemohon bantuan hukum, pada salah satu catatan kuesioner ditemukan adanya permintaan Rp.200.000,- untuk pembuatan gugatan, yang dilakukan advokat piket. Hal ini menunjukkan rendahnya pengawasan, terhadap aktivitas Posbakum.

Beberapa catatan secara umum terkait dengan Posbakum ini adalah inisiatif terkait dengan pelaksanaan kegiatan Posbakum oleh Pengadilan. Pasca dihentikannya dana bantuan hukum pada tahun 2012, pengadilan kehilangan sumber dukungan dana untuk mengelola Posbakum, terutama ketersediaan advokat piketnya. Namun, kebutuhan akan bantuan hukum di masyarakat sangat tinggi, terutama pada pengadilan-pengadilan agama. Untuk menyiasati hal tersebut, maka salah satu pengadilan menyelenggarakan sendiri kegiatan Posbakum dengan petugas pengadilan, hal ini menjadi beban tambahan bagi petugas pengadilan, namun penyelenggaraan bantuan hukum dapat berjalan, dengan segala kekurangannya.

*the Advocate on Duty was also perceived as poorly. This is due to the lack of direct rewards to the Advocate concerned . The current Posbakum management model is usually an agreement between the Court with legal aid organizations, usually universities. In the management of this model, the available funds of legal aid is given to the organization manager, not directly to individual Advocates. In addition to create low work ethic , this model also poses a burden on legal aid applicants; in a record found in the questionnaires the applicant was asked 200,000 for a lawsuit claim prepared by Advocate on Duty. This shows lack of oversight on the Posbakum activity .*

*Some common notes related to the Posbakum is the initiatives related to the implementation of Posbakum by the Court. After the end of legal aid funds directly given to the courts in 2012, the court has no funding to manage Posbakum, especially to maintain the availability of Advocate on Duty. Nevertheless, the need for legal aid in the community is very high, especially in Religious Courts. To get around this, one court maintained the service of Posbakum with its own Court Staff; this become an additional burden for Court Staff, however legal aid service continue to be provided, with all its shortcomings.*

### 8.3 Layanan Informasi

Pada aspek layanan informasi, peringkat relative important, secara berturut-turut adalah sebagai berikut, pelayanan personel, permohonan informasi, media informasi dan keberatan, namun khusus untuk keberatan karena jumlah insidennya sangat kecil maka tidak diberikan berdasarkan pengamata kuantitatif, namun lebih cenderung melihat pada potensi prosedural dikaitkan dengan pelayanan permohonan informasi. Pada penjabaran selanjutnya akan ditampilkan berdasarkan urutan tersebut.

#### 8.3.1 Pelayanan Personel

Pada pelayanan personel, penilaian kepuasannya sangat rendah. Salah satu aspek yang menjadi sorotan adalah rendahnya kecakapan petugas layanan informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kemudian disusul pada aspek keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada pelayanan PTUN, yang memiliki terbaik diantara jenis pengadilan, dua aspek ini juga memiliki reaktif rendah dibandingkan dengan aspek-aspek layanan lainnya.

Dari hasil observasi persoalan utama adalah minimnya data dan informasi yang tersedia. Salah contoh, dari observasi tim terhadap pelayanan informasi di satu pengadilan, data atau informasi yang dibutuhkan seringkali tidak tersedia pada petugas informasi, masih berada pada petugas yang menangani informasi

### 8.3 Information Service

*In the aspect of Information service, the relative importance ranking, from highest to lowest is as follows, staff services, request for information, information media and the objection. Especially for the objection, due to very small incidence, the quantitative observation is not provided, and the emphasis was placed more on the observation of the potential of procedures associated with the request for information service. In the below, further elaboration will be described based on the ranking.*

#### 8.3.1 Staff Service

*In staff service aspect, the satisfaction ratings are very low. One aspect that was highlighted is the low competence of information service staff to complete their work. It is then followed by the friendliness aspect in providing services. In the services by the Administrative Court, which has the best among all types of Court, these two aspects also received relatively low ratings compared to others aspects of the service.*

*From the observation, the main problems is the lack of data and information available. One example, from the team observation on the Information Service in one particular court, the data or information required were often not available at the Information staff, because the data were still kept by the staffs who handled the case or data. For instance,*

tersebut. Semisal, putusan yang sudah lebih dari satu tahun ternyata belum diolah dan diinformasikan kepada petugas informasi yang ada.

Pada aspek lainnya, pemahaman petugas informasi terhadap fungsi dan peran penting dari tugasnya sangat rendah. Hal ini berdampak pada kurangnya motivasi dari petugas informasi untuk memberikan layanan terbaik bagi pengguna layanan. Selain hal tersebut, peran ganda petugas informasi dengan fungsi dari personel petugas lainnya, membuat fokus kerja petugas informasi menjadi terganggu, karena disaat yang sama harus menjalankan fungsi dan tugas lainnya. Pada beberapa pengadilan, potensi seperti ini sudah disadari, pengadilan tersebut kemudian menunjuk petugas informasi secara bergiliran atau membuat satuan kerja khusus. Namun demikian, persoalan selanjutnya adalah kapasitas dari orang yang ditugaskan untuk mengelola informasi menjadi persoalan tersendiri yang perlu dipecahkan.

### 8.3.2 Permohonan Infomasi

Pada aspek permohonan informasi, kepuasan dirasakan rendah. Salah satu persoalan adalah celah ekspektasi antara harapan pemohon informasi untuk menerima informasi pada hari yang sama dengan pengalaman pemberian permohonan informasi. Pada hasil observasi, ditemukan bahwa persoalan pokok dalam memenuhi harapan ini adalah tidak adanya standar proses pengelolaan informasi atau prosedur penanganan informasi yang sistematis.

*more than one-year old court decisions have not been processed and conveyed to the existing Information staff.*

*In other aspects, the understanding of the Information staff on the important role and function of their job is very low. This resulted in a lack of motivation of Information staff to provide the best service for clients. In addition to this, the dual roles of the Information staff who also perform other staff functions also causing lack of focus of work by the Information staff, because at the same time they must also perform duties and tasks for the other function. In some courts, this kind of problematic situation has been understood, and the courts implemented a system where Information staff are appointed and replaced periodically among court staff (rotating system) or created a special unit. However, the next problem is still not resolved where the capacity of the staff assigned to manage the information is still lacking.*

### 8.3.2 Request for Information

*In the aspect of the request for information, there is a low satisfaction perception. One problem lies in the gap between the expectation of applicant hoping to receive information on the same day as opposed to the actual experience when requesting for information. In the observation, it was found that the main issues in meeting these expectations is the lack of standardized information management process or systematic information handling procedures.*



Hal ini ditunjukkan dalam permohonan informasi putusan. Permohonan informasi putusan merupakan permohonan terbesar yang diberikan/dimintakan yang dimintakan kepada pengadilan, walaupun beberapa putusan sudah dapat diakses secara online, namun demikian beberapa putusan yang tidak dapat diakses secara online perlu dimintakan secara langsung di pengadilan.

Pada temuan tim di salah satu pengadilan di wilayah I, bahwa fungsi dari petugas layanan informasi tidak berjalan secara optimal. Jika permohonan informasinya tidak terdapat pada database yang dikelola bagian informasi berhenti tersebut, maka proses berhenti tanpa ada solusi. Hal ini menunjukkan rendahnya motivasi petugas informasi untuk melayani lebih lanjut dari pemohon. Hal ini kemudian mendorong, pemohon untuk menempuh cara-cara non prosedural, salah satunya adalah dengan secara langsung berhubungan dengan petugas penjaga arsip, bahkan ke panitera putusan yang bersangkutan. Pada model ini persoalan yang terjadi adalah potensi untuk terjadinya pungutan uang diluar ketentuan yang berlaku.

Pada aspek prosedur, penanganan permohonan informasi dilapangan sering dibingungkan dengan prosedur surat menyurat biasa. Hal ini akibat dari ketidaktahuan petugas jaga atau resepsionis untuk mengarahkan pemohon, sehingga seringkali surat permohonan informasi masuk kebagian surat-menyurat, tidak diarahkan kepada bagian pelayanan informasi pengadilan.

*This is indicated in the request for decision information. Request for decision information is the largest information request granted by/requested to the court. Although some of the decisions are already accessible online, however, for other decisions that cannot be accessed online still need to be requested in person in court*

*In one of the team's findings in one court in Area I, the function of information services staff were not running optimally. If the information requested by the applicant could not be found in the database managed by the information unit, then the process was stopped by the staff with no other solution provided. This shows lack of motivation of Information staff to give better service to the applicant. This kind of situation encouraged the applicant to pursue non-procedural ways, one of which is to go directly to the files archivist, and some even went to the registrars administering the concerned decision. This situation give rise to the potential for illegal fees to occur outside the applicable stipulations.*

*In the aspect of procedures, there is misunderstanding of the handling of the requests for information which are often confused with court's regular correspondence procedures. This is a result of ignorance of the staff on duty or the receptionist to direct the applicant to the right section; and so often a letter requesting for information was placed under regular correspondence section, instead of the Information Service Section.*



Kemasan informasi yang diberikan juga perlu dipikirkan untuk memberikan jaminan keautentikan dari informasi yang diberikan kepada pemohon. Pada hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan beberapa kemasan informasi yang diberikan dalam bentuk soft file dapat dirubah-ubah, sehingga berpotensi untuk mengaburkan keautentikan informasi yang diberikan, terutama sekali terkait dengan putusan pengadilan.

Pada beberapa pengadilan, seringkali persetujuan atas permohonan informasi melibatkan ketua pengadilan, sehingga ini menimbulkan proses birokrasi yang cukup panjang. Alternatif prosedur dengan memberikan kewenangan kepada petugas pengelola informasi cukup bisa dipertimbangkan.

### 8.3.3 Media Informasi

Media informasi merupakan bagian penting sebagai pemberi informasi pertama bagi pengguna layanan peradilan. Pada aspek ini juga pengadilan sangat rendah kepuasannya. Rata-rata responden menilai kurangnya jumlah media informasi yang tersedia, kemudian kualitas media juga menjadi persoalan.

Pada hasil observasi, ditemukan bahwa media informasi terutama yang berbasis elektronik seringkali memiliki kualitas informasi yang tidak lengkap, akurasi menjadi persoalan dan seringkali tidak berfungsi. Lebih lanjut, tim menemukan bahwa informasi paling efektif di dalam menginformasikan layanan adalah dalam bentuk leaflet atau brosur layanan, yang

*The Packaging of information provided also needs to be considered and taken into account to guarantee the authenticity of information provided to the applicant. In the interviews and observations, it was found that a few packs of information provided in soft-copy were in the form of files whose content and form can be easily converted and changed, resulting in the possibility of obscuring the authenticity of information provided, particularly those related to the decisions of the court.*

*In some courts, the approval of a request for information often involved the court chief judge, so this poses a lengthy bureaucratic process. Alternative procedures by giving authority to the information management officer could be reasonably considered.*

### 8.3.3 Information Media

*The Information media Section is important as the provider of the initial information for the court service users. In this aspect of the court is also given very low satisfaction. The average respondents cited the lack of available information media, as well as the problematic quality of the media.*

*In the observation results, it was found that especially electronic -based information media often presented incomplete information, accuracy problems and frequently did not work. Further, the team found that the most effective method in informing the service is in the form of leaflets or brochures of services, which are provided by several courts. In such forms,*

disediakan oleh beberapa pengadilan. Informasi yang dikemas menjadi padat namun tetap sesuai dengan kebutuhan dari pengguna pengadilan.

Penggunaan website sebagai sumber informasi juga menjadi hal yang elementer. Pada wilayah-wilayah pengadilan dengan koneksitas internet yang cukup tinggi menunjukkan adanya harapan yang tinggi dari responden untuk menyediakan informasi berbasis internet ini. Sehingga, perlu dibuatkan standarisasi terkait dengan informasi dasar pengadilan yang harus tercantum di dalam website.

#### **8.3.4 Keberatan**

Pada prosedur keberatan, salah aspek potensial untuk menjadi persoalan adalah terkait dengan proses pengelolaan informasi. Terkadang penolakan pengadilan dalam memberikan informasi yang diinginkan bukan didasarkan pada alasan prinsipil, namun lebih dikarenakan hal teknis, seperti sulit mencari, sudah terlalu lama dan lain sebagainya. Hal ini terkait dengan sikap dan motivasi dari petugas informasi untuk melayani kebutuhan dari pemohon informasi. Sekaligus sistem dan prosedur pengelolaan informasi yang sudah dipersiapkan sebelumnya, sehingga mudah bagi petugas informasi untuk mencari informasi tersebut.

#### **8.4 Sidang Tilang**

Pada aspek sidang tilang, peringkat relative important, secara berturut-turut adalah sebagai berikut, personel petugas

*the amount of space to contain information is limited, however they are the information mostly needed by court users.*

*The use of website as a source of information has become essential. In areas of courts with fairly speedy internet connectivity there is indication of high expectations of the respondents for court to provide Internet-based information. Thus, the standardization of the basic information that should be listed on court website must be developed.*

#### **8.3.4 Objection**

*In the Objection procedure, one aspect that has the potential to become a problem is the information management process. Sometimes, court's refusal to provide the requested information is not based on principled or fundamental grounds, but rather because of technical issues, such as difficulty in finding the information, the information requested is old, and so forth. These are related to the attitude and motivation of Information staff to serve the needs of the information applicant. The information management systems and procedures should be developed by court in advance, making it easy for Information staff to seek such information.*

#### **8.4 Traffic Ticket Hearing**

*In the aspect of Traffic Ticket Hearing, the relative importance ranking in order from the highest to the lowest is as follows:*

penyelenggara tilang, pelaksanaan sidang tilang, pembayaran denda tilang, pengambilan bukti sitaan, dan informasi sidang tilang. Pada penjabaran selanjutnya akan ditampilkan berdasarkan urutan tersebut.

#### **8.4.1 Personel Petugas Pengadilan**

Pada aspek ini beberapa komposisi yang perlu menjadi ber paling buruk adalah terkait dengan keramahan petugas di dalam memberikan layanan, namun hal ini tidaklah prinsipil dalam pemberian layanan secara keseluruhan. Hal yang paling prinsipil terkait dengan petugas layanan pada aspek ini adalah integritas dan profesionalitas petugas pengadilan. Pada komposisi ini petugas pengadilan menunjukan yang rendah, dimana dimana hanya 30 % responden yang menyatakan integritas dan profesionalitas petugas pengadilan adalah baik, sementara 22 % lainnya menyatakan buruk.

Tingkat kepuasan dari responden terhadap petugas pengadilan tilang pun sangat signifikan rendah, dengan hanya 27 % yang merasa puas dan 21 % lainnya merasa tidak puas. Hasil observasi menunjukan bahwa pengadilan-pengadilan dengan jumlah kasus yang tinggi, seringkali tidak dibarengi dengan sistem pengelolaan yang memadai. Hal ini memberikan tekanan pada petugas penyelenggara tilang.

Tantangan yang dihadapi petugas tilang secara keseluruhan terletak pada tingginya peluang penyalahgunaan jabatan untuk

*Ticket issuing Officer, traffic ticket Hearing implementation, Payment for traffic ticket fines, Collecting Confiscated Evidence, and Information on Traffic Ticket Hearing. In the below, further elaboration will be described based on the ranking.*

#### **8.4.1 Court Staff**

*In this aspect, several compositions given the worst assessment are related to the friendliness staff in providing service, but it is not fundamental in the overall service delivery. The most basic issue related to the service providing staff on this aspect is the Integrity and professionalism of court staff. In this composition, Court Staff is given very low scores, where only 30% of respondents stating Integrity and professionalism of court staff is good, while 22% others stated poor.*

*The level of satisfaction of the respondents towards the Court traffic ticket staff is also very significantly low, with only 27% were satisfied and 21% others were dissatisfied. The observation results showed that the courts with high number of cases are often not supported by an adequate management system. This puts pressure on officers charged with operating traffic ticket.*

*The challenge facing the traffic ticket officer overall lies in easy opportunity of misusing their position to simplify the*

mempermudah proses pengurusan tilang. Hal ini ditandai potensi kerjasama antara calo tilang dengan petugas tilang untuk memberikan kemudahan-kemudahan tertentu bagi pelanggar tilang yang memberikan sejumlah uang tertentu. Hal ini berpotensi untuk membuat sistem yang ada menjadi rusak, dengan rusaknya antrian dan rusaknya keadilan dalam proses penyelenggaraan sidang tilang.

#### 8.4.2 Pelaksanaan Sidang

Pada pelaksanaan sidang tilang, hampir semua aspek dikeluhkan oleh responden. Komposisi dengan nilai pencapaian terendah, terdapat pada ketepatan pelaksanaan sidang. Pada aspek ini ditemukan lebih terkait pada aspek pemberian informasi mengenai jadwal persidangan, yang akan dilaksanakan. Sehingga menimbulkan ketidakpastian terhadap pelaksanaan sidang. Ketertiban jadwal sidang juga menjadi keluhan, dan menunjukan yang rendah. Pada aspek ini, persoalan yang terjadi adalah pada sistem antrian yang digunakan masih menggunakan sistem manual. Penggunaan sistem manual ini tidak memberikan kepastian dan menciptakan persoalan pada ketertiban pelaksanaan sidang.

Gejala-gejala tersebut di atas, ternyata diikuti dengan penilaian yang rendah terhadap jumlah ruang sidang yang digunakan. Pada hasil observasi ditemukan terkadang jumlah ruangan yang disediakan hanya satu untuk menyidangkan ribuan pada satu hari. Pada kasus yang ekstrem,

*process of finalizing traffic ticket case. There is indication of cooperation between traffic ticket middlemen with traffic ticket officers to ease the process for ticketed offenders who provide a certain amount of money. This has the potential to damage the existing system, destroying the queue and damaging fairness in the process of Traffic Ticket Hearing.*

#### 8.4.2 Hearing Implementation

*In the traffic ticket Hearing implementation, the respondent gave complaints to almost all aspects of complaints. The composition given the lowest score is punctuality in the implementation of the court hearing. The problem lies in the aspect of information provision about the schedule of court hearing to be implemented which give rise to uncertainty over the hearing implementation. Orderliness in hearing schedule is also a subject of complaints and given low rating. In this aspect, the problem that occurs is the existing queuing system which is still using manual system. The use of this manual system does not provide certainty and creates problems of orderliness in conducting hearings.*

*The problematic situations mentioned above is followed by the low rating given to the number of the hearing rooms used. In the observation results, it was found that sometimes there is only one room assigned to hear thousands of traffic ticket cases in one day. In extreme cases,*

hal ini menciptakan kekacauan antrian dan menciptakan peluang yang besar bagi praktek percaloan yang justru menciptakan kekacauan lebih lanjut, dikarenakan pemberian keistimewaan bagi yang membayar dan mengambil hak-hak mereka yang mengantri secara tertib.

Pada aspek ini waktu tunggu sidang juga menjadi persoalan, mayoritas responden menyatakan memerlukan waktu tunggu kurang dari 30 menit, yakni sebanyak 72 %. Namun demikian, ekspektasi mayoritas responden sebanyak 92 % mengharapkan waktu tunggu kurang dari 30 menit. Hal ini menciptakan adanya gap. Harapan yang demikian tinggi dari responden, justru bisa menciptakan ketidaksabaran dalam menjalankan proses jika tidak dipenuhi ekspektasinya.

Pada beberapa pengadilan, untuk mengefektifkan pengelolaan penyelenggaraan sidang tilang, menghilangkan proses persidangan dengan hakim. Jumlah denda dan pengambilan telah ditetapkan sebelumnya, sehingga pelanggar langsung melakukan pembayaran denda pada loket sekaligus melakukan pengambilan bukti tilang. Namun demikian, terhadap praktek ini terdapat beberapa persoalan diantaranya adalah pembelaan pelanggar terkait dengan pelanggaran yang dilakukan. Beberapa responden yang ditemui, memiliki pengharapan bahwa mereka dapat dinyatakan tidak bersalah dan didengarkan pembelaannya.

*this creates chaos in the queues and create great opportunities for the middlemen. The practices of middlemen create further chaos due to granting privileges to those who pay the middlemen and take away the rights of those who queue up in an orderly manner.*

*The aspect of court waiting time is also a problem; the majority of respondents, as much as 72%, stated they experienced waiting time of more than 30 minutes, However, the majority of respondents, as much as 92%, has expectations of waiting times of less than 30 minutes. This creates a gap in such high expectations of the respondent and it could create impatience in the conducting the process if the expectation is not met.*

*Some courts manage implementation of traffic ticket hearing effectively by eliminating the process of court hearing with the judges. The amount of fines and information on collecting confiscated evidence had been previously stipulated, therefore the offenders can make payments of fines directly on the counter while collecting traffic ticket confiscated evidence simultaneously. However, there are some problems in such system where the offenders are unable to defend related to the violation committed. Some respondents were hoping that they can be found not guilty through their defense.*



#### 8.4.3 Pembayaran Denda

Pada pembayaran denda, rata-rata prosedur pengadilan menyatukan antara proses pembayaran denda dengan pengambilan bukti tilang, namun pada beberapa pengadilan memisahkan proses ini. Pada aspek pembayaran denda, menunjukkan yang tidak baik. Pada hasil observasi di beberapa pengadilan, penyelenggaraan ini akan efektif jika dilakukan pembayaran secara langsung kepada jaksa yang menuntut tanpa harus dipisahkan pada loket khusus.

Beberapa pengadilan yang memisahkan dengan loket khusus, antrian yang terjadi sering tidak tertib dan tidak memiliki pola yang jelas. Pemisahan yang demikian menimbulkan kesemerawutan antrian dan memperpanjang proses penyelenggaraan layanan. Hal ini diperparah dengan kurangnya jumlah loket pembayaran. Hal ini ditandai dengan ketidakpuasan yang tinggi dari responden terhadap jumlah loket pembayaran, dimana 35 % responden menilai buruk jumlah loketnya, dan hanya 24 % yang menyatakan baik.

#### 8.4.4 Pengambilan Bukti Sitaan

Pada pengambilan bukti sitaan ini, mendapatkan tingkat kepuasan yang signifikan rendah, yakni rata-rata hanya dibawah 20 % responden dengan ketidakpuasan rata-rata di atas 19 %. Mayoritas responden memiliki kecenderungan memilih cukup pada semua layanan.

#### 8.4.3 *Payment for fines*

*On Payment for fines, most courts implement the procedure which unites the payment for fines process with collecting traffic ticket confiscated evidence, however several courts separated these two processes. The payment for fines aspect is not given good rating. Based on the observations in several courts, the administration will be effective if the payment is made directly to the prosecuting prosecutor and not separated into a different special counter.*

*In some courts that separate payment in special counters, the resulting queues that occur are often disorderly and random. Such separation create disorderly in the queue and extend service delivery process. This is compounded by the lack of number of Payment Counters. This is characterized by a high dissatisfaction of respondents on the Number of Payment Counters, where 35% of respondents rate poorly the number of payment counters, and only 24% said good.*

#### 8.4.4 *Collecting Confiscated Evidence*

*The aspect of Collecting Confiscated Evidence received a significantly low satisfaction level, where the average satisfaction of just under 20% of respondents and the average dissatisfaction of over 19%. The majority of respondents tend to give rate of adequate for all services.*



Pada beberapa pengadilan, seringkali pengambilan bukti sitaan menunjukkan ketidaktertiban. Tidak adanya sistem antrian membuat para pelanggar bergerombol didepan loket pengambilan, yang terkadang hanya berjumlah 1 loket. Hal ini membuat rendahnya penilaian terhadap ketertiban sistem antrian. Hanya 15 % responden yang menyatakan baik dan 19 % menyatakan buruk. Demikian pula pada komposisi aspek lainnya, menunjukkan trend yang sama, yakni penilaian yang buruk pada jumlah loket dan ruang tunggu antrian. Kualitas loket secara keseluruhan juga seringkali tidak memadai untuk memberikan kualitas layanan yang baik.

#### 8.4.5 Informasi Sidang Tilang

Pada informasi sidang tilang, yang ada masih mengikuti trend pada komposisi sebelumnya. Beberapa informasi awal seringkali tidak jelas diberikan oleh Polisi, terutama terkait dengan jadwal pelaksanaan sidang, tanpa menyebutkan secara pasti jam pelaksanaan sidang. Hal ini menyebabkan tingginya penilaian buruk terhadap aspek jadwal pelaksanaan sidang, yakni sebanyak 25 % responden dan hanya 25 % menyatakan baik.

Ketiadaan informasi awal, terkait dengan jadwal pelaksanaan sidang, prosedur dan tata cara sidang dan lokasi dan tempat pelaksanaan sidang (ruang sidang). Diperparah dengan minimnya informasi terkait dengan proses sidang pada pengadilan, baik dalam media informasi atau petugas pengadilan yang ada.

*In some courts, the Collecting Confiscated Evidence process were often disorderly. The lack of queuing system created clusters and groups of offenders in front of the collection counter, where sometimes there is only one counter. This resulted in the poor rating given to the orderliness of queuing system. Only 15% of respondents stating good and 19% stated poor. Similarly, other aspect compositions showed the same trend, namely low rating on the number of counters and Waiting Room for Queuing. The overall quality of counters is too often inadequate to provide good quality service.*

#### 8.4.5 Information on Traffic Ticket Hearing

*The Information on Traffic Ticket Hearing still follows the trend of the previous compositions. Some preliminary information is often not clearly given by the police, especially related to the hearing schedule, without mentioning the exact hour of Hearing implementation. This led to large number of poor rating in the aspect of hearing schedule, i.e. as many as 25% of respondents where only 25% said good.*

*The absence of initial information related to the hearing schedule, hearing procedures and the location and the place of Hearing (the courtroom). This is compounded by the lack of information related to the process of the court hearing, either in the information media or from the Court staff.*

Hal ini menyebabkan ruang yang cukup luas bagi para calo tilang untuk mengisi kekosongan informasi yang ada, bahkan mendistorsi informasi yang ada untuk keuntungan mereka. Pada hasil observasi, di pengadilan dengan frekuensi kasus yang tinggi calo sudah tersebar sejak sebelum masuk pengadilan. Hal ini merupakan salah satu faktor signifikan bagi penilaian rendah petugas pengadilan.

*This leads to a large enough opportunity for traffic ticket agents/brokers to fill the information gap that exists, and even distort the information to their advantage. In the observation, in courts with high traffic cases, many brokers already placed themselves before the court entrance. This is one of the significant factors for the low satisfaction assessment of Court Staff.*



# 9

## Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pengadilan

8.1 Administrasi Pengadilan

8.1 *Court Administration*

8.2 Bantuan Hukum

8.2 *Legal Aid*

8.3 Layanan Informasi

8.3 *Information Service*

8.4 Sidang Tilang

8.4 *Traffic Ticket Hearing*

## 9. Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pengadilan

Pada penelitian ini juga melakukan penilaian terhadap fasilitas yang diberikan oleh pengadilan, observasi dilakukan hanya pada 12 kota pengadilan. Penilaian dilakukan dengan melakukan observasi terhadap ketersediaan fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas, yakni, tuna rungu, tuna daksa, dan tuna netra. Adapun observasi terhadap fasilitas, adalah sebagai berikut :

## 9. Court Facility for People with Disability

*This research also conducted an assessment on the facilities provided by the court; the observation was done at only 12 courts. The assessment was done by observing the Available support Facility for people with disabilities of Deaf, physically disabled, and Blind. The observation of the facility is as follows:*

| No | Jenis Disabilitas<br><i>Type of Disability</i>   | Fasilitas Yang Diobservasi<br><i>Observed Facility</i>                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Tuna Netra<br><i>Blind</i>                       | Alat Komunikasi Peraba<br><i>Touch Communication tools</i>                                                                                                                                                                |
|    |                                                  | Informasi dalam huruf braile<br><i>Information in Braille</i>                                                                                                                                                             |
|    |                                                  | File reader atau voice reader<br><i>File reader or voice reader</i>                                                                                                                                                       |
| 2  | Tuna Rungu<br><i>Deaf</i>                        | Papan informasi atau media informasi baik dalam bentuk petunjuk dalam bentuk bahasa tertulis ataupun isyarat tertentu<br><i>Information board or information media, in the forms of written language or special signs</i> |
| 3  | Tuna Daksa (tubuh)<br><i>Physically disabled</i> | Jalur khusus tuna daksa (ramp)<br><i>Special line for physically disabled (ramp)</i>                                                                                                                                      |
|    |                                                  | Penyediaan tempat duduk prioritas di ruang tunggu<br><i>Availability of priority seats in the waiting room</i>                                                                                                            |

**Tabel 71 : Bentuk Fasilitas Observasi**

*Table 71 : Type of Observed Facility*

Pada observasi yang dilakukan, hampir seluruh pengadilan telah memiliki papan informasi dan petunjuk di dalam pengadilannya. Namun demikian, pada penilaian kualitas dari ketersediaan fasilitas yang ada, penilaian dari seluruh hasil observasi adalah berkualitas buruk. Petugas pengadilan juga tidak dibekali kemampuan di dalam memfasilitasi pengguna layanan pengadilan, khusus bagi tuna rungu.

Pada pengguna layanan tuna daksa, dari pengadilan-pengadilan yang disurvei hanya terdapat satu pengadilan yang menyediakan jalur khusus (ramp) ataupun lift bagi tuna daksa. Penilaian terhadap fasilitas yang adapun tidak memadai. Demikian pula dengan fasilitas khusus, seperti toilet atau tempat-tempat tunggu khusus yang dapat mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas. Terlebih pada pengguna layanan tuna netra, semua pengadilan tidak menyediakan layanan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh penyandang tuna netra.

Terdapat beberapa 2 (dua) faktor utama, yang menyebabkan kondisi tersebut. Pertama, rendahnya pemahaman dari petugas layanan, pada semua level, terhadap kekhususan bagi penyandang disabilitas untuk menyediakan pelayanan khusus. Rendahnya pemahaman tersebut, menyebabkan faktor kedua, yakni, menyebabkan tidak masuknya kebutuhan dari penyandang disabilitas terhadap perencanaan pelayanan publik pengadilan. Hal ini dapat dilihat dari desain infrastruktur pengadilan, sebagai

*In the observations that were made, almost all courts already had information boards and instructions in the courts. However, the assessment of the quality of the existing facilities resulted in overall poor quality of the facilities. Court staff were also not provided with the ability to facilitate court service users, specifically for the Deaf*

*With respect to physically disabled service users, among the courts surveyed, there is only one court that provides a special pathway (ramp) or lift for physically disabled. The assessment of the facilities shows they are inadequate. Similarly, special facilities, such as toilets or private waiting areas that can accommodate the needs of people with disabilities are not available. Especially for blind service users, all courts do not provide the services and facilities needed by blind persons.*

*There are two major factors which cause the condition. First, the lack of understanding of service staff, at all levels, on the specific requirements by people with disability in order to provide specific services. The lack of understanding leads to the second factor, namely, the exclusion of the needs of people with disability from the planning of court public service. It can be seen from the infrastructure design of the court which is the main indicator of sensitivity to the needs of people with disability. Of the entire sampled courts, the majority of*



indikator utama kepekaan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dari seluruh sampel pengadilan, mayoritas pengadilan adalah bangunan tingkat 2 (dua) dengan beberapa bangunan baru. Namun demikian, pada desain bangunanya, tampak tidak ada upaya untuk mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas.

Di beberapa pengadilan tertentu sudah terdapat beberapa upaya untuk mengakomodasi ini, salah satunya dengan penyediaan ramp atau lift khusus atau kursi roda. Namun demikian, minimnya jumlah pengguna menyebabkan perawatan dari fasilitas yang ada sangat minim, bahkan tidak ada.

*courts are two levels building and there are some new buildings. However, the design of the building shows that there was no effort made to accommodate the needs of people with disability.*

*Some courts are already making some efforts to accommodate this, one of which is with the provision of a ramp or special lift or wheelchairs. However, the fact that there are very few users with disability led to situation where the maintenance of existing facilities are minimal, even nonexistent.*





# 10

## Kesimpulan

### *Conclusions*

#### 10. Kesimpulan

#### 10. *Conclusions*

##### 10.1 Kesimpulan Umum

##### 10.1 *General Conclusions*

##### 10.2 Kesimpulan Perjenis Layanan

##### 10.2 *Conclusions for Each Type of Service*

##### 10.3 Kesimpulan Fasilitas Penyandang Disabilitas

##### 10.3 *Conclusions on the Facility for People with Disability*

## 10. Kesimpulan

Pada bagian kesimpulan ini terbagi ke dalam dua sub bagian. Pertama, adalah kesimpulan umum secara keseluruhan terkait dengan keempat pelaksanaan layanan pengadilan tersebut. Kedua, kesimpulan spesifik untuk masing-masing jenis layanan. Adapun kesimpulan-kesimpulan tersebut adalah, sebagai berikut :

### 10.1 Kesimpulan Umum

Berdasarkan ulasan tersebut di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. 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.
2. Pengadilan dengan jumlah perkara yang tinggi memiliki kecenderungan untuk mendapatkan penilaian kepuasan rendah. Hal ini ditunjukkan pengadilan-pengadilan di wilayah

## 10. Conclusions

*This Conclusion Section is divided into two sub-Sections. The first is the overall general conclusions related to provisions of the four court public services. The second is the specific conclusions for each of the services. Those conclusions are as follows :*

### 10.1 General Conclusions

*Based on the analysis and discussion above, several conclusions can be made, as follows:*

1. *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.*
2. *Courts with high number of cases tend to receive a 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*

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.

*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 a high level of satisfaction compared to the other areas.*

3. 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.

3. *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 lesser service load than district courts, both from the number of service types and number of cases.*

4. 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,

4. *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*

relasi antara kepuasan terhadap SDM dengan 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.

*significant, by obtaining the score b, 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.a.*

5. 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 mengharapakan 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

5. *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 much time 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.*



dilaksanakan kurang dari 2 minggu dari hari pendaftaran. Hal yang sama juga terjadi pada peradilan tilang

6. 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 pilihan diperlukan pengembangan kode etik bagi pegawai pengadilan.
  7. 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.
6. *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 non-official payment from court service users. Therefore, a code of ethics for court staff needs to be developed.*
  7. *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.*

## 10.2 Kesimpulan Perjenis Layanan

Pada sub bagian ini akan disimpulkan beberapa bagian berdasarkan jenis layanan, yakni, layanan administrasi pengadilan, layanan bantuan hukum, layanan informasi dan layanan sidang tilang, sebagai berikut :

### 10.2.1 Kesimpulan Layanan Administrasi Pengadilan

1. Setengah dari responden menyatakan puas terhadap administrasi pengadilan (50 %), dimana sisanya menyatakan cukup (40 %), dan tidak puas (10 %). Layanan administrasi pengadilan merupakan layanan dengan yang mendapatkan kepuasan relatif tinggi dibandingkan dengan 3 jenis layanan lainnya.
2. Pengadilan dengan jumlah perkara yang tinggi memiliki kecenderungan untuk mendapatkan penilaian kepuasan yang 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 dibeberapa aspek kepuasan wilayah

## 10.2 Conclusions for Each Type of Service

*In this sub section several conclusions for each type of service will be discussed, namely, court administration service, legal aid service, information service and traffic ticket service as follows :*

### 10.2.1 Conclusions on Court Administration Service

1. *Half of the respondents said they were satisfied with the court administration (50%), and the rest claimed the service is adequate (40%), and dissatisfied (10%). Court administration service are service that received relatively high satisfaction compared to the other three types of services.*
2. *Courts with high number of cases tend to receive a low satisfaction score. This is evidenced at courts in areas with high number of caseloads (area I and area II) receiving average satisfaction scores lower than those court in areas with relatively low caseloads (region III and region 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 a high level of satisfaction compared to the other areas.*



It menunjukkan kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya.

3. 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.
  4. Dari 8 komponen kepuasan yang disurvei, pada aspek administrasi pengadilan. Pada kepuasan non-fasilitas, permohonan eksekusi merupakan aspek yang mendapatkan kepuasan responden terendah (33 %) dengan kepuasan responden tertinggi diperoleh aspek pengembalian sisa biaya panjer (55 %). Namun demikian, ketidakpuasan responden tidak selalu berkorelasi dengan kepuasan responden. Hal ini dilihat dari ketidakpuasaan tertinggi yang diperoleh pada aspek pemberian putusan (18 %) dan ketidakpuasaan terendah diperoleh pada persiapan persidangan (7 %).
  5. Terdapat sejumlah responden membayarkan uang non- resmi kepada petugas pengadilan. Pada pertanyaan terkait dengan pembayaran biaya non resmi pada saat pendaftaran, 26 % menyatakan terdapat pungutan non-
3. *Religious Courts have more respondents claiming they were satisfied compared to District Courts' respondents. 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.*
  4. *Eight satisfaction components were surveyed on the aspect of court administration. On the aspect of non-facility, application for execution is the aspect receiving the lowest respondent satisfaction (33 %) and the highest respondent satisfaction is received by fee deposit refund (55 %). However, respondent dissatisfaction is not always correlated with respondent satisfaction. This can be seen from the highest dissatisfaction which is received by decision delivery aspect (18 %) and the lowest dissatisfaction received by hearing preparation (7 %).*
  5. *A number of respondents paid non-authorized/illegal fees to court staff. On the question of payment of illegal fees during registration, 26% stated that they paid illegal fees with the majority of respondents paid between*

resmi dengan mayoritas responden membayarkan antara 50.000,- s.d 100.000,- (46%). Demikian pula, pada pemeriksaan setempat dimana sebanyak 52 % responden membayarkan biaya pemeriksaan setempat non-resmi dengan 90 % menyatakan membayarkan lebih dari Rp.300.000,-. Namun demikian, pada pertanyaan surat panggilan hanya 6 % responden yang menyatakan melakukan pembayaran kepada juru sita, dengan 94 % responden menyatakan tidak. Hal ini mengindikasikan diperlukannya pengembangan sistem pembayaran Non Cash Transactions, melalui Bank, utamanya pada pengelolaan biaya panjer.

*Rp 50,000 to 100,000 (46%). Similarly, during on-site examination, as many as 52% of respondents paid illegal fees with 90% stating having paid more than Rp 300,000. Nevertheless, on the summons question, only 6% of respondents said that they made non-authorized fees to the bailiff, with 94% of respondents said never. This indicates the need for the development of Non-Cash Transactions payment system, through the Bank, primarily on the management of court fee deposit.*

6. Terdapat perbedaan preferensi penggunaan saluran informasi awal layanan pengadilan antara responden wilayah III & IV dengan responden pada wilayah I & II. Pada responden dengan wilayah akses internet yang sulit (wilayah III dan IV), preferensi terhadap media informasi awal – diluar pengadilan- adalah dengan menggunakan media cetak, dibandingkan dengan responden pada wilayah I & II memiliki preferensi informasi layanan disalurkan melalui teknologi informasi, website.
7. Terdapat persepsi baik yang rendah terhadap aspek penjadwalan persidangan. Pada pertanyaan terkait

6. *There are differences in the preferential use of initial information channels of court services between respondents in areas III and IV with the respondents in areas I & II. Among the respondents in the area with difficult internet access (regions III and IV), the preference for early information media - outside the court - is to use print media, compared to respondents in the regions I and II whose preference for information services available through information technology, website.*
7. *Good perception of hearing schedule aspect is low. On question related to the timeliness of hearings, the*

dengan ketepatan waktu persidangan, responden menyatakan baik hanya mencapai 33 %, dengan responden yang menyatakan buruk mencapai 31 %, dan sisanya menyatakan cukup 36 %. Demikian pula halnya dalam pemberitahuan perubahan jadwal persidangan, responden yang menyatakan baik hanya mencapai 36 %, dan sisanya menyatakan buruk 29 % dan menyatakan cukup 35 %

*respondents who stated good are only 33%, with respondents stating poor 31%, and the remaining 36% stated adequate. Similarly, with respect to hearing schedule change notification, respondents who said good are only 36%, and the remaining 29 % stating adequate and 35% declared poor.*

8. Hasil observasi dan keterangan beberapa responden seringkali ditemukan ketidakakuratan dan kesalahan ketik dalam putusan pengadilan yang dikeluarkan.

*8. Frequent inaccuracies and clerical/typing errors are often found in the court decisions based on observation results and descriptions by respondents.*

9. Terjadi proses komunikasi antara para pihak yang sifatnya informal dan personal. Hal ini dapat menyebabkan potensi conflict of interest, antara pihak yang berperkara dengan pihak petugas pengadilan dan berpotensi untuk menyebabkan beba kerja tambahan bagi Panitera. Khususnya terkait dengan informasi jadwal sidang, perubahan jadwal sidang dan pengaturan ruangan sidang.

*9. Occurrence of informal and personal communication process between the parties. This can lead to a potential conflict of interest, between the litigants and the court staff and is potential to cause additional work for the Registrar, particularly with respect to the hearing schedule information, changes in hearing schedules and courtroom settings.*

10. Personel petugas pengadilan merupakan aspek survey yang memiliki relasi terkuat dengan kepuasan 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 kepuasan total, sangat

*10. Court staff is the survey aspect that has the strongest relationship with court satisfaction. Staff of the court is an aspect of the survey that had the strongest relationship with the satisfaction of the court. The higher the satisfaction with the court staff, the higher the total satisfaction received by the court. In court administration services, the relationship between satisfaction*

signifikan dengan mendapatkan nilai  $b$  Standard 0,953 dari total nilai 1 sebagai nilai tertinggi relasi kepuasan. Adapun aspek relasi lainnya, secara berturut-turut adalah sebagai berikut : pengembalian sisa panjer, permohonan eksekusi, pemberian putusan, fasilitas pengadilan, persiapan persidangan, persidangan, dan pendaftaran.

*with the staff with total satisfaction is very significant and received  $b$  value Standard 0,953 of the total value of 1 as the highest value in relationship satisfaction. As for the other aspects of relationship, they are respectively as follows: fee deposit refund, application for execution, decision delivery, court facility, hearing preparation, hearings, and registration.*

11. Petugas frontliner (terdepan) merupakan ujung tombak layanan informasi awal. Petugas frontliner, resiopsionis, petugas keamanan, tukang parkir dan petugas yang sering bersentuhan dengan publik pertama kali, merupakan ujung tombak dari layanan informasi. Pada hasil observasi, petugas frontliner yang tidak siap dengan informasi cenderung menyesatkan pengguna layanan pengadilan, sehingga dapat membuang waktu pada proses persidangan atau bahkan menyebabkan terjadinya kesalahan prosedur/proses layanan. Oleh karenanya, perlu penguatan petugas terdepan, sebagai ujung tombak informasi awal.

*11. The front area staffs are the first providers of initial information service. The staffs working at front area such as receptionist, security guard, parking attendants and other staff whom court visitors meet first are spearheading information services. Based on the observation results, the front area staffs that are not ready with information are likely to mislead court service user, resulting in time-wasting during hearing process or even causing errors in procedure/process services. Therefore, front area staffs need to be empowered as the providers of the initial information.*

#### **10.2.2 Kesimpulan Layanan Bantuan Hukum**

Pada layanan bantuan hukum, selain pada kesimpulan umum tersebut di atas, terdapat beberapa kesimpulan-kesimpulan spesifik sebagai berikut :

#### **10.2.2 Conclusions on Legal Aid Service**

*Aside from the general conclusions discussed above, there are several specific conclusions related to court legal aid services as follows:*

1. Rata-rata responden bantuan hukum menyatakan puas adalah sebanyak 49 %, dimana sisanya menyatakan cukup 38 %, dan tidak puas 13 %.
  2. Pengadilan Negeri memiliki lebih banyak responden yang menyatakan puas dibandingkan dengan Pengadilan Agama. Hal ini merupakan trend yang berbeda yang terjadi pada Layanan Bantuan Hukum dibandingkan dengan trend pada layanan lainnya, yang menempatkan responden pengadilan agama lebih banyak yang puas dibandingkan dengan bantuan hukum di pengadilan negeri.
  3. Posbakum merupakan jenis bantuan hukum terbanyak yang digunakan oleh responden, yakni sebanyak 44 % responden menggunakan Posbakum. Kemudian diikuti oleh responden yang menerima lebih dari satu jenis bantuan hukum sebanyak 21 %, jenis bantuan hukum bantuan jasa hukum sebanyak 19 %, jenis bantuan hukum pembebasan biaya perkara sebanyak 11 % dan hanya mencari informasi bantuan hukum sebanyak 5 %.
  4. Dari 4 komponen kepuasan yang disurvei, pada layanan bantuan hukum. Kepuasan terkait dengan informasi bantuan hukum merupakan jenis bantuan hukum yang memiliki relasi terkuat bagi total kepuasan terkait bantuan hukum, kemudian
1. *The average respondents stating to be satisfied with the legal aid service is 49%, while the average respondents stating the legal aid service is adequate is 38%, and the average respondents stating to be dissatisfied is 13%.*
  2. *There are more respondents who said they were satisfied with District Court compared to Religious Courts. This is a distinct trend that applies only for the Legal Aid Services, which is different when compared with the trend in other services, where more respondents are satisfied with religious courts than those with district courts.*
  3. *Posbakum is the legal aid type most used by respondents, or 44% of respondents have used Posbakum. This was followed by respondents who received more than one type of legal aid at 21%, received legal aid legal aid service at 19%, received legal aid fee waiver at 11% and those who only seek legal aid information at 5%.*
  4. *Of the four components of public satisfaction surveyed, in the legal aid services satisfaction with information related to legal aid is the type of legal aid which has the strongest relation to the total satisfaction related to legal aid, followed by the types of fee waiver,*



disusul dengan jenis bantuan hukum pembebasan biaya perkara, bantuan jasa hukum, dan Pos Bantuan Hukum. Pada peran ini, Posbakum mencapai kepuasan.

5. Penilaian Baik Terhadap Akses Informasi dan Akurasi Bantuan Hukum Adalah Rendah. Responden yang memberikan penilaian baik terhadap akses adalah sebanyak 35 % responden. Rata-rata responden menyatakan bahwa sumber informasi mereka adalah kenalan/teman sebanyak 53 %, dengan petugas pengadilan 39 %, papan pengumuman sebanyak 10 %, website pengadilan 5 % dan lainnya sebanyak 14 %. Dari data tersebut dapat disimpulkan tingginya penggunaan informasi non-pengadilan, menyebabkan rendahnya tingkat akurasi informasi dari bantuan hukum yang ada. Pada akurasi bantuan hukum, penilaian baik terhadap informasi yang disediakan adalah sebanyak 40 % responden, dengan sisanya menyatakan cukup 46 % dan buruk 14 %. Wilayah dengan penilaian kepuasan informasi bantuan hukum terendah terdapat pada wilayah I dan wilayah IV, sedangkan wilayah II dan III mendapatkan penilaian sedang, dengan rata-rata kepuasan di atas 50 %.
6. Survey menunjukan bahwa penilaian responden pada advokat bantuan hukum cukup rendah. Pada survey ini kualitas pelayanan advokat piket diukur dalam penilaian mengenai kesediaan memberikan saran, memudahkan

*legal aid services, and Legal Aid Post. In this role, Posbakum achieved the satisfactory level.*

5. *Assessment on both Information Access and Accuracy of Legal Aid is Low. The percentage of respondents who gave favorable assessment of the access is 35%. On average, the percentage of respondents who stated that their source of information are acquaintances/friends is 53%; 39% mentioned court staff; 10% mentioned information/notice board; 5% mentioned websites, and 14% mentioned others. From these data we can conclude the high use of non-court information source, resulting in a low level of accuracy of information on existing legal aid. On the accuracy of legal aid, 40% of respondents gave a good assessment, with 46% adequate and the remaining 14% bad. Regions with the lowest satisfaction on legal aid information are region I and region IV, while regions II and III received adequate assessment, with an average satisfaction above 50%.*
6. *The survey shows that the respondents' assessment of the legal aid advocates is quite low. In this survey the quality of service by advocates on duty which is measured by the willingness to provide advice, facilitate the legal process,*



proses hukum, kecakapan dalam memberikan saran dan kesediaan meluangkan waktu berada pada rata-rata dibawah angka 40 %, kecuali pada kecakapan dalam memberikan saran yang mencapai rata-rata 50 % responden.

7. Mayoritas responden tidak memberikan uang kepada advokat bantuan hukum. Pada aspek pemberian sumbangan, hanya 8% responden yang menyatakan memberikan/dipungut uang oleh advokat bantuan hukum. Sebanyak 50 % responden, yang dipungut/memberikan, menyatakan memberikan/dipungut antara Rp. 100.000 s.d Rp. 500.000,-, disusul oleh 25 % yang menyatakan di pungut di atas Rp. 500.000,- dan Rp. 100.000,-.

### 10.2.3 Kesimpulan Layanan Informasi

Pada layanan informasi, selain pada kesimpulan umum tersebut di atas, terdapat beberapa kesimpulan-kesimpulan spesifik sebagai berikut :

1. Pengadilan Agama memiliki lebih banyak responden yang menyatakan puas dibandingkan dengan Pengadilan Negeri. Pada Pengadilan Negeri jumlah responden yang puas adalah sebanyak 37 % , cukup 47 % dan tidak puas 16 %. Pada Pengadilan Agama, jumlah responden yang menyatakan puas adalah sebanyak 62 %, dengan yang menyatakan cukup 35 % dan tidak puas sebanyak 3 %.

*proficiency in providing advice and willingness to dedicate time for the client, on average received less than 40%, with the exception of proficiency in providing advice which received an average of 50%.*

7. *Majority respondents never gave any money to legal aid advocate. On the aspect of donation, only 8% of respondents stated that they gave money to legal aid advocates or money asked by legal aid advocates. As many as 50% of respondents, who were requested for money, stated that they gave between Rp. 100,000 to Rp. 500,000, followed by 25% who stated that they were asked/gave more than Rp. 500,000 and Rp. 100,000.*

### 10.2.3 Conclusion on Information Service

*Aside from the general conclusions discussed above, there are several specific conclusions related to Information Service as follows :*

1. *Religious Courts have more satisfied respondents compared to District Courts. In District Courts, the number of satisfied respondents is 37 % , adequate 47 % and dissatisfied 16 %. In Religious Courts, the number of satisfied respondents is 62 %, adequate 35 % and dissatisfied 3%.*

2. Kepuasan terhadap pelayanan petugas informasi merupakan aspek terkuat yang berkorelasi terhadap total kepuasan Informasi. Kepuasan personel memiliki korelasi terkuat dalam pelayanan informasi pengadilan. Korelasi tersebut ditunjukkan secara signifikan dengan nilai B standard yang mencapai 0,836 dari nilai 1 sebagai korelasi terkuat. Korelasi kepuasan kedua adalah permohonan informasi, kemudian disusul dengan media informasi, dan pengajuan keberatan dengan korelasi terendah.
  3. Waktu pemberian informasi di pengadilan mendekati ideal. Sebanyak 73 % responden menyatakan bahwa informasi diberikan pada hari yang sama, dengan 15 % responden menyatakan 1 – 2 hari dan lebih dari 2 hari sebanyak 12 %. Namun demikian, tingginya angka ini masih dibawah angka pengharapan rata-rata responden yang mengharapkan pemberian pelayanan informasi pengadilan pada hari yang sama sebanyak 85 %.
  4. Kecakapan dalam menyelesaikan proses layanan informasi memiliki relasi terkuat dengan kepuasan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis regresi, aspek petugas informasi dalam menyelesaikan proses pelayanan memiliki relasi terkuat terkait dengan kualitas pelayanan petugas informasi. Hal ini terkait dengan kecepatan petugas informasi di dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi atau masyarakat pada umumnya.
2. *Satisfaction towards the service of information staff is the aspect that correlates the strongest with total satisfaction related to information. Satisfaction towards staff has the strongest correlation in court information service. This correlation is shown significantly with a standard B value of 0,836 out of 1 as the strongest correlation. The second strongest correlation with satisfaction is request for information, followed by information media, and the lowest correlation is submission of objection.*
  3. *Information provision time in court is almost ideal. Seventy three percent respondents state that information is given on the same day, with 15 % respondents state it is given in 1 – 2 days and 12 % state it is given in more than 2 days. However, this high number is still under the expectation of average respondents. Eighty five percent respondents expect to receive court information on the same day.*
  4. *Competency in completing the information service process has the strongest relationship with satisfaction towards the quality of service. Based on regression analysis, the aspect of information staff completing the service process has the strongest relationship with the quality of service given by information staff. This is related with the speed of information staff in providing information needed by information requestors or the public in general.*

5. Keamanan informasi dalam format elektronik memiliki feature keamanan yang rendah. Pada observasi dan wawancara, keamanan dari data elektronik yang disampaikan sangat rendah, dimana data elektronik diberikan dalam bentuk yang dapat diubah. Sehingga berpotensi untuk adanya manipulasi data terhadap data/informasi yang dikeluarkan.

6. Penolakan pemberian informasi oleh pengadilan kecil. Jumlah responden yang menyatakan ditolak pemberian informasi adalah sebanyak 0,5 % responden yang kesemuanya berada pada Pengadilan Negeri di wilayah I.

#### **10.2.4 Kesimpulan Layanan Sidang Tilang**

Pada layanan sidang tilang, selain pada kesimpulan umum tersebut di atas, terdapat beberapa kesimpulan-kesimpulan spesifik sebagai berikut :

1. Kepuasan terhadap pelayanan sidang tilang merupakan kepuasan terendah dari keseluruhan pelayanan publik pengadilan yang disurvei. Rata-rata responden layanan informasi yang menyatakan puas adalah sebanyak 29 %, dimana sisanya menyatakan cukup 49 %, dan tidak puas 22 %.
2. Rendahnya kepuasan hampir merata pada seluruh wilayah terlepas dari karakteristik jumlah beban perkaranya.

5. *Information security in electronic format has low security features. During observation and interview, the security of electronic data is very low, where electronic data is given in a format that can be changed. This potentially creates data manipulation of the issued data/information.*

6. *Refusal to give information by smaller courts. The number of respondents who state that their request for information was refused was 0,5 %, in which all of them took place in District Courts on area I.*

#### **10.2.4 Conclusions on Traffic Ticket Service**

*Aside from the general conclusions discussed above, there are several specific conclusions related to traffic ticket service as follows :*

1. *Satisfaction on the service of traffic ticket hearing is the lowest among all of the court public services surveyed. The average respondents stating to be satisfied is 29 %, while the average respondents stating that it is adequate is 49 %, and 22% dissatisfied.*
2. *The low satisfaction occurs almost throughout all areas, regardless of caseload. The difference in satisfaction only occurs in area III, in which the*

Perbedaan dalam hal kepuasan hanya terdapat pada wilayah III, yang dapat memperoleh responden kepuasan mencapai 59 %, dibandingkan dengan wilayah I sebanyak 7 % responden, wilayah II sebanyak 23 % dan wilayah IV sebanyak 25 %.

*respondent satisfaction reaches 59 %, compared to area I of 7 % respondents, area II of 23 % and area IV of 25 %.*

3. Terdapat perbedaan signifikan antara harapan responden dengan kondisi aktual dalam waktu tunggu pelayanan sidang tilang. Mayoritas responden mengharapkan tidak harus menunggu lebih dari 30 menit untuk sampai dengan kasusnya disidangkan (78 %), sementara itu kondisi aktual yang terjadi hanya 33 % responden yang mendapatkan waktu tunggu kurang dari 30 menit sampai dengan kasusnya disidangkan, dimana 63 % responden harus menunggu lebih dari 30 menit sampai dengan 2 jam untuk dapat disidangkan, dimana 4 % responden menunggu lebih dari 4 jam.
  4. Terdapat jumlah signifikan responden yang membayarkan uang non- resmi kepada petugas pengadilan. Sebanyak 50 % responden memberikan uang non-resmi kepada petugas pengadilan, dimana 90 % responden menyatakan memberikan uang non-resmi kurang dari Rp. 100.000.
  5. Infrastruktur yang dialokasikan dalam pelayanan sidang tilang tidak memadai dengan jumlah beban perkara yang dihadapi. Hal ini ditunjukkan dengan penilaian baik yang rendah, dimana 27
3. *There is a significant difference between respondent satisfaction and the actual condition in terms of court service. The majority of respondents expects to not wait 30 minutes for their case to be heard (78 %), while in the actual condition, only 33 % respondents experience waiting time of less than 30 minutes until their case is heard, whereas 63 % respondents must wait between 30 minutes and 2 hours for their case to be heard, and 4 % respondents must wait for more than 4 hours.*
  4. *There is a significant number of respondents who pays illegal fees to court staff. Fifty percent of respondents give illegal fees to court staff, where 90 % respondents state that they give illegal fees of less than Rp. 100,000.*
  5. *The infrastructure allocated for traffic ticket service is insufficient compared to the caseload. This is indicated by the low percentage of respondents saying the infrastructure is good, where 27*

% responden menyatakan baik, cukup 48 % dan buruk 24 %. Pada observasi di beberapa pengadilan, pengambilan bukti tilang pasca persidangan hanya dilayani oleh satu loket dengan sistem antrian yang tidak teratur. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama untuk mengambil bukti tilang.

*% state the infrastructure is good, 48 % state that it is adequate, and 24 % state that it is bad. During observation in several courts, the collection of post hearing traffic ticket proof is only served by one counter with a disordered queuing system. This causes long lines and waiting time to collect traffic tickets.*

### **10.3 Kesimpulan Fasilitas Penyandang Disabilitas**

Pada layanan fasilitas penyandang disabilitas tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bagi penyandang tuna rungu, bentuk-bentuk fasilitas informasi, petunjuk arah dan lain sebagainya, sudah dipenuhi oleh sebagian pengadilan. Namun demikian, kualitas dan media informasi yang secara spesifik memenuhi kebutuhan penyandang tuna rungu masih belum terpenuhi, terutama dari dukungan petugas yang memahami keterampilan khusus bagi penyandang tuna rungu.
2. Bagi penyandang tuna netra, hampir tidak ada bentuk-bentuk fasilitas pendukung kebutuhan khusus bagi penyandang tuna netra.
3. Bagi penyandang tuna daksa hanya terdapat beberapa pengadilan yang menyediakan fasilitas pendukung yang disediakan bagi penyandang tuna daksa, berupa ramp dan lift khusus.

### **10.3 Conclusions on the Facility for People with Disability**

*In the service of facilities for people with disability described previously, it can be concluded as follows:*

1. *For the Deaf, forms of information facility, direction signage and others are already provided by some courts. However, the quality and information media which specifically fulfill the needs of the deaf are still lacking, especially on the support of staff that understand specific requirements of the Deaf.*
2. *For the Blind, there is almost no forms of facilities which support specific requirements of the Blind.*
3. *For the physically disabled, there are only few courts which provided supporting facilities for the physically disabled, such as ramp and special lift. Lack of maintenance of the facilities is*

Kurangnya perawatan terhadap fasilitas merupakan persoalan, salah satunya adalah rendahnya jumlah pengguna layanan penyandang disabilitas, sehingga seringkali melupakan prioritas.

4. Persoalan utama dari hal tersebut adalah rendahnya pemahaman petugas pelayanan pengadilan, pada semua level, terkait dengan kebutuhan dari penyandang disabilitas. Hal ini menyebabkan sering luputnya memasukan kebutuhan penyandang disabilitas pada perencanaan pelayanan publik, termasuk didalamnya, desain infrastruktur pengadilan dan penyediaan petugas dengan keterampilan khusus.

*also a problem, one of the causes is the very few people with disability service users, resulting in neglect of priority by court.*

4. *The main problem of these issues is the lack of understanding of service staff at all levels on the specific requirements by people with disability in order to provide specific services. The lack of understanding leads to the second factor, namely, the exclusion of the needs of people with disability from the planning of court public service as well as no staff with special skills.*





# 11

## Rekomendasi

### *Recommendations*

#### 11. Rekomendasi

#### 11. *Recommendations*

##### 11.1 Rekomendasi Umum

##### 11.1 *General Recommendations*

##### 11.2 Rekomendasi Per Jenis Layanan

##### 11.2 *Recommendations for each Type of Service*

## 11. Rekomendasi

Pada bagian rekomendasi akan diorganisasikan ke dalam lima aspek, yakni, rekomendasi terhadap sumber daya manusia, rekomendasi terhadap sistem operasional, rekomendasi pada teknis operasional, rekomendasi infrastruktur dan rekomendasi per jenis pengadilan. Hal ini kemudian diturunkan lebih lanjut kepada masing-masing bagian kepuasan.

### 11.1 Rekomendasi Umum

Rekomendasi umum merupakan rekomendasi terhadap keseluruhan proses pelayanan publik di pengadilan. Oleh karenanya, rekomendasi ini tidak secara spesifik terikat pada satu jenis layanan pengadilan, namun secara keseluruhan. Adapun rekomendasi-rekomendasi umum yang diberikan, adalah sebagai berikut :

#### 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 tidakpuas sebanyak 21 %. Keluhan utama dari responden adalah terkait fasilitas toilet, dimana mayoritas responden menyatakan keluhannya kepada ketersediaan perlengkapan toilet dan kebersihan toilet.

## 11. Recommendations

*The Recommendation Section is organized into five aspects, namely, recommendation on human resources, recommendation on operational systems, recommendations on technical operational, recommendation on infrastructure and recommendations per type of Court. The recommendations on five aspects are then derived further into the satisfaction of each aspect.*

### 11.1 General Recommendations

*General recommendations are recommendations to improve the overall court's public services process. Therefore these following recommendations are not specifically aimed at one type of court service as they are aimed for overall services improvement. The general recommendations are as follows:*

#### *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:*

Perbaikan terhadap infrastruktur layanan pengadilan, dapat dilakukan dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pemusatan loket-loket pelayanan dalam satu lokasi tertentu (standarisasi tata letak pengadilan);</li> <li>2. Melakukan perbaikan pada kualitas toilet; dan</li> <li>3. Menyediakan infrastruktur yang mengakomodasi bagi penyandang disabilitas.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Centralizing service counters in one location (court layout standardization);</i></li> <li>2. <i>Improving the quality of toilets; and</i></li> <li>3. <i>Providing infrastructures to accommodate people with disability.</i></li> </ol> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 is 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 :*

- |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan kode etik pelayanan pengadilan, yang mengatur perilaku petugas pengadilan dalam melakukan pelayanan;</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Developing court service code of ethics that regulates the behavior of court staff in providing service;</i></li> </ol> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- |                                                                                                                                             |                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Mengintegrasikan konsep pelayanan publik prima (court excellence), pada kurikulum pendidikan internal seluruh petugas pengadilan;</p> | <p>2. <i>Integrating the concept of court excellence on the internal education curriculum of all court staff;</i></p>       |
| <p>3. Mengembangkan kemampuan/literasi penggunaan teknologi informasi sebagai kompetensi dasar untuk semua petugas pengadilan; dan</p>      | <p>3. <i>Developing the ability/literacy to use information technology as basic competency for all court staff; and</i></p> |
| <p>4. Mengevaluasi dan mengembangkan manajemen sumber daya manusia pengadilan.</p>                                                          | <p>4. <i>Evaluating and developing human resources in courts.</i></p>                                                       |

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

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

### **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.

### ***Improving Service Time***

*Improving service time is 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.*



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.

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

*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.*

*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 is done by the Supreme Court, because this development needs to be implemented at the highest policy level, due to the fact that it has the potential of affecting procedural law.*

#### **Adopting International Service Organization (ISO)**

*This means obtaining international service certification (ISO), specifically for courts.*

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 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 pengadilan yang semakin tipis, terutama pada pengadilan-pengadilan kelas I di daerah ibukota provinsi daerah.

#### **11.2 Rekomendasi Per Jenis Layanan.**

Pada bagian ini akan dikembangkan beberapa rekomendasi secara spesifik per jenis layanan, yakni, layanan administrasi pengadilan, layanan bantuan hukum, layanan informasi dan layanan sidang tilang sebagai berikut :

*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 granted ISO 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 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, especially in the courts Class I located in the provincial capitals.*

#### **11.2 Recommendations for each Type of Service.**

*This section discusses several recommendations specifically developed for each type of service, namely, court administration service, legal aid service, information service and traffic ticket service, as follows:*



### **11.2.1 Rekomendasi Layanan Administrasi Pengadilan**

Rekomendasi layanan administrasi pengadilan, selain pada rekomendasi umum tersebut di atas, terdapat beberapa rekomendasi-rekomendasi spesifik sebagai berikut :

#### **Perbaikan Penjadwalan Persidangan dan Informasi Persidangan**

Terdapat 2 tujuan terkait dengan perbaikan waktu layanan, yaitu, mempercepat proses pelayanan pengadilan dan mengatasi persoalan ketidakpastian penjadwalan persidangan. Pada hasil analisis disimpulkan bahwa penyebab dari proses pelayanan terkait waktu terdapat pada faktor tidak tersedianya sistem terintegrasi untuk menentukan alokasi hakim, ruang sidang, dan jadwal sidang pada perkara. Untuk itu diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem informasi penjadwalan persidangan, yang meliputi, informasi jadwal majelis hakim, informasi penggunaan ruangan sidang, informasi jadwal sidang perkara dan informasi perubahan jadwal sidang. Hal ini sangat penting untuk menjamin tidak bentroknya jadwal penggunaan ruang sidang, dan jadwal sidang hakim pada satu majelis dengan tugas hakim tersebut pada majelis perkara lainnya. Selain hal tersebut pengembangan mekanisme ini ditujukan untuk menyediakan mekanisme komunikasi secara formal antara pengadilan dan para pihak;

### **11.2.1 Recommendations to improve Court Administration Services**

*Aside from the general recommendations listed above, the following are several specific recommendations to improve Court Administration Services:*

#### **Improvement in Hearing Scheduling and Information**

*There are two goals associated with improvement of service time, i.e., to accelerate the process of the court services and address the issue of uncertainty in hearing schedules. In the results of the analysis, it was concluded that problems in time-related services are due to the lack of integrated system for determining the allocation of judges, courtrooms, and hearing schedule for a case. Therefore the following steps are required:*

1. *Develop a hearing scheduling information system, which includes, judges panel schedule information, information on the usage of courtroom, hearing schedule information and information on hearing schedule changes. It is very important to ensure there is no conflict in the schedule of courtroom use, and to avoid conflict of a judge's schedules on one judges panel in a hearing at the same time with required presence in another hearing. In addition, the development of this mechanism is intended to provide a formal mechanism of communication between the court and the parties;*

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. Hal ini merupakan langkah strategis, dimana penyingkatan waktu terkait dengan agenda-agenda pembacaan dapat mengurangi waktu sidang hakim dan waktu penggunaan ruangan sidang.

Kedua rekomendasi tersebut, setidaknya melibatkan 2 (dua) institusi utama, yakni Direktorat 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.

### **Perbaikan Informasi Layanan Pengadilan**

Perbaikan informasi layanan ini ditujukan untuk meningkatkan akurasi dari informasi yang ada dan mendorong penyebaran informasi seluas-luasnya terkait dengan pelayanan publik pengadilan. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

2. *Expediting the time spent in a hearing during reading of documents by stating only summary of the document. The challenge for this development is that there are existing formal procedural laws. This is a strategic step where expediting time spent on reading agenda would decrease hearing time spent by a judge and also reducing courtroom usage time.*

*The implementation of both of these recommendations will involve at least two major institutions, namely the Directorate General (DG) for each court and the Supreme Court. The first recommendation should be implemented by the Directorate General, where the DG develop the information application and to disseminate and distribute the application to the courts. The second recommendation should be implemented by the Supreme Court (MA), this is due to the fact that the changes could potentially be in conflict with and impact the procedural laws and therefore must be done at the highest policy level.*

### **Improvement of Court Information Services**

*Improvement of court information service is intended to improve the accuracy of existing information and encourages the broadest possible dissemination of information relating to court public service. To achieve these goals, the following steps can be implemented:*

1. Memperbanyak bentuk-bentuk informasi layanan pengadilan, i.e., brosur-brosur/leaflet-leaflet informasi layanan. Hal ini akan sangat membantu dan dapat meningkatkan penyeberluasan informasi kepada masyarakat dengan seluas-luasnya dan menjamin akurasi informasi yang terdapat pada brosur/leaflet tersebut karena diproduksi oleh pengadilan sendiri; dan

2. Memberdayakan petugas frontliner pengadilan sebagai pemberi informasi terdepan. Hal ini menjadi penting, karena seringkali tempat bertanya orang yang datang pengadilan adalah petugas-petugas frontliner, seperti, keamanan, resepsionis, dan lain sebagainya. Pemberdayaan petugas frontliner, sebagai corong informasi pertama sangat strategis untuk mengurangi distorsi informasi dari pihak non-pengadilan.

Rekomendasi ini dilakukan oleh Pengadilan Tingkat pertama, dimana proses-proses yang ada merupakan kegiatan yang sifatnya teknis dan lokal.

### **Perbaikan Output Layanan**

Output pelayanan merupakan keluaran terkait dengan hasil akhir dari pelayanan pengadilan, dalam bentuk dokumen. Persoalan pokok dari ini adalah terkait dengan akurasi dari dokumen yang dihasilkan pengadilan, terutama putusan pengadilan. Untuk menyelesaikan hal ini

1. *Increase the forms of court service information, i.e., brochures/leaflets of information service. This will be very helpful and will increase coverage of dissemination of information to the general public and ensure the accuracy of the information contained in the brochures/leaflets as they are produced by the court themselves; and*

2. *Empowering court staff working in the front area to become the first information provider. This is important, because court visitors would often ask for information to front area staff, such as, the security, receptionist, and so forth. The empowerment of front area staff as the source of the first information is highly strategic to reduce the distortion of information from non-court sources.*

*These recommendations should be implemented by First Instance courts where the existing processes are activities which are technical and local in nature.*

### **Improvement of Service Output**

*Service output is the output related to the final outcome of court services, in the form of documents. This main issue of service output is related to the accuracy of the documents produced by court, especially court decision. To address this issue, IT application can be developed to help the*

dapat dikembangkan aplikasi teknologi untuk membantu penyusunan dokumen putusan, penetapan, ataupun dokumen lainnya sebagai bagian dari produk pelayanan pengadilan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan yang sifatnya teknis (klerikal). Rekomendasi ini dapat dilakukan pada level Dirjen, dengan mengembangkan sistem dan aplikasi khusus di dalam proses penyusunan dokumen-dokumen yang merupakan produk dari pengadilan.

#### **Penguatan Sistem Akuntabilitas Petugas Pelayanan Publik Pengadilan**

Penguatan sistem pengawasan pengadilan pada pelayanan publik adalah untuk memastikan pelayanan berjalan dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Beberapa aspek terkait dengan ini ialah untuk memastikan dan meminimalisasi pelanggaran petugas pengadilan, terutama terkait dengan integritas petugas pengadilan untuk tidak menerima ataupun meminta bayaran diluar biaya resmi yang telah ditetapkan, salah satunya ialah dengan :

1. Mendorong model pengawasan tertutup (mysterious shopper), untuk memantau kondisi aktual pelayanan publik pengadilan. Hal ini bagian yang penting untuk menjamin akurasi dari pengamatan yang dilakukan terhadap pelayanan publik pengadilan, sehingga pada saat pengawasan dilakukan situasi pelayanan berjalan dengan apa adanya;

*preparation of court decision document, court order, or other documents as part of court services products, in order to minimize errors which are technical in nature (clerical). This recommendation can be implemented at the level of Directorate General, which can develop special system and application for facilitating the process of preparing the documents as products of the court.*

#### **Strengthening Accountability System of Court Public Service Staff**

*Strengthening court supervision system for public service is implemented to ensure services are provided in accordance with the applicable procedures and stipulations. Several aspects related to this is to ensure no violation or minimize violations by court staff especially related to the integrity of the court staff who shall not accept payment beyond stipulated official fees. These can be done by:*

1. *Encouraging clandestine supervision model (mysterious shopper), in order to monitor the actual condition of court public service. It is particularly important to ensure the accuracy of the observations made to court public services, which means that when supervisory observation is being made, the court public service runs as normal:*

2. Mengembangkan sistem pengelolaan keuangan Non Cash Transaction, dengan melibatkan bank untuk seluruh aspek pelayanan pengadilan yang memerlukan pungutan masyarakat. Khusus pengelolaan biaya panjer, dilakukan dengan mengembangkan sistem aplikasi yang dapat membuat personalisasi pengelolaan biaya panjer pada satu kasus tertentu; dan
3. Melakukan survey kepuasan pengguna pengadilan secara berkala, untuk menjangkau persepsi pengguna layanan terhadap area-area yang perlu ditingkatkan oleh pengadilan. Hal ini penting untuk dijadikan dasar untuk secara terus-menerus untuk meningkatkan pelayanan dengan mendengar suara pengguna pengadilan.

Rekomendasi ini dapat dilaksanakan oleh Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI), Pengadilan Tinggi di daerah dan Direktorat Jenderal.

2. *Developing Non-Cash Transaction financial management system, by involving bank for all aspects of court services that require payment from public or parties. Specifically for court fee deposit management, this can be done by developing an application system that allows management of personalized court fee deposit for individual case;*
3. *Conducting court user satisfaction surveys on a regular basis, to capture the service user's perception of the areas that need to be improved by the court. This is important because it should be used as the basis to continually improve services by listening to the voices of court users.*

*This recommendation can be implemented by the Supervisory Agency of the Supreme Court of the Republic of Indonesia, High Courts, and the Directorate General.*

#### **11.2.2 Rekomendasi Layanan Bantuan Hukum**

#### **11.2.2 Recommendations to Improve Legal Aid Service**

Rekomendasi umum dari layanan bantuan hukum berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan Posbakum, sebagai berikut :

Perbaikan Informasi Bantuan Hukum

*General recommendations for the improvement of legal aid services should focus on the quality improvement of Posbakum services, such as the following: Improvement of Legal Aid Information*

Perbaikan informasi bantuan hukum merupakan langkah penting dari keseluruhan pelayanan bantuan hukum

*The improvement of legal aid information is an important step in the whole court legal aid services. This is due to the fact*



pengadilan. Hal ini dikarenakan, pada analisis regresi, faktor terkuat dari kepuasan bantuan hukum adalah pada pengadilan. Perbaikan informasi bantuan hukum ditujukan untuk meningkatkan kualitas bantuan hukum terhadap akurasi dan keterjangkauan informasi bantuan hukum pada khalayak masyarakat yang lebih luas. Hal ini dilakukan dengan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mendesain program persebarluasan informasi bantuan hukum (dessiminasi informasi bantuan hukum) secara sistematis kepada masyarakat secara meluas; dan
2. Mengembangkan ragam bentuk outlet informasi informasi bantuan hukum, melalui berbagai media, untuk meningkatkan akurasi informasi bantuan hukum.

Hal ini dapat dilaksanakan oleh Pengadilan Tingkat Pertama.

### **Penataan Ulang Sistem Pos Bantuan Hukum (Posbakum)**

Pasca diberlakukannya Undang-Undang Bantuan Hukum, pelayanan bantuan hukum mengalami perubahan. Hal ini ditandai dengan diserahkannya pengurusan bantuan hukum jasa advokat kepada Menteri Hukum dan HAM. Sehingga, fokus dari perbaikan kualitas pelayanan bantuan hukum berfokus pada perbaikan sistem Posbakum. Tujuan dari penataan ulang sistem Posbakum

*that, as the regression analysis shows, the strongest factor of legal aid satisfaction is by the court. The improvement of legal aid information is aimed at improving the accuracy and accessibility of information of legal aid to the public in general. This is done by taking these following steps:*

- 1. Designing programs to disseminate and publish legal aid information systematically to general public; and*
- 2. Developing various forms of legal aid information outlets, through various media, to improve the accuracy of legal aid information.*

*These steps can be implemented by first instance courts.*

### ***Rearrangement of Legal Aid Post (Posbakum) System***

*There have been changes in legal aid services after the enactment of Legal Aid Law. These changes were characterized by the transfer of responsibility for managing legal aid advocates to the Minister of Law and Human Rights. Thus, improvement of legal aid services quality need to focus on improving the Posbakum. The aim of the rearrangement of Posbakum system is to ensure that Posbakum plays its role*



adalah untuk memerankan secara optimal Posbakum, sebagai akses terhadap bantuan-bantuan hukum lainnya, yang meliputi, pusat pengembangan informasi layanan hukum, dan memberikan asistensi teknis–non pendampingan- hukum terkait dengan kasus hukum. Selain hal tersebut tujuan lainnya adalah untuk memberikan jaminan keberlanjutan pelayanan bantuan hukum di pengadilan dan menjamin kepastian bekerja bagi advokat piket, sehingga memberikan curahan waktunya bagi kegiatan Posbakum. Hal ini dilakukan dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Memasukan fungsi layanan bantuan hukum ke dalam mandat dasar pengadilan, sehingga menjadi bagian dari struktur pengadilan;
2. Mengembangkan sistem operasional Posbakum, yang bertujuan untuk mengembangkan keterhubungan dengan bantuan hukum dalam hal Pembebasan Biaya Perkara dan koordinasi dengan Organisasi Bantuan Hukum sebagai pelaku bantuan hukum dalam hal jasa hukum; dan
3. Menjadikan Posbakum sebagai unit dalam pengadilan dalam memberikan informasi hukum secara luas, terutama bagi target group kelompok-kelompok marginal.

Hal ini dapat dilaksanakan oleh pengadilan tingkat pertama, dengan Mahkamah Agung sebagai pemberi panduan umum

*optimally, as the access to other legal aid services, which include development center for legal service information and technical legal (non-representation) assistance related to legal case. In addition, other goals of the rearrangement are to ensure sustainability of legal aid services in court and guaranteeing work for advocates on duty so they can focus and make time for Posbakum activities. This rearrangement can be done by implementing the following:*

- 1. Incorporating the function of legal aid services into the basic mandate of court in order for it to become part of court structure;*
- 2. Developing Posbakum operating system, which aims to develop interconnection with legal aid in terms of fee waiver and coordination with Legal Aid Organizations as legal aid actors with respect to legal service; and*
- 3. Establishing Posbakum as the unit in court responsible for providing legal information to the general public, especially for the target group of marginal groups.*

*These steps can be implemented by first instance court, with the Supreme Court playing its role in providing general*

terhadap pengarah kebijakan sistem pengembangan pelayanan Posbakum.

*guidelines on the steering policy of development system of Posbakum services..*

### **11.2.3 Rekomendasi Layanan Informasi**

### ***11.2.3 Recommendations to improve Court Information Service***

Rekomendasi layanan informasi , selain pada rekomendasi umum tersebut di atas, terdapat beberapa rekomendasi-rekomendasi spesifik sebagai berikut :

*Aside from the general recommendations listed above, the following are several specific recommendations to improve Court Information Service:*

#### **1. Perbaiki Sistem Pengelolaan Informasi Pengadilan**

#### ***1. Improvement of Court Information Management System***

Perbaikan sistem pengelolaan informasi merupakan bagian terpenting di dalam keseluruhan peningkatan kepuasan pada pengguna layanan pengadilan. Tujuan dari perbaikan ini adalah untuk mempercepat proses pemberian informasi, dan mempertinggi fitur keamanan informasi yang diambil dalam bentuk elektronik. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

*The improvement of information management system is the most important part in enhancing satisfaction of court service users. The objective of this improvement is to speed up information provision process, and heighten security features of information taken in electronic format. This can be done by conducting the following :*

1. Mengembangkan standar dan prosedur pengelolaan informasi. Standar dan prosedur ini menggambarkan alur informasi dari unit kerja dalam pengadilan sebagai penyedia informasi sampai kepada petugas informasi, dan proses pengelolaan informasi yang dilakukannya; dan
2. Mengadopsi penggunaan sistem teknologi informasi ke dalam standar dan prosedur pengelolaan informasi. Hal ini ditujukan untuk memudahkan

- 1. Developing information management standard and procedure. Such standard and procedure describes the flow of information from working units within a court as the information provider to the information staff, and the information management process; and*
- 2. Adopting the use of information technology system into the standard and procedure of information management. This is to enable easier information*

proses pengelolaan informasi yang dilakukan petugas pengelola informasi dan mempercepat proses pelayanan informasi yang ada.

*management process performed by information staff, and in timely mannerer information service processing.*

Rekomendasi ini dapat dijalankan oleh Pengadilan Tingkat Pertama, dalam pengembangan standar dan prosedur pengelolaan informasi.

*This recommendation can be carried out by first instance courts, in terms of developing information management standard and procedure.*

## **2. Pengembangan Kompetensi Khusus Petugas Pengelola Informasi**

## **2. Development of Special Competency for Information Staff**

Pasca diberlakukannya Undang-Undang Bantuan Hukum, pelayanan bantuan hukum mengalami perubahan. Hal ini ditandai dengan diserahkannya pengurusan bantuan hukum jasa advokat kepada Menteri Hukum dan HAM. Sehingga, fokus dari perbaikan kualitas pelayanan bantuan hukum berfokus pada perbaikan sistem Posbakum. Tujuan dari penataan ulang sistem Posbakum adalah untuk memerankan secara optimal Posbakum, sebagai akses terhadap bantuan-bantuan hukum lainnya, yang meliputi, pusat pengembangan informasi layanan hukum, dan memberikan asistensi teknis-non pendampingan- hukum terkait dengan kasus hukum. Selain hal tersebut tujuan lainnya adalah untuk memberikan jaminan keberlanjutan pelayananan bantuan hukum di pengadilan dan menjamin kepastian bekerja bagi advokat piket, sehingga memberikan curahan waktunya bagi kegiatan Posbakum. Hal ini dilakukan dengan beberapa hal sebagai berikut :

*After the Law concerning Legal Aid came into effect, legal aid experienced a change. This was indicated by the handover of lawyer services to the Minister of Law and Human Rights. Thus, the focus of the quality improvement of legal aid service shifted to the improvement on the Legal Aid Post system. The purpose of the restructurization of Legal Aid Post system is to optimize it as an access to other legal aids, including the information development center for legal aid, and to provide legal technical assistance – non mentoring - related to cases. In addition to that, other purposes include providing a sustainable guarantee of legal aid service in courts and ensuring working certainty for lawyers on duty, so that they dedicate their time for Legal Aid Post activities. This is done along with the following :*

1. Memasukan fungsi layanan bantuan hukum ke dalam mandat dasar pengadilan, sehingga menjadi bagian dari struktur pengadilan;
2. Mengembangkan sistem operasional Posbakum, yang bertujuan untuk mengembangkan keterhubungan dengan bantuan hukum dalam hal Pembebasan Biaya Perkara dan koordinasi dengan Organisasi Bantuan Hukum sebagai pelaku bantuan hukum dalam hal jasa hukum; dan
3. Menjadikan Posbakum sebagai unit dalam pengadilan dalam memberikan informasi hukum secara luas, terutama bagi target group kelompok-kelompok marginal.

Hal ini dapat dilaksanakan oleh pengadilan tingkat pertama, dengan Mahkamah Agung mengeluarkan kebijakan umum sistem pengembangan pelayanan Posbakum.

#### **11.2.4 Rekomendasi Layanan Tilang**

Rekomendasi layanan sidang tilang, selain pada rekomendasi umum tersebut di atas, terdapat beberapa rekomendasi-rekomendasi spesifik sebagai berikut :

##### **Standarisasi dan Penyederhanaan Pelayanan Sidang Tilang**

Salah satu identifikasi utama dari temuan survey adalah ditemukannya proses

1. *Incorporating the function of legal aid service into the basic mandate of the court, therefore becoming a part of the court structure;*
2. *Developing the operational system of Legal Aid Post in order to develop linkage with legal aid in terms of Court Fee Waiver and coordination with Legal Aid Organization as the legal aid provider related to legal services; and*
3. *Making Legal Aid Post a unit in court that provides legal information as widely possible, particularly for marginalized groups.*

*This can be done by first instance courts, with the Supreme Court issuing a general policy concerning Legal Aid Post service development system.*

#### **11.2.4 Recommendation to Improve Traffic Ticket Services**

*Aside from the general recommendations listed above, the following are several specific recommendations to improve traffic ticket services:*

##### **Standardizing and Simplifying Traffic Ticket Hearing Service**

*One of the main identification of the survey findings is the unstandardized traffic ticket*

pelaksanaan sidang tilang yang tidak standar dan beberapa praktek menunjukan inefisiensi pelaksanaan kegiatan pelayanan sidang tilang. Standarisasi dan penyederhanaan pelayanan sidang tilang ini ditujukan untuk meminimalisasi waktu penyelesaian perkara. Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menyusun standar penanganan perkara cepat di pengadilan, dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas proses untuk memberikan penyelesaian perkara sesingkat mungkin; dan
2. Mengadopsi teknologi informasi di dalam proses penanganan perkara tersebut, dengan mengembangkan sistem penyelesaian perkara tilang berbasis teknologi. Pada sistem ini pelanggar dapat menyelesaikan perkaranya melalui internet, sehingga pelanggar tidak perlu untuk datang ke pengadilan.

Hal ini dapat dilaksanakan dengan Mahkamah Agung (MA) mengeluarkan kebijakan untuk melakukan standarisasi penyelesaian perkara dan pengadopsian teknologi pada pengadilan tingkat pertama.

#### **Pengalokasian Infrastruktur Pelayanan Sidang Secara Khusus**

Pengalokasian infrastruktur pelayanan sidang secara khusus dimaksudkan

*hearing implementation and some practices showing the inefficiency of traffic ticket hearings. Standardizing and simplifying traffic ticket hearing services is done to minimize case disposition time. Several steps that can be taken are:*

1. *Drafting a in timely manner case handling standard in court, by paying attention to the efficiency and effectiveness of the process to dispose cases as in timely manner as possible; and*
2. *Using information technology in such case handling process, by developing a technology based traffic ticket case disposition system. In this system, offenders can resolve their cases online, without going to court.*

*This can be implemented if the Supreme Court issues a policy to conduct case disposition standardization and use technology at first instance courts.*

#### **Allocating Special Court Service Infrastructure**

*Allocating special court service infrastructure is done to address a significantly large*

untuk mengatasi jumlah perkara yang cukup signifikan besar, khususnya pada pengadilan-pengadilan negeri di wilayah pelanggaran lalu lintas tinggi. Hal ini dilakukan untuk memberikan daya dukung bagi peningkatan kualitas pelayanan pengadilan, tidak hanya untuk tilang namun jenis perkara dengan acara cepat lainnya (Tindak Pidana Ringan). Pengembangan infrastruktur pelayanan khusus, termasuk diantaranya, adalah loket pelayanan khusus, dan/atau petugas khusus untuk proses perkara tilang. Hal ini ditujukan untuk memberikan layanan waktu sepanjang hari kerja, sehingga penumpukan sidang pada satu waktu tertentu tidak terjadi.

#### **Pengembangan Mekanisme Penyelesaian Luar Pengadilan Dalam Layanan Tilang**

Salah temuan terpenting pada survey adalah jumlah yang cukup signifikan dari perkara tilang, merupakan proses yang signifikan. Jikapun pembenahan sistem dilakukan dengan kedua hal tersebut di atas, terdapat kemungkinan hal ini dapat menyebabkan tambahan beban pada sumber daya pengadilan-pengadilan tertentu yang sudah secara signifikan memiliki beban tinggi. Alternatif untuk menyelesaikan perkara tilang diluar Pengadilan adalah sebuah hal yang signifikan dan penting untuk dipertimbangkan. Beberapa langkah yang perlu dilakukan adalah :

*number of cases, particularly at district courts where traffic violation is high. This is done to support the improvement of court service quality, not only for traffic ticket cases, but also other in timely manner procedures (Misdemeanor). The development of special service infrastructure includes special service counters, and/or special staff for traffic ticket case processing. This is to provide service throughout working days, preventing many hearings to be scheduled at one specific time.*

#### **Developing Resolution Mechanism Outside of the Court in Traffic Ticket Service**

*One of the most important findings in the survey is the significant number of traffic ticket cases contributes significantly to the process. Even if a system improvement was to be done with both of those two aspects mentioned above, there is a possibility that this can put additional burden to certain court resources that already have high burden. The alternative to resolve traffic ticket cases outside of the court is a significant and important issue to be considered. Several steps that need to be done are :*



1. Melakukan kajian komprehensif terhadap keseluruhan perkara tilang dengan mempertimbangkan aspek-aspek hukum acara pidana, untuk mencari model-model alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan; dan
2. Mengeluarkan kebijakan bersama antara Polri, Kejaksaan dan Pengadilan untuk menentukan model pengelolaan penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang adil, akuntabel dan efisien.

Pada langkah pertama dapat dilakukan oleh Badan Penelitian MA, untuk melakukan pemetaan model-model alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pada langkah kedua dilakukan oleh MA untuk melakukan koordinasi kebijakan dengan Polri, Kejaksaan dan Pengadilan untuk mengkomunikasikan dan mengambil kebijakan atas kemungkinan proses penyelesaian sidang tilang.

1. *Conducting a comprehensive assessment against traffic ticket cases by considering the aspects of criminal procedural law, to find alternative models to resolve disputes outside of the court; and*
2. *Issuing a joint policy between the National Police, Attorney General's Office, and Courts to decide on a management model for resolving disputes outside of the court in a fair, accountable, and efficient manner..*

*The first step can be done by the Research Agency of the Supreme Court, by mapping alternative models to resolve disputes outside of the court. The second step is done by the Supreme Court to conduct policy coordination with the National Police, Attorney General's Office and Courts to communicate and issue a policy on the possibility to resolve traffic ticket hearings.*





## Lampiran-Lampiran *Attachments*

Lampiran I : Protokol Instrumen Survey  
*Attachment I : Survey Instruments Protocol*

Lampiran II : Panduan Wawancara Survey  
*Attachment II : Guidelines for Survey Interviews*

Lampiran III : Team Surveyor  
*Attachment III : Surveyor Team*

## Lampiran-Lampiran :

### Lampiran I : Protokol Instrumen Survey

#### Protokol Survey

#### Survey Kepuasan Pelayanan Publik di Pengadilan

##### A. Latar belakang

Upaya serius peningkatan kualitas pelayanan publik telah dimulai di lingkungan peradilan dengan disahkannya SK Ketua MA No. 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan (SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik). Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap peradilan dan memperlebar akses masyarakat terhadap keadilan. Penerbitan SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik ini merupakan tindak lanjut dari pengesahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan lembaga Negara menyusun standar pelayanan publik.

Walaupun peraturan pemerintah yang merupakan peraturan turunan dari Undang-Undang tersebut belum diterbitkan, inisiatif Mahkamah Agung (MA) ini perlu didukung. Ada dua pertimbangan yang mendasari inisiatif MA ini, yaitu:

1. dukungan terhadap peningkatan pelayanan publik akan berdampak

## Attachments :

### Attachment I : Survey Instruments Protocol

#### Survey Protocol

#### Court Public Service Satisfaction Survey Report

##### A. Background

*Serious efforts to improve the quality of public service was started with the issuance of Chief Justice Decree Number 026/KMA/SK/II/2012 concerning Public Service Standard (SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik). The improved quality of public service is expected built public trust in justice and judicial sector and expand public access to court. The issuance of the SK KMA on Public Service Standards is also a follow up from the ratification of the Law no.25 no.2009 on Public Service which enforces all state institution to develop public service standards.*

*Although no government regulation as implementing regulation of the Act has been issued, this initiative of the Supreme Court (MA) needs to be supported. There are two considerations that underlie this initiative by MA, namely:*

1. *Support to the improvement of public services will have an impact on improving*

pada peningkatan kinerja lembaga peradilan dan kepercayaan publik,

2. inisiatif awal impementasi pelayanan publik ini diharapkan menjadikan MA sebagai lembaga negara yang mampu menjadi contoh bagi penerapan sistem pelayanan publik. Kondisi yang sama terjadi terkait dengan penerapan keterbukaan informasi.

*the performance of the judiciary and public confidence,*

2. *This early initiative of the implementation of public service is expected to make MA as a model state institution for the implementation of the public service system. This is to follow the previous achievement in the implementation of information transparency.*

Pengesahan SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik menandai komitmen besar MA dalam upaya memperbaiki kinerjanya dalam memberikan layanan keadilan bagi masyarakat. Penerapannya merupakan pekerjaan besar yang harus dilakukan secara terencana dan sistematis. Kegiatan Baseline Study ini menjadi bagian dari upaya penerapan standar pelayanan publik secara terencana dan sistematis.

*The Enactment of SK KMA on Public Service Standards marks a major commitment by MA to improve performance in providing judicial services for the public. Its implementation requires great work to be done in a planned and systematic way. The activity of this Baseline Study is part of the effort to implement public services standard in a planned and systematic way.*

Peningkatan pelayanan publik akan memberi dampak yang luas bagi masyarakat pencari keadilan dan MA. Akan tetapi, penerapannya juga memerlukan kerja keras MA dan stakeholder terkait untuk menjalankan standar pelayanan publik secara lebih terencana dan sistematis, sehingga tujuan peningkatan pelayanan publik ini dapat tercapai.

*Improved public services will create great impact for justice seekers public and MA. However, its implementation also requires hard work by MA and stakeholders in order to run better planned and more systematic public service standards, so that the goals of public service improvement can be achieved*

Sebagai upaya persiapan implementasi SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik maka perlu dilakukan kajian pendahuluan atau Baseline Study terhadap kesiapan dan kondisi yang mendukung pelaksanaan

*As a preparation for the implementation of the Chief Justice Decree on Public Service Standard, it is necessary to do a preliminary assessment or the Baseline Study on the readiness and the conditions that support*



pelayanan publik MA dan lingkungan peradilan yang berada di bawahnya saat ini. Selain itu, Baseline Study ini juga akan menghasilkan identifikasi kendala atau hambatan yang berpotensi dihadapi oleh MA dalam menjalankan standar pelayanan publik.

Kegiatan ini merupakan kegiatan awal terkait draf EOPO "MA dan Pengadilan Agama terpilih menyediakan pelayanan bagi pencari keadilan sesuai dengan standard yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik di Peradilan" yang masih perlu disempurnakan. Selain itu, kegiatan ini merupakan bagian penting dari kerangka monitoring dan learning yang digambarkan di rencana kerja 2012. Kegiatan ini juga akan membantu AIPJ dalam menganalisa perkembangan pencapaian Keluaran Sektor 1, terkait dengan meningkatnya akses pada sistem penyelesaian sengketa.

Kajian ini akan menganalisis situasi aktual terkait lembaga peradilan yang akan menerapkan standar pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, performa atau kinerja pelayanan publik di lembaga peradilan dapat diketahui dan diidentifikasi khususnya melalui pendapat masyarakat pencari keadilan. Selain itu, identifikasi permasalahan, hambatan, dan kesulitan yang dihadapi lembaga dalam pemberian pelayanan publik dapat diketahui.

*the current implementation of public service by MA and all courts under MA. In addition, the Baseline Study will also result in the identification of potential obstacles or barriers encountered by the Supreme Court in carrying out public service standards.*

*This activity is the initial activity related to draft EOPO "MA and Religious Court elected to provide services for justice seekers in accordance with the standards specified in the Court public service standards" that still needs to be refined. Moreover, this activity is an important part of the monitoring and learning framework described in the work plan 2012. This activity will also help AIPJ in analyzing the existing achievement of Sector1 Outputs, which is increased access to the dispute settlement system.*

*This study will analyze the actual situation in the judiciary which will implement the public service standards. Through this activity, the performance of public service in the judiciary can be detected and identified specifically through opinions of justice seekers public. In addition, the identification of problems, obstacles, and difficulties encountered in the delivery of public service institutions can be recorded.*



## **B. Maksud dan tujuan**

Adapun maksud dan tujuan kegiatan Baseline Survey Pelayanan Publik di Pengadilan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan memetakan jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan;
2. Mengidentifikasi tingkat layanan kepuasan publik terhadap lembaga peradilan;
3. Memetakan dan mengidentifikasi korelasi atau hubungan antara ketentuan/prosedur pelayanan publik pada SK No. 026/KMA/SK/III/2012 dan tingkat kepuasan pelayanan publik di lembaga peradilan.

## **C. Ruang lingkup kegiatan**

Secara umum dan singkat, kegiatan survey memiliki ruang lingkup kegiatan sebagai berikut:

1. Penguatan kapasitas internal di antara peneliti;
2. Koordinasi dengan Mahkamah Agung dan lembaga peradilan;
3. Penyusunan instrumen wawancara dan survey;
4. Penguatan kapasitas surveyor;
5. Pelaksanaan wawancara dan survey;
6. Pengumpulan, pengolahan, dan analisa hasil wawancara dan survey;
7. Pembuatan laporan Baseline Survey;
8. Focus Group Discussion; dan
9. Finalisasi laporan.

## **B. Purpose and objective**

*The purpose and objective of the activity of Baseline Survey of Public Service in Court are as follows:*

- 1. To identify and map the types of public services carried out by courts;*
- 2. To identify the service level of public satisfaction towards the courts;*
- 3. To Map and identify the correlation or relationship between the provisions/ procedures of public service in the SK No. 026/KMA/SK/III/2012 and the level of satisfaction of public service towards the courts.*

## **C. Activity Scope of Work**

*In general and briefly, the survey activities have the following Scope of Work:*

- 1. Internal strengthening capacity of researchers;*
- 2. Coordinating with the Supreme Court and courts;*
- 3. Developing interview and survey instruments;*
- 4. Strengthening surveyors' capacity;*
- 5. Implementation of interviews and survey;*
- 6. Collecting, processing, and analyzing interview and survey results;*
- 7. Developing Baseline Survey Report;*
- 8. Focus Group Discussion; and*
- 9. Report Finalization.*

## D. Jadwal kegiatan

## D. Schedule of activities

| No. | Kegiatan (Activity)                                                                                                                                            | Waktu (2012)<br>Time (2012)                                                   | Output<br>Output                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Team building dan Kick-off Meeting<br><i>Team building and Kick-off Meeting</i>                                                                                | M I – Bulan I<br><i>W I – Month I</i>                                         | Rencana Kerja<br><i>Work plan</i>                                                                                                              |
| 2   | Komunikasi dengan Balitbangdiklat dan pemilihan mitra lokal<br><i>Communication with Balitbangdiklat and selection of local partners</i>                       | M II – Bulan I<br><i>W II – Month I</i>                                       | Adanya Mitra lokal<br><i>Local partners selected</i>                                                                                           |
| 3   | Penyusunan kontrak dengan mitra lokal<br><i>Preparation of contracts with local partners</i>                                                                   | M III – Bulan I<br><i>W III – Month I</i>                                     | Penandatanganan Kontrak<br><i>Agreement is signed</i>                                                                                          |
| 4   | Persiapan internal workshop<br><i>Preparation of internal workshop</i>                                                                                         | M IV – Bulan I<br><i>W IV – Month I</i>                                       | Merumuskan metode riset dan kuesioner<br><i>Formulating research method and questionnaires</i>                                                 |
| 5   | Internal workshop<br><i>Internal workshop</i>                                                                                                                  | M I – Bulan II<br><i>W I – Month II</i>                                       | Strategi, Metode Riset dan timeline kegiatan masing-masing daerah<br><i>Strategy, Research Methods and activity timeline of each area</i>      |
| 6   | Survey & In-depth interview<br><i>Survey &amp; In-depth interviews</i>                                                                                         | M II s.d. M IV – Bulan II<br><i>W II to W IV – Month II</i>                   |                                                                                                                                                |
| 7   | Field visit<br><i>Field visits</i>                                                                                                                             | M III dan M IV Bulan II<br><i>W III dan W IV Month II</i>                     |                                                                                                                                                |
| 8   | Pengumpulan hasil survey<br><i>Collecting survey results</i>                                                                                                   | M I s.d. M II – Bulan III<br><i>W I to W II – Month III</i>                   |                                                                                                                                                |
| 9   | Pengolahan hasil survey<br><i>Processing the results of the survey</i>                                                                                         | M II s.d. M III – Bulan III<br><i>W II to W III – Month III</i>               | Quantization and tabulation of survey results                                                                                                  |
| 10  | Analisa hasil survey<br><i>Analysis of survey results</i>                                                                                                      | M I s.d. M III Bulan IV<br><i>W I to W III Month IV</i>                       | Temuan penting dari survey<br><i>Important findings from the survey</i>                                                                        |
| 11  | Laporan awal hasil survey<br><i>Initial reports of survey results</i>                                                                                          | M IV – Bulan IV s.d. M I – Bulan V<br><i>W IV – Month IV to W I – Month V</i> | Identifikasi dan temuan penting, kesimpulan, dan rekomendasi<br><i>Identification and important findings, conclusions, and recommendations</i> |
| 12  | Focus Group Discussion I<br><i>Focus Group Discussion I</i>                                                                                                    | M II – Bulan V<br><i>W II – Month V</i>                                       | Masukan peserta FGD atas laporan awal                                                                                                          |
| 13  | Penyempurnaan pengolahan, analisa, dan laporan awal hasil survey<br><i>Refinement of the processing, analysis, and initial report of results of the survey</i> | M III s.d. M IV – Bulan V<br><i>W III to W IV – Month V</i>                   |                                                                                                                                                |
| 14  | Focus Group Discussion II<br><i>Focus Group Discussion II</i>                                                                                                  | M I – Bulan VI<br><i>W I – Month VI</i>                                       | Masukan final dari peserta FGD atas penyempurnaan<br><i>Final inputs from the FGD participants on the refinement</i>                           |
| 15  | Finalisasi laporan<br><i>Report Finalization</i>                                                                                                               | M II – Bulan VI<br><i>W II – Month VI</i>                                     | Laporan Akhir Kajian<br><i>Final Report Assessment</i>                                                                                         |
| 16  | Diseminasi laporan<br><i>Report Dissemination</i>                                                                                                              | M III – Bulan VI<br><i>W III – Month VI</i>                                   |                                                                                                                                                |

Tabel I.1-Rancangan Kegiatan Baseline Survey

Table I.1- Draft Baseline Survey Activity

## E. Output dan Outcome yang Diharapkan

Outcome yang Diharapkan keluar dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman mengenai tingkat kepuasan publik atas seluruh jenis pelayanan publik di lembaga peradilan;
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai korelasi antara aturan terkait dengan pelayanan publik di lembaga peradilan dan tingkat kepuasan pelayanan publik;
3. Kebijakan dan program konstruktif lembaga peradilan dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanannya; dan
4. Pelayanan yang lebih dari lembaga peradilan untuk seluruh masyarakat dan para pencari keadilan.

Sementara itu, output yang akan dihasilkan dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Instrumen wawancara dan survey berikut pedomannya;
2. Laporan hasil wawancara dan hasil survey ke lembaga peradilan yang disurvey;

## E. Expected Outputs and Outcomes

*Outcomes expected from the research are as follows:*

- 1. Developed knowledge and comprehension of the level of public satisfaction towards all types of court public services;*
- 2. Developed knowledge and comprehension of the correlation between the rules related to court public services with the public service satisfaction levels;*
- 3. Developed constructive policies and programs of the judiciary in maintaining and improving the quality of service; and*
- 4. Improved services by the court to the general public and justice seekers.*

*Meanwhile, the outputs expected resulting from this research are as follows:*

- 1. Interview and survey instruments including the guidelines;*
- 2. Report of interview and survey results to the surveyed courts;*

3. Laporan keseluruhan dan final atas Baseline Survey Pelayanan Publik di Lembaga Peradilan.

## **II. Pendekatan dan Metodologi**

### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah gabungan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Kegiatan survey ke pengadilan akan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk menghasilkan data numerik dan kuantitatif terkait dengan kepuasan pelayanan publik di pengadilan. Sementara itu, kegiatan wawancara, analisis, dan pengolahan data dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan hasil akhir yang diharapkan. Pendekatan kualitatif ini juga dilakukan dalam analisa terkait hasil survey dengan ketentuan aturan pelayanan publik.

Dalam protokol survey ini, pembahasan akan difokuskan kepada pendekatan kuantitatif daripada kualitatif. Hal ini mengingat bahwa tujuan survey adalah untuk mencari kuantifikasi perhitungan terkait dengan kepuasan responden pengguna layanan peradilan.

### **B. Metodologi**

#### **1. Responden**

Responden yang akan disurvey dalam kegiatan baseline survey kali ini adalah responden pengguna pelayanan publik

3. *Overall and Final Report of the Court Public Service Baseline Survey.*

## **II. Approach and Methodology**

### **A. Research Approach**

*The approach carried out in this Research is a combination of quantitative and qualitative approaches. The Surveys in the court is conducted with quantitative approach to produce quantitative and numerical data related to the satisfaction towards the public service in the courts. Meanwhile, interviews, analysis, and data processing are done with qualitative approach to produce the expected outcomes. This qualitative approach is also carried out in the analysis of the survey results related to the regulations in the provision of public service.*

*In this Survey Protocol, the discussions are focused on the quantitative rather than qualitative approach, considering that the purpose of the survey is to search for the quantification of calculation related to the satisfaction of the court service user respondents.*

### **B. Methodology**

#### **1. Respondent**

*Respondents who will be surveyed in this baseline survey activity are court public services user respondents. The*

pengadilan. Responden ini merupakan individu yang menggunakan layanan pengadilan secara langsung. Responden pengguna/konsumen layanan dibagi berdasarkan jenis layanan yang dimanfaatkan atau digunakan, yaitu sebagai berikut:

- a. Responden pengguna layanan administrasi perkara, yaitu responden yang menggunakan layanan secara langsung yang diantaranya meliputi penggunaan fasilitas pengadilan; menerima layanan secara langsung dari petugas pelaksana layanan terkait dengan pendaftaran perkara; pembayaran SKUM; pelayanan persidangan; waktu dan akurasi putusan, serta layanan eksekusi.
- b. Responden pengguna layanan peradilan pada jenis pengadilan pidana cepat (tilang), yang meliputi informasi persidangan, proses persidangan, dan pengambilan bukti tilang.
- c. Responden pengguna layanan bantuan hukum yaitu responden yang menggunakan layanan secara langsung atas bantuan hukum yang diantaranya meliputi layanan pos bantuan hukum, layanan jasa advokat, dan layanan pembebasan biaya perkara.
- d. Responden pengguna layanan informasi publik yaitu responden yang menggunakan layanan secara langsung atas informasi publik diantaranya meliputi media informasi, prosedur permohonan informasi, upaya keberatan, dan pelayanan personel.

*respondents are individuals who use court services directly. Service user/consumer Respondents are divided by the type of service they benefited from or used, as follows:*

- a. Case administration service user respondents, namely respondents who directly use such services which cover the use of court facility; receive services directly from the service providing staff in the registration of the case; SKUM payment; court hearing services; decision time and accuracy, as well as execution service.*
- b. Court service user respondents in speedy criminal cases (traffic ticket), which cover hearing information, court hearings process, and collecting confiscated traffic ticket evidence.*
- c. Legal aid service user respondents are respondents who directly use the services of legal aid which cover services including legal aid post, Advocate services, and court fee waiver service .*
- d. Public information service user Respondents are respondents who directly use the service for Public Information which covers information media, information application procedure, objection , and service from the staff .*

## 2. Metode Pemilihan Sampel

Pada penelitian kepuasan ini, sampel dibagi ke dalam 2 kategori yakni pengadilan negeri/agama dan pengadilan tata usaha negara. Pembagian ini dikarenakan jumlah populasi yang memiliki perbedaan signifikan antara Pengadilan Negeri/Agama dengan Pengadilan Tata Usaha Negara.

### A. Sampel Survey Kepuasan Pelayanan

Administrasi Pengadilan Negeri/Agama Pemilihan sampel digunakan dengan menggunakan secara bertingkat (multistage random sampling). Pada tingkat pertama, populasi pengadilan akan dibagi ke dalam 4 wilayah (sel unit analisis), berdasarkan wilayah kerja pengawasan Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI). yang terdiri dari:

- a. wilayah I: Sumatera;
- b. wilayah II : Jawa & Bali;
- c. wilayah III : Kalimantan dan Sulawesi; dan
- d. wilayah IV : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku dan Papua.

Masing-masing unit wilayah tersebut digunakan sebagai sel unit analisis di dalam melakukan proses analisis terhadap hasil survey. Artinya, hasil agregasi terhadap kepuasan pengguna layanan merefleksikan kepuasan pada tingkat wilayah pengawasan/sel unit analisis.

## 2. Method in Selecting the Samples

*In this Research on satisfaction, the samples are divided into two categories namely District/Religious courts and Administrative Court. The split is done due to significant difference in the population between the District/ Religious Courts with the Administrative Court.*

### A. District/Religious Court Samples of Administration Service Satisfaction Survey

*The selection of the sample was done using multistage random sampling. At the first level, court population will be divided into 4 area (analysis unit cell), based on the monitoring work area of the Supervisory Board of the Supreme Court of the Republic of Indonesia (MARI), which consists of:*

- a. Area I: Sumatera;*
- b. Area II : Java & Bali;*
- c. Area III : Kalimantan and Sulawesi; and*
- d. Area IV : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku and Papua.*

*Each unit area is used as the analysis unit cell in conducting the process of analyzing the survey results. It means that the result of the aggregation of the service user satisfaction reflects satisfaction at the level of monitoring area/analysis unit cell.*



Masing-masing sel unit analisis berisikan sejumlah kota pengadilan, yang kemudian dilakukan pengacakan dengan menggunakan simpel random sampling. Pilihan kota pengadilan diacak berdasarkan nilai kumulatif yang dihitung berdasarkan jumlah perkara pertahun di masing-masing pengadilan negeri, dengan mengalikannya pada angka acak yang diperoleh pada tabel Microsoft Excel. Pada pengacakan ini ditentukan pula bahwa kota pengadilan yang masuk untuk diacak adalah kota pengadilan yang memiliki rata-rata kasus 450 per tahun. Pemilihan ini dimaksudkan untuk memberikan hasil optimal terhadap kepuasan pengadilan, dengan menentukan pengadilan-pengadilan yang memiliki kompleksitas di dalam memberikan layanan peradilan. Adapun kota terpilih berdasarkan hasil pengacakan sebagai berikut :

*Each analysis unit cell contains several city courts, which are then subjected to randomization using a simple random sampling. Selected city court is randomized based on the cumulative value calculated from the number of cases per year in each the District Court, by multiplying the random numbers obtained in Microsoft Excel table. In this randomization, it is also determined that the city courts entered to be randomized are those which have an average of 450 cases per year. The selection is intended to provide optimal results to the court's satisfaction, by deciding on the courts which have the complexity in court services. The cities selected based on the results of randomization are as follows:*

#### Wilayah I (Area I) : Sumatera

| No | Pengadilan Negeri<br><i>District Court</i> | Perkara/Tahun<br><i>Cases/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Figures</i> | Angka Random<br><i>Random Figures</i> |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | PN Medan                                   | 3502                               | 3502                                         | 0,154159559                           |
| 2  | PN Rantau Prapat                           | 898                                | 12046                                        | 0,154159559                           |
| 3  | PN Palembang                               | 2195                               | 22084                                        | 0,154159559                           |

#### Wilayah II (Area II) : Jawa & Bali

| No | Pengadilan Negeri<br><i>District Court</i> | Perkara/Tahun<br><i>Cases/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Figures</i> | Angka Random<br><i>Random Figures</i> |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | PN Jakarta Selatan                         | 4258                               | 21972                                        | 0,861150991                           |
| 2  | PN Sleman                                  | 947                                | 45493                                        | 0,861150991                           |
| 3  | PN Tuban                                   | 745                                | 70687                                        | 0,861150991                           |

### Wilayah III (Area III) : Kalimantan, Sulawesi

| No | Pengadilan Negeri<br><i>District Court</i> | Perkara/Tahun<br><i>Cases/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Figures</i> | Angka Random<br><i>Random Figures</i> |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | PN Banjarmasin                             | 1780                               | 1562                                         | 0,2863195697547                       |
| 2  | PN Samarinda                               | 1245                               | 7018                                         | 0,2863195697547                       |
| 3  | PN Palu                                    | 900                                | 12473                                        | 0,2863195697547                       |

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

| No | Pengadilan Negeri<br><i>District Court</i> | Perkara/Tahun<br><i>Cases/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Figures</i> | Angka Random<br><i>Random Figures</i> |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | PN Mataram                                 | 805                                | 805                                          | 0,4678369                             |
| 2  | PN Sumbawa Besar                           | 468                                | 2270                                         | 0,4678369                             |
| 3  | PN So'e                                    | 260                                | 3701                                         | 0,4678369                             |

Sampel pengadilan Agama, mengikuti kota yang terpilih berdasarkan pengacakan pengadilan negeri tersebut di atas.

*The Religious Court samples are those located in the cities selected by randomized District Courts mentioned above.*

Pada dasarnya, setiap kota pengadilan akan dilakukan 4 survey berbeda, yakni survey kepuasan pelayanan administrasi peradilan, survey kepuasan pelayanan bantuan hukum, survey kepuasan pelayanan informasi dan survey kepuasan pelayanan tilang. Masing-masing survey diperlakukan sebagai 4 bentuk survey terpisah, sehingga memiliki perbedaan pada jumlah sampel yang dibutuhkan dan cara penarikan responden.

*Basically, 4 (four) different surveys will be done in every city court: the Court Administration services satisfaction survey, legal aid service satisfaction survey, information service satisfaction survey and Traffic Ticket Service satisfaction survey. Each survey is treated as 4 separate surveys, creating differences in the amount of samples needed and the recruitment of the respondent.*

Pada jumlah sampel terkait Survey Administrasi Pengadilan dan Survey Pelayanan Tilang ditetapkan jumlah sampel sebesar 70 responden untuk masing-masing region per pengadilan agama. Dengan kecukupan data (kebutuhan minimum data) sebesar 68 responden, pada tingkat kepercayaan

*For Court Administration Survey and Traffic Ticket Service Survey, the total sample is set at 70 respondents for each area of Religious Court, with the data sufficiency (the minimum requirement of data) of 68 respondents, at 95% confidence level. The data sufficiency is determined by a mathematical model as follows:*

95%. Kecukupan data tersebut ditentukan dengan model matematika sebagai berikut :

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 67,65$$

| NO | Klasifikasi Wilayah<br>Area Classification | Jenis Pengadilan<br>Type of Court | Daerah Survei<br>Survey Area | Kuesioner Administrasi<br>Pengadilan<br>Court Administration<br>Questionnaires | Kuesioner Tilang<br>Traffic Ticket<br>Questionnaires | Total |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|
| 1  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Medan                        | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 2  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Medan                        | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 3  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Palembang                    | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 4  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Palembang                    | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 5  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Rantau Prapat                | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 6  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Rantau Prapat                | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 7  | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Jakarta Selatan              | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 8  | II                                         | Pengadilan Agama                  | Jakarta Selatan              | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 9  | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Sleman                       | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 10 | II                                         | Pengadilan Agama                  | Sleman                       | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 11 | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Tuban                        | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 12 | II                                         | Pengadilan Agama                  | Tuban                        | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 13 | III                                        | Pengadilan Negeri                 | Banjarmasin                  | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 14 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Banjarmasin                  | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 15 | III                                        | Pengadilan Negeri                 | Palu                         | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 16 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Palu                         | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 17 | III                                        | Pengadilan Negeri                 | Samarinda                    | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 18 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Samarinda                    | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 19 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | Mataram                      | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 20 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | Mataram                      | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 21 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | So'e                         | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 22 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | So'e                         | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
| 23 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | Sumbawa Besar                | 35                                                                             | 35                                                   | 70    |
| 24 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | Sumbawa Besar                | 35                                                                             | 0                                                    | 35    |
|    |                                            |                                   |                              | 840                                                                            | 420                                                  | 1260  |

Pengadilan Negeri (*District Court*)

Pengadilan Agama (*Religious Court*)

Cara pengambilan data pada survey kepuasan pelayanan administrasi peradilan dan survey kepuasan pelayanan tilang dilakukan dengan cara probabilistik. Cara probabilitistik dilakukan dengan cara melakukan pengacakan dengan menggunakan hitungan interval orang yang lewat pada satu titik yang ditetapkan. Lama interval orang didasarkan pada jumlah orang yang hadir di pengadilan per harinya. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengambilan responden digariskan lebih lanjut pada pedoman survey.

#### **B. Sampel Survey Kepuasan Pelayanan Informasi dan Bantuan Hukum Pengadilan Negeri/Agama/TUN**

Pada survey kepuasan pelayanan keterbukaan informasi dan survey kepuasan pelayanan bantuan hukum dilakukan dengan cara non-probabilistik. Cara non-probabilistik dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak terdapat data yang cukup definitif (low incident) terkait dengan pengguna survey kepuasan pelayanan bantuan hukum dan keterbukaan informasi, sehingga pengambilan responden survey dengan cara probabilistik menjadi tidak memadai untuk dilakukan. Cara non-probabilistik dilakukan dengan menggunakan cara snowballing, yakni dimana responden akan meminta referensi terkait dengan calon responden yang dapat disurvey.

Adapun jumlah responden ditetapkan sebesar 7 responden untuk masing-

*Data collection for Court Administration service satisfaction survey and Traffic Ticket Service satisfaction Survey is done using probabilistic method. The probabilistic method is conducted through randomization using interval counts of passersby at a specified point. The interval time between potential respondent is based on the number of people present in the court in each day. Further provisions on the procedure for recruiting the respondents are outlined in the survey guidelines section.*

#### **B. Information Service dan Legal Aid Satisfaction Survey Sampling at District/Religious courts/TUN**

*The information transparency service satisfaction survey and legal aid service satisfaction survey was conducted in a non-probabilistic way. Non-probabilistic method was chosen based on the consideration that there are not enough definitive data (low incidents) of the users of legal aid services and information transparency. Low incidents/users makes recruitment of survey respondents using probabilistic method inadequate. The non-probabilistic way was performed using snowballing method, i.e., the respondent will be asked for references of other potential respondents to be surveyed.*

*The number of respondents is set at 7 respondents for each Legal Aid and*

masing kuesioner survey Bantuan Hukum dan Keterbukaan Informasi per kota pengadilan. Sel analisis disini dilakukan pada tingkat nasional, dengan total responden survey kepuasan sebanyak 84 responden untuk masing-masing Kuesioner Survey pelayanan informasi dan Bantuan Hukum. Jumlah kecukupan data (kebutuhan minimum adalah sebesar 68 Responden pada tingkat kepercayaan 95 %. Kecukupan data tersebut ditentukan dengan model matematika sebagai berikut :

*Disclosure of Information surveys questionnaires per city court. The cell analysis is performed at the national level, with total satisfaction survey respondents of 84 respondents for each survey questionnaires on Information Service and Legal Aid. The data amount sufficiency (the minimum requirement is 68 Respondents at 95% confidence level. The data sufficiency is determined by a mathematical model as follows :*

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 67,65$$

| NO | Klasifikasi Wilayah<br>Area<br>Classification | Jenis Pengadilan<br>Type of Court | Daerah Survei<br>Survey Area | Kuesioner Administrasi<br>Pengadilan<br>Court<br>Administration<br>Questionnaires | Kuesioner Tilang<br>Traffic Ticket<br>Questionnaires | Total |
|----|-----------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|
| 1  | I                                             | Pengadilan Negeri                 | Medan                        | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 2  | I                                             | Pengadilan Agama                  | Medan                        | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 3  | I                                             | Pengadilan Negeri                 | Palembang                    | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 4  | I                                             | Pengadilan Agama                  | Palembang                    | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 5  | I                                             | Pengadilan Negeri                 | Rantau Prapat                | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 6  | I                                             | Pengadilan Agama                  | Rantau Prapat                | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 7  | II                                            | PTUN                              | Jakarta                      | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 8  | II                                            | Pengadilan Negeri                 | Jakarta Selatan              | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 9  | II                                            | Pengadilan Agama                  | Jakarta Selatan              | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 10 | II                                            | Pengadilan Negeri                 | Sleman                       | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 11 | II                                            | Pengadilan Agama                  | Sleman                       | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 12 | II                                            | Pengadilan Negeri                 | Tuban                        | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 13 | III                                           | Pengadilan Agama                  | Tuban                        | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 14 | III                                           | Pengadilan Negeri                 | Banjarmasin                  | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 15 | III                                           | Pengadilan Agama                  | Banjarmasin                  | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |
| 16 | III                                           | PTUN                              | Makassar                     | 7                                                                                 | 7                                                    | 14    |

|    |     |                   |               |     |     |     |
|----|-----|-------------------|---------------|-----|-----|-----|
| 17 | III | Pengadilan Negeri | Palu          | 7   | 7   | 14  |
| 18 | III | Pengadilan Agama  | Palu          | 7   | 7   | 14  |
| 19 | IV  | Pengadilan Negeri | Samarinda     | 7   | 7   | 14  |
| 20 | IV  | Pengadilan Agama  | Samarinda     | 7   | 7   | 14  |
| 21 | IV  | Pengadilan Negeri | Mataram       | 7   | 7   | 14  |
| 22 | IV  | Pengadilan Agama  | Mataram       | 7   | 7   | 14  |
| 23 | IV  | Pengadilan Negeri | So'e          | 7   | 7   | 14  |
| 24 | IV  | Pengadilan Agama  | So'e          | 7   | 7   | 14  |
| 25 | IV  | Pengadilan Negeri | Sumbawa Besar | 7   | 7   | 14  |
| 25 | IV  | Pengadilan Agama  | Sumbawa Besar | 7   | 7   | 14  |
|    |     |                   |               | 182 | 182 | 364 |

Pengadilan Negeri (*District Court*)

Pengadilan Agama (*Religious Court*)

### C. Sampel Survey Pelayanan Administrasi Pengadilan Tata Usaha Negara

Pemilihan kota pengadilan dilakukan berdasarkan simple random sampling, dimana kota pengadilan tata usaha negara dirandom secara acak dari total 8 Pengadilan Tata Usaha Negara di Indonesia. Pilihan kota pengadilan diacak berdasarkan nilai kumulatif yang dihitung berdasarkan jumlah perkara pertahun di masing-masing pengadilan negeri, dengan mengalikannya pada angka acak yang diperoleh pada tabel Microsoft Excel. Adapun hasil pengacakan tersebut adalah sebagai berikut :

### C. Administrative Service Survey Sampling at Administrative Court

*The selection of court cities was conducted by simple random sampling, where Administrative Court's cities were randomly assigned from a total of 8 Administrative Courts in Indonesia. The selected court's cities were randomized based on the cumulative value calculated based on the number of cases per year in each District Court, by multiplying with the obtained random numbers in the Microsoft Excel tables. While the results of the randomization is as follows:*

| No | Pengadilan Negeri<br><i>District Court</i> | Perkara/Tahun<br><i>Cases/Year</i> | Angka Kumulatif<br><i>Cumulative Figures</i> | Angka Random<br><i>Random Figures</i> |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | PN Makasar                                 | 77                                 | 432                                          | 0,836019894                           |
| 2  | PN Jakarta                                 | 206                                | 849                                          | 0,836019894                           |



Jumlah kecukupan data/responden ditentukan sebesar 70 responden, untuk tingkat nasional. dengan kecukupan data sebesar 64 responden. Jumlah tersebut didasarkan pada hitungan model matematika sebagai berikut :

*The data/respondent sufficiency is determined at 70 respondents for the national level with the minimum requirement of 64 respondents. The number is based on the calculation of a mathematical model as follows:*

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 67,65$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{67,65}{1 + \frac{(67,65 - 1)}{1274}} = 64,29$$

Adapun distribusi jumlah responden pada masing-masing kota pengadilan adalah sebagai berikut :

*And the distribution of the number of respondents in each court's city is as follows:*

| NO    | Klasifikasi Wilayah<br><i>Area Classification</i> | Jenis Pengadilan<br><i>Type of Court</i> | Daerah Survei<br><i>Survey Area</i> | Administrasi Pelayanan<br><i>Administration of Service</i> |
|-------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1     | II                                                | PTUN                                     | Jakarta                             | 35                                                         |
| 2     | III                                               | PTUN                                     | Makassar                            | 35                                                         |
| Total | 70                                                |                                          |                                     |                                                            |

Pemilihan responden dilakukan secara probabilitistik, yang dilakukan dengan cara melakukan pengacakan dengan menggunakan hitungan interval orang yang lewat pada satu titik yang ditetapkan. Lama interval orang didasarkan pada jumlah orang yang hadir di pengadilan per harinya. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengambilan responden digariskan lebih lanjut pada pedoman survey.

*The selection of respondents is done using probabilistic method. The probabilistic method is conducted through randomization using interval counts of passersby at a specified location spot. The interval time between each person respondent is based on the number of people present in the court in each day. Further provisions on the procedure for recruiting the respondents are outlined in the survey guidelines section.*

Secara keseluruhan jumlah responden untuk 4 survey tersebut adalah sebagai berikut :

*The overall number of respondents for the 4 surveys is as follows:*

| NO | Klasifikasi Wilayah<br>Area Classification | Jenis Pengadilan<br>Type of Court | Daerah Survei<br>Survey Area | Kuesioner Administrasi<br>Pengadilan<br>Court Administration<br>Questionnaires | Kuesioner Bantuan<br>Hukum<br>Legal Aid<br>Questionnaires | Kuesioner Tilang<br>Traffic Ticket<br>Questionnaires | Total |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|
| 1  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Medan                        | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 2  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Medan                        | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 3  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Palembang                    | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 4  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Palembang                    | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 5  | I                                          | Pengadilan Negeri                 | Rantau Prapat                | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 6  | I                                          | Pengadilan Agama                  | Rantau Prapat                | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 7  | II                                         | PTUN                              | Jakarta                      | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 8  | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Jakarta Selatan              | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 9  | II                                         | Pengadilan Agama                  | Jakarta Selatan              | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 10 | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Sleman                       | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 11 | II                                         | Pengadilan Agama                  | Sleman                       | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 12 | II                                         | Pengadilan Negeri                 | Tuban                        | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 13 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Tuban                        | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 14 | III                                        | Pengadilan Negeri                 | Banjarmasin                  | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 15 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Banjarmasin                  | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 16 | III                                        | PTUN                              | Makassar                     | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 17 | III                                        | Pengadilan Negeri                 | Palu                         | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 18 | III                                        | Pengadilan Agama                  | Palu                         | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 19 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | Samarinda                    | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 20 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | Samarinda                    | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 21 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | Mataram                      | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 22 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | Mataram                      | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 23 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | So'e                         | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 24 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | So'e                         | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
| 25 | IV                                         | Pengadilan Negeri                 | Sumbawa Besar                | 35                                                                             | 7                                                         | 35                                                   | 84    |
| 25 | IV                                         | Pengadilan Agama                  | Sumbawa Besar                | 35                                                                             | 7                                                         | 0                                                    | 49    |
|    |                                            |                                   |                              | 910                                                                            | 189                                                       | 420                                                  | 364   |

Pengadilan Negeri (*District Court*)  
Pengadilan Agama (*Religious Court*)

### III. Organisasi Penelitian

#### A. Struktur Organisasi

Struktur organisasi kegiatan Baseline Survey untuk Pelayanan Publik di Pengadilan secara umum dapat dibedakan menurut beban tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Project Officer;
2. Wakil Project Officer;
3. Konsultan Metodologi;
4. Peneliti; dan
5. Surveyor.

Project Officer (PO) adalah koordinator atau pemimpin kegiatan baseline ini. PO bertanggung jawab atas keseluruhan rangkaian kegiatan penelitian dan laporan penelitian. PO juga bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pelaksanaan dan hasil penelitian dengan seluruh pihak terkait.

Wakil PO adalah wakil koordinator kegiatan baseline ini. Wakil PO membantu tugas dan tanggung jawab PO sebagai koordinator tim penelitian. Wakil PO juga memiliki tugas dan fungsi menyusun hal-hal yang sifatnya substantif dari penelitian termasuk timeline kegiatan, pedoman penelitian, dan instrumen observasi (wawancara dan survey). Selain itu, fungsi monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan ini berada di tangannya.

Konsultan adalah konsultan metodologi dan statistik khususnya yang terkait

### III. Research Organization

#### A. Organizational Structure

*The organizational structure of the activity of Baseline Survey for Public Service at the Court in general can be distinguished according to the workloads and functions as follows:*

1. *Project Officer;*
2. *Deputy Project Officer;*
3. *Methodology Consultant;*
4. *Researcher; and*
5. *Surveyor.*

*Project Officer (PO) is the coordinator or the leader of the baseline activity. PO is responsible for the overall activity series of Research and Research report. PO is also responsible for coordinating the implementation and results of research with all related parties.*

*Deputy PO is vice-coordinator of the baseline activity. Deputy PO assists in the duties and responsibilities of PO as the coordinator of Research team. Deputy PO also has duties and functions of preparing substantive matters of the Research including activity timelines, Research guidelines, and observation instruments (interviews and surveys). In addition, Deputy PO also performs the function of monitoring and evaluating the implementation of this activity.*

*Consultant is the consultant for methodology and statistics particularly in*

dengan pendekatan kuantitatif. Konsultan juga memberikan masukan-masukan yang konstruktif agar pelaksanaan kegiatan ini sesuai dengan koridor proses dan metodologi.

*the quantitative approach. The Consultant shall also provide constructive input to ensure that the implementation of this activity is in accordance with the process corridor and methodology.*

Peneliti adalah personel yang menjalankan tugas-tugas terkait dengan penelitian, wawancara, pengolahan, dan analisa atas observasi yang akan dilakukan dan menjadi koordinator wilayah pengadilan yang akan diobservasi termasuk korespondensi atas surveyor yang berada di wilayah yang menjadi tugasnya.

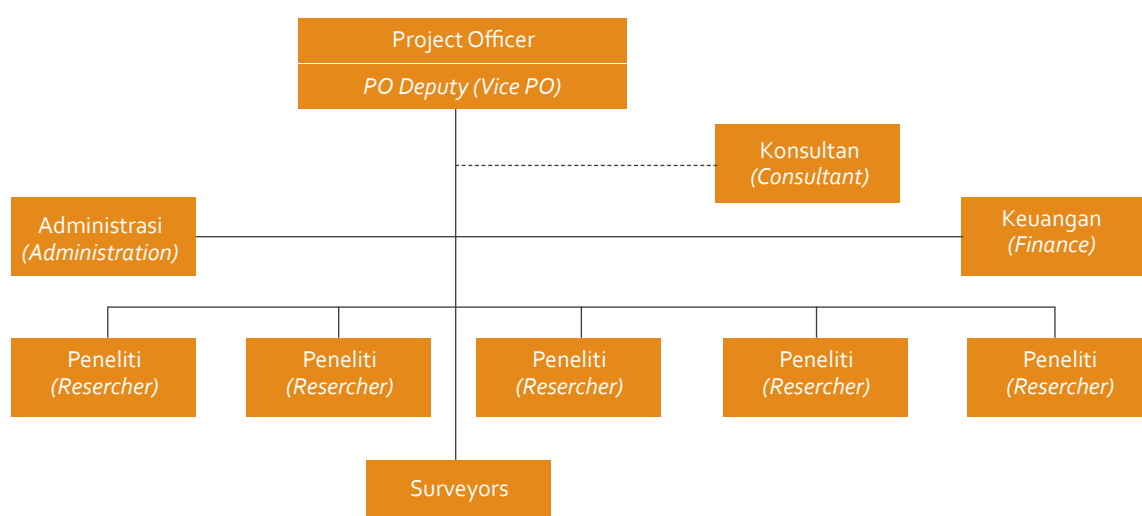
*Researcher is staff who perform tasks related to research, interviews, processing, and analysis of the observations and serves as the coordinator of the area of courts that will be observed including coordinating and communicating with the surveyors working in the area of their responsibility.*

Surveyor adalah personel yang akan turun ke lapangan melakukan survey atas pengadilan-pengadilan terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan publik oleh pengadilan dan kemudian yang menginput data hasil survey.

*Surveyor is the staff who will do field visits to conduct the surveys on the courts related to the public satisfaction level of court public services and who will input survey data results.*

Dari struktur organisasi di atas, apabila digambarkan maka adalah sebagai berikut:

*Based on the organizational structure described in the above, the figure of such structure is as follows:*



Struktur Organisasi Penelitian  
Structure of Research Organization

## B. Monitoring Kegiatan

Monitoring kegiatan diperlukan untuk mengawal, mengawasi, dan mendukung proses pelaksanaan kegiatan dan personil kegiatan ini. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa kegiatan baseline survey yang dilakukan harus sesuai dengan kerangka acuan kerja, waktu, dan biaya yang telah ditetapkan.

Setidaknya ada dua bentuk monitoring dan evaluasi yang diterapkan terkait dengan kegiatan ini, yaitu:

1. Monitoring dan evaluasi terhadap timeline kegiatan atau waktu; dan
2. Monitoring dan evaluasi terhadap kualitas substansi dari penelitian dan survey yang bersangkutan.

Monitoring terhadap timeline dilakukan untuk memastikan pelaksanaan survey berjalan dengan tepat waktu dan dalam masih kerangka waktu yang ditentukan. Secara praktek, ini dilakukan dengan membuat timeline khusus survey berikut dengan masing-masing output dari tahapan waktu kegiatan survey.

Monitoring terhadap kualitas substansi dilakukan dengan mengkaji dan memeriksa kualitas atau substansi hasil survey. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan diperoleh berasal dari responden yang tepat dengan jawaban yang riil mencerminkan sikap dan persepsi responden, dengan menerapkan sistem Quality Control (QC), dimana supervisor akan melakukan konfirmasi terhadap hal tersebut.

## B. Monitoring of Activity

*Monitoring of Activity is required to oversee, monitor, and support this activity's implementation process and the staff. The monitoring is done to ensure that the baseline survey activity which is carried out should be in accordance with the pre-determined terms of reference, time, and costs.*

*There are at least two forms of monitoring and evaluation conducted to the activities, namely:*

- 1. Monitoring and evaluation of the timeline of events or time; and*
- 2. Monitoring and evaluation of the quality of the substance of the Research and surveys conducted.*

*The monitoring of the timeline is done to ensure the implementation of the survey run according to the schedule and still within the specified time frame. In practice, this is done by creating a survey special timeline along with each output of time stages of the survey.*

*Monitoring for the quality of the substance is carried out by reviewing and checking the quality or substance of the survey. This is done to ensure that the data collected and derived from the right respondent with the real answer reflecting the attitudes and perceptions of the respondent, by implementing a system of Quality Control (QC), where the supervisor will provide confirmation.*

#### **IV. Keterangan Singkat Mengenai Survey**

##### **A. Definisi Survey**

Yang dimaksud dengan survey disini adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan yang termuat dalam kuesioner dimana pertanyaan yang diajukan sifatnya sebagian besar tertutup dan bertujuan untuk menggali jawaban-jawaban sesuai dengan apa yang tercantum di dalam daftar pertanyaan tersebut.

Berbeda dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, teknik pengumpulan data melalui survey tidak dapat berkembang pertanyaan dan jawabannya namun lebih bersifat terarah dan tertutup. Pendekatan yang digunakan sifatnya kuantitatif dimana hasil dari survey tersebut dihitung dan diolah berdasarkan daftar jawaban yang dipilih oleh pihak yang disurvey.

##### **B. Wilayah dan Pihak yang akan Disurvey**

Wilayah yang akan disurvey adalah wilayah yang ditentukan berdasarkan metode pengambilan sampel dari klasifikasi empat wilayah yang ditentukan dari wilayah pengawasan Bawas MA dan empat lingkungan peradilan.

Jumlah pengadilan yang akan disurvey secara total adalah 26 pengadilan yang

#### **IV. Brief Explanation about the Survey**

##### **A. Survey Definition**

*What is meant by the survey is data collection technique by distributing a list of questions contained in the questionnaires where most questions asked are confidential in nature and aims to explore the answers stated in the questionnaire.*

*In contrast to the technique of collecting data through in-depth interviews, data collection technique through survey does not allow for development of new questions or further exploring the answers; it is rather particularly directed and closed. The approach used is quantitative in nature, and the survey results are calculated and processed based on the list of answers selected by the surveyed party.*

##### **B. Area and Parties to be Surveyed**

*Area to be surveyed is determined based on sampling method of the classification of four areas which are specified based on the oversight area of Bawas MA area and the four court jurisdictions.*

*The number of courts that will be surveyed in total is 26 courts consisting of 12*



terdiri dari 12 pengadilan negeri, 12 pengadilan agama, dan 2 pengadilan TUN. Daftar pengadilan yang akan disurvei adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 1.

### C. Instrumen Survey

Instrumen survey atau modul angket dirumuskan berdasarkan jenis layanan yang ada dalam SK KMA tentang Standar Pelayanan Publik. Secara umum, instrumen survey ini didasarkan pada tiga aspek layanan survey yang meliputi fasilitas penunjang layanan; sikap dan perilaku staff pelaksana layanan; mekanisme dan prosedur layanan; dan waktu layanan. Struktur angket pada dasarnya terdiri dari dua pertanyaan pokok, sebagai berikut :

- a. pengalaman pengguna layanan : merupakan pengalaman responden terkait dengan pemberian layanan, yang dibagi ke dalam beberapa aspek layanan. Untuk masing-masing modul angket layanan, aspek survey layanan akan berbeda satu sama lainnya.
- b. Harapan pengguna : merupakan harapan yang dari pengguna terhadap aspek layanan yang diberikan oleh pengadilan
- c. kepuasan penggunaan layanan : merupakan tingkat kepuasan dari keseluruhan pengalaman terhadap tiap aspek layanan yang disurvei

Jenis pelayanan publik yang dikaji melalui instrumen kuesioner survey atau modul angket terdiri dari:

*District Courts, 12 Religious Courts, and two Administrative Courts (TUN). The list of the courts to be surveyed are provided in Table 1*

### C. Survey Instruments

*Survey instruments or questionnaire modules were formulated based on the types of services that exist in the Chief Justice Decree on Public Service Standards. In general, the survey instruments are based on three aspects of the survey that cover supporting service facilities: attitudes and behavior of service delivery staff; mechanisms and procedures of the service; and service time. The Questionnaire structure basically consists of two basic questions as follows :*

- a. Service user experience: a respondent experiences related to the provision of services, which is divided into several service aspects. For each service questionnaires module, the surveys aspects of the service will be different from each other.*
- b. User expectations: an expectation of the users of the aspects of the services provided by the court*
- c. satisfaction service use: a level of satisfaction of the overall experience on every aspect of the services surveyed*

*The types of public services that were assessed through questionnaires survey instruments or questionnaire modules consists of:*

1. Administrasi perkara;
2. Bantuan hukum;
3. Informasi publik; dan
4. Tilang

1. Case administration;
2. Legal aid;
3. Public Information; and
4. Traffic ticket

Adapun aspek layanan pada masing-masing jenis survey, adalah sebagai berikut :

*While the service aspects on each type of survey are as follows :*

| Modul 1 : Administrasi Pelayanan Pengadilan ( <i>Module 1 : Court Administration Service</i> ) |                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Aspek Layanan<br><i>Service Aspect</i>                                                         | Sub Aspek Layanan<br><i>Sub Service Aspect</i>                              |
| Fasilitas peradilan<br><i>Court facility</i>                                                   | Akses ke Kantor Pengadilan<br><i>Access to Court Building</i>               |
|                                                                                                | Fasilitas Informasi<br><i>Information Facility</i>                          |
|                                                                                                | Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>                                  |
| Proses Pendaftaran<br><i>Registration Process</i>                                              | Prosedur pendaftaran<br><i>Registration procedure</i>                       |
|                                                                                                | Sistem Pembayaran<br><i>Payment Mechanism</i>                               |
|                                                                                                | Petugas Pendaftaran dan Pembayaran<br><i>Registration and Payment Staff</i> |
| Persiapan Persidangan<br><i>Hearing Preparation</i>                                            | Persiapan Persidangan<br><i>Hearing Preparation</i>                         |
|                                                                                                | Fasilitas Ruang Sidang<br><i>Hearing Room Facility</i>                      |
|                                                                                                | Proses Persidangan<br><i>Hearing Process</i>                                |
|                                                                                                | Pemeriksaan Setempat<br><i>On-site examination</i>                          |
| Pemberian Putusan<br><i>Decision delivery</i>                                                  | Pemberian Putusan<br><i>Decision delivery</i>                               |
| Pengembalian Sisa Pembayaran<br><i>Balance of Fees Deposit is returned</i>                     | Sisa Pembayaran<br><i>Balance of Fees Deposit</i>                           |
| Permohonan Eksekusi<br><i>Application for Execution</i>                                        | Eksekusi<br><i>Execution</i>                                                |
| Personel Pendaftaran<br><i>Registration Staff</i>                                              | Personel Pendaftaran<br><i>Registration Staff</i>                           |

| Modul 2 : Bantuan Hukum (Module 2 : Legal Aid)          |                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Aspek Layanan<br><i>Service Aspect</i>                  | Sub Aspek Layanan<br><i>Sub Service Aspect</i>                                |
| Fasilitas peradilan<br><i>Court facility</i>            | Akses ke Kantor Pengadilan<br><i>Access to Court Building</i>                 |
|                                                         | Fasilitas Informasi<br><i>Information Facility</i>                            |
|                                                         | Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>                                    |
| Informasi Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Information</i> | Informasi Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Information</i>                       |
| Posbakum<br><i>Posbakum</i>                             | Fasilitas Posbakum<br><i>Posbakum Facility</i>                                |
|                                                         | Advokat Piket<br><i>Advocate on Duty</i>                                      |
| Bantuan Jasa Hukum<br><i>Legal Service</i>              | Prosedur Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Procedure</i>                          |
|                                                         | Advokat Bantuan Hukum<br><i>Legal Aid Advocate</i>                            |
| Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver</i>     | Prosedur Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Court Fee Waiver Procedure</i>        |
|                                                         | Lama Waktu Pembebasan Biaya Perkara<br><i>Time taken for court fee waiver</i> |

| Modul 3 : Permohonan Informasi (Module 3 : Information Request)  |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Aspek Layanan<br><i>Service Aspect</i>                           | Sub Aspek Layanan<br><i>Sub Service Aspect</i>                   |
| Fasilitas peradilan<br><i>Court facility</i>                     | Akses ke Kantor Pengadilan<br><i>Access to Court Building</i>    |
|                                                                  | Fasilitas Toilet<br><i>Toilet Facility</i>                       |
| Media Informasi<br><i>Information Media</i>                      | Media Informasi<br><i>Information Media</i>                      |
| Permohonan Informasi<br><i>Information Request</i>               | Permohonan Informasi<br><i>Information Request</i>               |
| Keberatan<br><i>Objection</i>                                    | Keberatan<br><i>Objection</i>                                    |
| Pelayanan Personel Informasi<br><i>Information Service Staff</i> | Pelayanan Personel Informasi<br><i>Information Service Staff</i> |

| Modul 4 :Tilang ( <i>Module 4 :Traffic Ticket</i> )                                   |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Aspek Layanan<br><i>Service Aspect</i>                                                | Sub Aspek Layanan<br><i>Sub Service Aspect</i>                                        |
| Informasi sidang Tilang<br><i>Information on Traffic Ticket Hearing</i>               |                                                                                       |
| Pelaksanaan Sidang<br><i>Hearing Implementation</i>                                   | Sidang dihadapan Hakim<br><i>Hearing before the Judges</i>                            |
| Waktu Tunggu dan Pelaksanaan Sidang<br><i>Waiting Time and Hearing Implementation</i> | Waktu Tunggu dan Pelaksanaan Sidang<br><i>Waiting Time and Hearing Implementation</i> |
| Pembayaran Denda<br><i>Payment for fines</i>                                          | Pembayaran Denda<br><i>Payment for fines</i>                                          |
| Pengambilan Bukti<br><i>Collecting Confiscated Evidence</i>                           | Pengambilan Bukti<br><i>Collecting Confiscated Evidence</i>                           |
| Personel Petugas<br><i>Officer Staff</i>                                              | Personel Petugas Tilang<br><i>Officer Staff for Traffic Ticket cases</i>              |

## Lampiran II : Panduan Wawancara Survey

### I. Definisi

Survey adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan yang termuat dalam kuesioner.

Kuesioner adalah suatu daftar yang memuat pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup terkait dengan pelayanan publik di pengadilan dan bertujuan untuk menggali jawaban-jawaban sesuai dengan apa yang tercantum di dalam daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner terdiri dari kuesioner layanan administrasi perkara, kuesioner layanan bantuan hukum, dan kuesioner layanan informasi publik.

## *Attachment II : Guidelines for Survey Interviews*

### *I. Definition*

*Survey is data collection technique by distributing a list of questions contained in the questionnaires.*

*Questionnaires is a list of the questions that are confidential or closed in nature related to the public service in on court, and aims to explore the answers to the questions or any other information listed in the questionnaire. The Questionnaires consist of case administration services questionnaires, legal aid services questionnaires, and public service information questionnaires*

Surveyor adalah personel yang akan melakukan survey terkait dengan pelayanan publik di pengadilan dan memberikan pertanyaan kepada responden melalui kuesioner.

*Surveyor is the staff who will carry out the survey related to the court public service and ask questions to respondents through questionnaires.*

Responden adalah pihak yang ditentukan oleh pedoman pelaksanaan survey untuk disurvey atau diberikan pertanyaan oleh surveyor melalui kuesioner. Dalam survey ini terdapat tiga jenis responden yaitu responden pengguna layanan administrasi pengadilan, dalam hal ini merupakan responden pengguna layanan administrasi pengadilan, responden pengguna layanan bantuan hukum, dan responden pengguna layanan informasi publik.

*Respondent is the party prescribed by the survey guidelines to be surveyed or given questions by a surveyor via questionnaires. In this survey there are three types of respondents, namely the Court Administration service user respondents, in this case Court Administration services user respondents, legal aid service user respondents, and public information service user respondent.*

Responden pengguna layanan administrasi perkara adalah responden yang menggunakan layanan secara langsung yang diantaranya meliputi penggunaan fasilitas pengadilan; menerima layanan secara langsung dari petugas pelaksana layanan terkait dengan pendaftaran perkara; pembayaran SKUM; pelayanan persidangan; waktu dan akurasi putusan; serta layanan eksekusi.

*Case administration services user respondents are the respondent who directly use such services which cover the use of court facility; receive services directly from the service providing officers in the registration of a case; SKUM payment; court services; time and accuracy of court decision; as well as execution service.*

Responden pengguna layanan bantuan hukum merupakan responden yang menggunakan layanan secara langsung atas bantuan hukum yang diantaranya meliputi layanan pos bantuan hukum, layanan jasa advokat, dan layanan pembebasan biaya perkara.

*Legal Aid service user respondents are respondents who use directly legal aid services which cover legal aid post, Advocate services, and court services fee waiver*

Responden pengguna layanan informasi publik adalah responden yang

*Public information service user respondents are respondents who use directly Public*

menggunakan layanan secara langsung atas informasi publik diantaranya meliputi media informasi, prosedur permohonan informasi, upaya keberatan, dan pelayanan personel.

*Information services which covers information media, information application procedure, filing objection, and staff service.*

Lembar Observasi adalah lembar yang disediakan secara khusus bagi surveyor untuk menilai aspek-aspek fasilitas bagi kaum disabilitas.

*Observation sheet is the sheet that is provided specifically for the surveyors to assess aspects of facilities for people with disability.*

## **II. Perizinan Birokrasi Pengadilan**

## ***II. Requesting and Processing for Court Permits***

Langkah pertama di dalam melakukan survey ialah dengan melakukan kunjungan ke Pengadilan dimana surveyor ditugaskan, untuk memberitahukan dan melakukan koordinasi kegiatan kepada pihak pengadilan dengan membawa serta surat tugas;

*The first step in conducting the survey is to make a visit to the courts where the surveyors are assigned to inform and coordinate activities with the court. Letter of assignment should be carried and presented as well.*

Pada dasarnya koordinasi dilakukan dengan menemui Panita Sekretaris (Pansek). Surveyor diminta untuk memberitahukan maksud dan kegiatan dari penelitian survey disertai dengan menunjukan surat tugas.

*Basically, the coordination is conducted through meeting with Registrar Secretary (Pansek). Surveyors are required to convey the purpose and activities of the survey Research and present the assignment letter.*

Pada kesempatan ini surveyor juga harus dapat melakukan perencanaan terkait dengan cara menemukan responden khusus untuk keterbukaan informasi dan bantuan hukum, dengan menanyakan alamat/nomor kontak penerima bantuan hukum dan/atau pemohon informasi.

*On this occasion, the surveyor also shall conduct planning for identification of specific respondents specifically for information transparency and legal aid, by requesting the court the address/contact number of the legal aid recipients and/or information applicants.*



Dalam hal surveyor mengalami hambatan birokrasi harap untuk segera menghubungi nomor yang diberikan oleh dalam surat pengantar yang diberikan.

*In the event surveyors facing bureaucratic obstacles, the surveyors shall immediately call the number given by in assignment letter that is provided to all surveyors.*

### **III. Tata Cara Melakukan Survey Administrasi Pengadilan**

### **III. Procedures in Conducting Court Administration Survey**

#### **A. Pemetaan Situasi Pengadilan**

#### **A. Mapping of Court Situation**

Pemetaan situasi lapangan pengadilan, yang meliputi orientasi tempat pengadilan, melakukan pengenalan kepada pihak keamanan dan/atau pegawai pengadilan lapangan, jumlah kunjungan pengadilan rata-rata perhari.

*The Mapping of the court situation covers venue orientation, introduction to the security and/or court staff, the average number of court visitors per day.*

Dari pemetaan situasi lapangan ini akan menentukan hal-hal sebagai berikut :

*Based on this mapping the field situation, few things are determined as follows:*

Penentuan titik pengambilan calon responden. Penentuan titik pengambilan calon responden ialah titik dimana surveyor mulai melakukan penghitungan terhadap pengunjung pengadilan yang akan diambil menjadi responden. Biasanya titik pengambilan calon responden adalah pintu/tempat dimana lalu lintas yang paling ramai dikunjungi oleh pengunjung pengadilan;

*Specify the location spot for recruiting prospective respondents. The specified location spot for recruiting prospective respondents is the location spot where the surveyors can begin counting court visitors who will be recruited as the respondent. Usually the location spot of recruiting prospective respondents is the entrance/heaviest traffic by court visitors;*

Penentuan interval lalu lintas orang yang akan diambil sebagai responden. Interval lalu lintas orang bisa dilakukan dengan menghitung jumlah orang pada satu titik yang ditentukan pada point a. Contoh, ditetapkan bahwa pintu masuk utama merupakan titik pengambilan calon responden, dimana calon responden yang

*Specify the traffic time interval for recruiting prospective respondents. The traffic time interval can be determined by counting the number of people at one location spot specified in point a. For example, if it is determined that the court's main entrance is the specified location spot for recruiting prospective respondents, then*

akan diambil merupakan pengunjung persidangan yang diambil pada hitungan kelima orang yang masuk lewat gerbang utama pengadilan tersebut;

*the prospective respondent to be recruited is the fifth person who enters through the main entrance;*

Penentuan interval tersebut didasarkan pada jumlah orang yang berkunjung ke pengadilan.

*The determination of the interval is based on the number of people visiting the court.*

Menentukan waktu mulai melakukan pengambilan responden. Ditentukan berdasarkan mulai orang datang beraktivitas di pengadilan

*Specify the starting time of respondent recruitment, which is determined by the time people are arriving and starting activities in the court.*

Setelah melakukan hal tersebut, surveyor melaporkan hal-hal berikut kepada tim yang ditunjuk :

*Having done those steps, the surveyor shall report the following to the designated team:*

Rata-rata jumlah kunjungan pengadilan per hari di pengadilan;

*The average number of court visitors per day;*

Lokasi tempat/titik pengambilan sampel; Rencana jumlah responden yang diambil perharinya;

*Location place/location spot for sampling; The planned number of recruited respondents per day;*

Interval hitungan orang yang akan diambil sebagai responden, termasuk waktu mulai dilakukan pengambilan .

*The counting intervals of people to be recruited as respondents, including the starting time for the recruitment.*

Pemetaan ini dilakukan beberapa hari sebelum ditentukan waktu pelaksanaan survey

*This mapping is done a few days before the scheduled starting time of the survey*

## **B. Pelaksanaan**

## **B. Implementation**

Berpakaian yang rapi dan sopan ketika hendak melakukan survey atau datang ke pengadilan.

*Dressed neatly and polite during conducting survey or when arriving in court.*

Melaksanakan secara konsisten terhadap cara pengambilan surveyor yang telah direncanakan pada tahap awal.

*Consistently implement the procedures of recruitment and survey for the surveyors which have been planned in the early stages.*

Sangat disarankan untuk menjamin efektifitas pelaksanaan, disarankan untuk surveyor dilakukan secara tim, dimana terdapat tim/orang yang akan bertindak sebagai surveyor dan tim/orang yang bertindak sebagai rekruter

*To ensure the effective implementation of the survey, it is highly recommended that surveyors work in teams, where one team will conduct the survey and another team work as recruiters*

Orang yang bertindak sebagai surveyor, adalah orang yang menanyakan kuesioner yang ada;

*The person performing as a surveyor is the person who asks the existing questionnaires;*

Orang yang bertindak sebagai rekruter adalah orang menanyakan/mengambil pengunjung sebagai responden;

*The person performing as a recruiter is the person asking/recruiting visitors as the respondent*

Dalam hal terjadi penolakan dari pengunjung yang dipilih, rekruter dapat melakukan rekrutmen selanjutnya kepada orang dibelakangnya, sampai mendapatkan responden, kemudian baru melakukan penghitungan kembali berdasarkan cara yang telah digariskan;

*In the event of rejection from selected visitor, the recruiter may recruit the next arriving person until a respondent is recruited, after which the recruiter shall re-start the counting on the method that has been outlined;*

Jika responden bersedia, namun tidak memiliki waktu untuk diwawancarai seketika, rekruter dapat membuat janji dengan responden dengan menanyakan nomor kontak responden;

*If the respondent is willing, but does not have time to be interviewed immediately, the recruiter may make an appointment with the respondent by asking the respondent contact numbers;*

Rekruter/Surveyor menyapa calon responden dengan baik dan memperkenalkan diri;

*The recruiters/surveyor shall greet prospective respondent nicely and introduce themselves;*

Surveyor melakukan screening terhadap calon responden yang bersedia untuk diwawancarai dengan lembar kontak/**rekrutmen yang disediakan;**

*Surveyor shall conduct screening of prospective respondents who are willing to be interviewed by filling in the provided **contact/recruitment sheet;***

Dalam hal responden tidak memenuhi pertanyaan screening yang ada, maka lembar screening yang telah digunakan tidak digunakan kembali. Jika responden lolos dari pertanyaan screening, maka lembar screening dijadikan satu dengan kuesioner utamanya.

*In the event the respondent does not meet the existing screening questions, the screening sheet that has been used shall not be reused. If the respondent passes the screening questions, then the filled in screening sheet shall be attached with the main questionnaires.*

Surveyor Menghormati waktu responden dengan menyampaikan waktu yang sebenarnya dibutuhkan surveyor atas responden. Surveyor diharapkan tidak memberikan estimasi waktu yang sesuai dengan kadar survey dan kesiapan responden.

*Surveyor must respect the respondent's time by informing the actual time the surveyor needed for the respondent. Surveyors are expected to provide estimates of the time according to the level of survey and readiness of the respondent.*

Surveyor tidak boleh mengarahkan jawaban responden atas jawaban tertentu, namun surveyor memberikan petunjuk dan keterangan atas masing-masing jawaban.

*Surveyors shall not be directing the respondent to select certain answers, but surveyors must provide guidance and information on each individual answer.*

Surveyor wajib memberikan catatan-catatan terhadap proses tanya jawab di dalam kuesioner, jika responden tidak dapat menjawab pertanyaan/tidak tahu, pada lembaran kertas catatan pada bagian akhir kusioner.

*Surveyors are required to write notes of question and answer process on the record sheet at the end of each questionnaire Section if the respondent cannot answer a question/does not know.*

Apabila calon responden menolak untuk disurvei, surveyor tidak melakukan pemaksaan agar calon responden mau menjawab kuesioner;

*If a prospective respondent refuses to be surveyed, the surveyor shall not force the prospective respondent to answer the questionnaires;*

Surveyor bertanya sesuai dengan isi dan petunjuk kuesioner; dilakukan dengan pertanyaan secara berurutan; dan tidak menyimpang dari pertanyaan dan jawaban yang tersedia.

*Surveyors shall ask questions in accordance with the contents and instructions of questionnaires, asking the questions in sequence; and shall not deviate from the available question and answers.*

Apabila survey terhenti di tengah jalan karena responden menolak memberikan jawaban lagi atau terlalu kelamaan atau ada urusan mendadak, surveyor menanyakan kesediaan waktu responden di lain waktu untuk melengkapi kuesioner yang disampaikan kepada responden.

*If the survey stops halfway because the respondent refuses to answer anymore or the survey takes longer than expected or the respondent has an immediate affair to attend, the surveyors shall ask the respondents to schedule another time to complete the questionnaires.*

Apabila akhirnya responden tidak bersedia lagi karena keterbatasan waktu atau karena batas akhir survey terlewati, maka pertanyaan kuesioner yang belum terjawab harus dianggap tidak terjawab.

*When the respondent finally is not willing to continue anymore because of time constraints or because the survey deadline is exceeded, the questionnaire questions that has not been answered should be considered as unanswered.*

Surveyor mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas waktu dan jawaban yang telah disediakan oleh responden. Surveyor memberikan suvenir yang telah disediakan

*Surveyors shall say thanks and appreciation for the time and answers that have been provided by the respondent. Surveyors shall provide the provided souvenirs.*

### **C. Pelaporan**

### ***C. Reporting***

Atas hasil survey yang dilakukan, surveyor melakukan input data kuesioner hasil survey ke dalam program yang ditentukan dan disediakan oleh .

*The surveyors shall input the survey questionnaires results data into the application specified and provided by .*

Memeriksa kembali hasil inputan survey untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan adalah benar.

*Surveyors shall re-examine the inputted survey results to ensure that the data entered is correct.*

Mengirimkan laporan hasil survey beserta kuesioner yang telah diisi kepada .  
Laporan dan kuesioner dikirimkan baik dalam bentuk fisik (hard copy) maupun bentuk file komputer (soft copy).

*Surveyors shall send the survey report as well as the filled in questionnaires to .  
The reports and questionnaires shall be sent in both physical form (hard copy) and computer files (soft copy).*

Memberikan klarifikasi kepada terkait dengan Quality Control yang dilakukan oleh atas kuesioner hasil survey yang telah dikirimkan surveyor kepada .

*Surveyors shall provide clarification to when Quality Control is performed by on the survey questionnaires that have been submitted by surveyors to .*

Media pengiriman hasil survey adalah pos tercatat dan atau surat elektronik.  
Kuesioner hasil survey dapat disimpan dan diarsipkan salinannya oleh para surveyor.

*The delivery media of the survey results shall be registered mail and electronic mail.  
The Survey questionnaires results can be stored and the copies shall be archived by the surveyors.*

### **III. Tata Cara Melakukan Survey Tilang**

### ***III. Procedures for Conducting Traffic Ticket Survey***

#### **A. Pemetaan Situasi Pengadilan**

#### ***A. Mapping of Court Situation***

Pemetaan situasi lapangan pengadilan, yang meliputi orientasi tempat pengadilan, melakukan pengenalan kepada pihak keamanan dan/atau pegawai pengadilan lapangan, jumlah kunjungan pengadilan rata-rata perhari.

*The Mapping of the court situation covers venue orientation, introduction to the security and/or court staff, the average number of court visitors per day.*

Dari pemetaan situasi lapangan ini akan menentukan hal-hal sebagai berikut :

*Based on this mapping the field situation, few things are determined as follows:*

Penentuan titik pengambilan calon responden. Penentuan titik pengambilan calon responden ialah titik dimana surveyor mulai melakukan penghitungan terhadap pengunjung pengadilan yang akan diambil menjadi responden. Biasanya

*Specify the location spot for recruiting prospective respondents. The specified location spot for recruiting prospective respondents is the location spot where the surveyors can begin counting court visitors who will be recruited as the respondent.*



titik pengambilan calon responden adalah pintu/tempat dimana lalu lintas yang paling ramai dikunjungi oleh pengunjung pengadilan;

*Usually the location spot of recruiting prospective respondents is the entrance/heaviest traffic by court visitors;*

Penentuan interval lalu lintas orang yang akan diambil sebagai responden. Interval lalu lintas orang bisa dilakukan dengan menghitung jumlah orang pada satu titik yang ditentukan pada point a. Contoh, ditetapkan bahwa pintu masuk utama merupakan titik pengambilan calon responden, dimana calon responden yang akan diambil merupakan pengunjung persidangan yang diambil pada hitungan kelima orang yang masuk lewat gerbang utama pengadilan tersebut;

*Specify the traffic time interval for recruiting prospective respondents. The traffic time interval can be determined by counting the number of people at one location spot specified in point a. For example, if it is determined that the court's main entrance is the specified location spot for recruiting prospective respondents, then the prospective respondent to be recruited is the fifth person who enters through the main entrance;*

Penentuan interval tersebut didasarkan pada jumlah orang yang berkunjung ke pengadilan.

*The determination of the interval is based on the number of people visiting the court.*

Menentukan waktu mulai melakukan pengambilan responden. Ditentukan berdasarkan mulai orang datang beraktivitas di pengadilan

*Specify the starting time of respondent recruitment, which is determined by the time people are arriving and starting activities in the court.*

Setelah melakukan hal tersebut, surveyor melaporkan hal-hal berikut kepada tim yang ditunjuk :

*Having done those steps, the surveyor shall report the following to the designated team:*

Rata-rata jumlah kunjungan pengadilan per hari di pengadilan;

*The average number of court visitors per day;*

Lokasi tempat/titik pengambilan sampel; Interval hitungan orang yang akan diambil sebagai responden, termasuk waktu mulai dilakukan pengambilan;

*Location place/location spot for sampling; The planned number of recruited respondents per day;*

Rencana jumlah responden yang diambil perharinya;

*The counting intervals of people to be recruited as respondents, including the starting time for the recruitment.*

Hari pengambilan sampel. Beberapa pengadilan menetapkan hari-hari khusus untuk melaksanakan sidang pengadilan;

*Sampling days. Some courts assign specific days to conduct court hearings;*

Selain menggunakan metode pengambilan sampel secara acak berdasarkan interval waktu. Surveyor juga melakukan pengambilan sampel secara waktu. Dimana surveyor mengambil secara acak beberapa responden pada pagi hari dan mengambil secara acak beberapa responden pada sore hari. Adapun proporsi antara pagi dan sore, didasarkan pada keputusan surveyor yang dilaporkan kepada . Pemetaan ini dilakukan pada hari sidang tilang pada minggu yang sama ketika melaporkan rencana kegiatan kepada pihak pengadilan.

*In addition to using the random sampling method based on time intervals, surveyors shall also conduct time-based sampling where surveyors pick several respondents randomly in the morning and select several respondents randomly in the afternoon. The proportion of samplings between the morning and afternoon is based on the decision of surveyors which must be reported to . This mapping is done on the Traffic Ticket Hearing day in the same week when reporting activity plan to the court.*

## **B. Pelaksanaan**

## **B. Implementation**

Berpakaian yang rapi dan sopan ketika hendak melakukan survey atau datang ke pengadilan.

*Dressed neatly and polite during conducting survey or when arriving in court.*

Melaksanakan secara konsisten terhadap cara pengambilan surveyor yang telah direncanakan pada tahap awal.

*Consistently implement the procedures of recruitment and survey for the surveyors which have been planned in the early stages.*

Sangat disarankan untuk menjamin efektifitas pelaksanaan, survey dilakukan secara tim, dimana terdapat tim/orang yang akan bertindak sebagai surveyor dan tim/orang yang bertindak sebagai rekruter

*To ensure the effective implementation of the survey, it is highly recommended that surveyors work in teams, where one team will conduct the survey and another team work as recruiters*

Orang yang bertindak sebagai surveyor, adalah orang yang menanyakan kuesioner yang ada;

*The person performing as a surveyor is the person who asks the existing questionnaires;*

Orang yang bertindak sebagai rekruter adalah orang menanyakan/mengambil pengunjung sebagai responden;

*The person performing as a recruiter is the person asking/recruiting visitors as the respondent*

Dalam hal terjadi penolakan dari pengunjung yang dipilih, rekruter dapat melakukan rekrutmen selanjutnya kepada orang dibelakangnya, sampai mendapatkan responden, kemudian baru melakukan penghitungan kembali berdasarkan cara yang telah digariskan; Jika responden bersedia, namun tidak memiliki waktu untuk diwawancarai seketika, rekruter dapat membuat janji dengan responden dengan menanyakan nomor kontak responden;

*In the event of rejection from selected visitor, the recruiter may recruit the next arriving person until a respondent is recruited, after which the recruiter shall restart the counting on the method that has been outlined; If the respondent is willing, but does not have time to be interviewed immediately, the recruiter may make an appointment with the respondent by asking the respondent contact numbers;*

Rekruter/Surveyor menyapa calon responden dengan baik dan memperkenalkan diri;

*The recruiters/surveyor shall greet prospective respondent nicely and introduce themselves;*

Dalam hal responden tidak memenuhi pertanyaan screening yang ada, maka lembar screening yang telah digunakan tidak digunakan kembali. Jika responden lolos dari pertanyaan screening, maka lembar screening dijadikan satu dengan kuesioner utamanya.

*Surveyor shall conduct screening of prospective respondents who are willing to be interviewed by filling in the provided contact/recruitment sheet; In the event the respondent does not meet the existing screening questions, the screening sheet that has been used shall not be reused. If the respondent passes the screening questions, then the filled in screening sheet shall be attached with the main questionnaires.*

Surveyor menghormati waktu responden dengan menyampaikan waktu yang sebenarnya dibutuhkan surveyor atas responden. Surveyor diharapkan tidak memberikan estimasi waktu yang sesuai dengan kadar survey dan kesiapan responden.

*Surveyor must respect the respondent's time by informing the actual time the surveyor needed for the respondent. Surveyors are expected to provide estimates of the time according to the level of survey and readiness of the respondent.*

Surveyor tidak boleh mengarahkan jawaban responden atas jawaban tertentu, namun surveyor memberikan petunjuk dan keterangan atas masing-masing jawaban.

*Surveyors shall not be directing the respondent to select certain answers, but surveyors must provide guidance and information on each individual answer.*

Surveyor wajib memberikan catatan-catatan terhadap proses tanya jawab di dalam kuesioner, jika responden tidak dapat menjawab pertanyaan/tidak tahu, pada lembar kertas catatan pada bagian akhir kusioner.

*Surveyors are required to write notes of question and answer process on the record sheet at the end of each questionnaire Section if the respondent cannot answer a question/does not know.*

Apabila calon responden menolak untuk disurvei, surveyor tidak melakukan pemaksaan agar calon responden mau menjawab kuesioner;

*If a prospective respondent refuses to be surveyed, the surveyor shall not force the prospective respondent to answer the questionnaires;*

Surveyor bertanya sesuai dengan isi dan petunjuk kuesioner; dilakukan dengan pertanyaan secara berurutan; dan tidak menyimpang dari pertanyaan dan jawaban yang tersedia.

*Surveyors shall ask questions in accordance with the contents and instructions of questionnaires, asking the questions in sequence; and shall not deviate from the available question and answers.*

Apabila survey terhenti di tengah jalan karena responden menolak memberikan jawaban lagi atau terlalu kelamaan atau ada urusan mendadak, surveyor menanyakan kesediaan waktu responden di lain waktu untuk melengkapi kuesioner yang disampaikan kepada responden.

*If the survey stops halfway because the respondent refuses to answer anymore or the survey takes longer than expected or the respondent has an immediate affair to attend, the surveyors shall ask the respondents to schedule another time to complete the questionnaires.*

Apabila akhirnya responden tidak bersedia lagi karena keterbatasan waktu atau karena batas akhir survey terlewati, maka pertanyaan kuesioner yang belum terjawab harus dianggap tidak terjawab.

*When the respondent finally is not willing to continue anymore because of time constraints or because the survey deadline is exceeded, the questionnaire questions that has not been answered should be considered as unanswered.*

Surveyor mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas waktu dan jawaban yang telah disediakan oleh responden. Surveyor memberikan suvenir yang telah disediakan

*Surveyors shall say thanks and appreciation for the time and answers that have been provided by the respondent. Surveyors shall present the provided souvenirs.*

### **C. Pelaporan**

### **C. Reporting**

Atas hasil survey yang dilakukan, surveyor melakukan input data kuesioner hasil survey ke dalam program yang ditentukan dan disediakan oleh .

*The surveyors shall input the survey questionnaires results data into the application specified and provided by .*

Memeriksa kembali hasil inputan survey untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan adalah benar.

*Surveyors shall re-examine the inputted survey results to ensure that the data entered is correct.*

Mengirimkan laporan hasil survey beserta kuesioner yang telah diisi kepada . Laporan dan kuesioner dikirimkan baik dalam bentuk fisik (hard copy) maupun bentuk file komputer (soft copy).

*Surveyors shall send the survey report as well as the filled in questionnaires to . The reports and questionnaires shall be sent in both physical form (hard copy) and computer files (soft copy).*

Memberikan klarifikasi kepada terkait dengan Quality Control yang dilakukan oleh atas kuesioner hasil survey yang telah dikirimkan surveyor kepada.

*Surveyors shall provide clarification to when Quality Control is performed by on the survey questionnaires that have been submitted by surveyors to .*

Media pengiriman hasil survey adalah pos tercatat dan atau surat elektronik.

*The delivery media of the survey results shall be registered mail and electronic mail.*

## V. Tata Cara Melakukan Survey Keterbukaan Informasi dan Bantuan Hukum

### A. Pemetaan Situasi Lapangan

Langkah kedua ialah melakukan pemetaan situasi lapangan pengadilan, yang meliputi menanyakan data terkait dengan pelaksanaan bantuan hukum dan keterbukaan informasi, menanyakan data/nomor kontak untuk menghubungi penerima bantuan hukum dan pemohon/pengguna informasi;

Dari pemetaan situasi lapangan surveyor akan melaporkan cara surveyor mendapatkan responden keterbukaan informasi dan bantuan hukum. Contoh : mengambil informasi dari data pengadilan dan/atau referensi orang pengadilan;

Responden dari keterbukaan informasi dan bantuan hukum dapat juga diambil dari responden pada administrasi peradilan, yang pada lembar rekrutmennya menyatakan pernah menerima bantuan hukum dan/atau memohonkan informasi.

Khusus untuk bantuan hukum. Bantuan hukum yang dimaksud adalah bantuan hukum yang diselenggarakan oleh pengadilan, bukan bantuan hukum lainnya. Responden tidak bisa pengacara/Kuasa Hukum.

Pemetaan ini dilakukan saat bersamaan dengan pemetaan sidang administrasi peradilan

## *V. Procedures in Conducting the Survey of Information Transparency and Legal Aid*

### *A. Mapping of Court Situation*

*The second step is to map the field situation of the court which cover requesting data related to the implementation of legal aid and information transparency, requesting data/contact numbers to contact legal aid beneficiaries and the information applicants/users;*

*Based on the mapping of field situation, surveyors will report how surveyors recruit the respondents for the information transparency and legal aid. Example: retrieving information from the court data and/or reference from court staff;*

*Respondents of information transparency and legal aid can also be recruited from the respondents of Court Administration who declared having received legal aid and/or information request on their recruitment sheet.*

*Legal aid that is meant here is the legal aid that are provided by court, and no other legal aid. Respondents shall not be lawyer/Legal Counsel.*

*This mapping is done at the same time of the Court Administration hearing mapping.*



## B. Pelaksanaan

Berpakaian yang rapi dan sopan ketika hendak melakukan survey atau datang ke pengadilan.

Melaksanakan secara konsisten terhadap cara pengambilan surveyor yang telah direncanakan pada tahap awal.

Dalam hal calon responden merupakan tahanan pada perkara pidana yang melakukan sidang, diwajibkan untuk mendapatkan izin terlebih dahulu dari pihak pengadilan dan/atau penjaga tahanan dari pihak kejaksaan/kepolisian.

Menanyakan kesediaan calon responden untuk disurvei. Informasikan soal waktu yang akan digunakan dalam pengisian kuesioner.

Menghormati waktu responden dengan menyampaikan waktu yang sebenarnya dibutuhkan surveyor atas responden. Surveyor diharapkan tidak memberikan estimasi waktu yang sesuai dengan kadar survey dan kesiapan responden.

Surveyor tidak boleh mengarahkan jawaban responden atas jawaban tertentu, namun surveyor memberikan petunjuk dan keterangan atas masing-masing jawaban.

Surveyor wajib memberikan catatan-catatan terhadap proses tanya jawab di dalam kuesioner, jika responden tidak

## B. Implementation

*Dressed neatly and polite during conducting survey or when arriving in court.*

*Consistently implement the procedures of recruitment and survey for the surveyors which have been planned in the early stages.*

*If the prospective respondent is a detainee in a criminal case of the court hearing, surveyors shall obtain prior permission from the court and/or prisoner's guard from the prosecution/police.*

*Surveyors shall ask the willingness of prospective respondents to be surveyed. Inform the amount of time to be taken in answering the questionnaires.*

*Surveyor must respect the respondent's time by informing the actual time the surveyor needed for the respondent. Surveyors are expected to provide estimates of the time according to the level of survey and readiness of the respondent.*

*Surveyors shall not be directing the respondent to select certain answers, but surveyors must provide guidance and information on each individual answer.*

*Surveyors are required to write notes of question and answer process on the record sheet at the end of each questionnaire*

dapat menjawab pertanyaan/tidak tahu, pada lembar kertas catatan pada bagian akhir kusioner.

*Section if the respondent cannot answer a question/does not know.*

Apabila calon responden menolak untuk disurvei, surveyor tidak melakukan pemaksaan agar calon responden mau menjawab kusioner;

*If a prospective respondent refuses to be surveyed, the surveyor shall not force the prospective respondent to answer the questionnaires;*

Surveyor bertanya sesuai dengan isi dan petunjuk kusioner; dilakukan dengan pertanyaan secara berurutan; dan tidak menyimpang dari pertanyaan dan jawaban yang tersedia.

*Surveyors shall ask questions in accordance with the contents and instructions of questionnaires, asking the questions in sequence; and shall not deviate from the available question and answers.*

Apabila survey terhenti di tengah jalan karena responden menolak memberikan jawaban lagi atau terlalu kelamaan atau ada urusan mendadak, surveyor menanyakan kesediaan waktu responden di lain waktu untuk melengkapi kusioner yang disampaikan kepada responden.

*If the survey stops halfway because the respondent refuses to answer anymore or the survey takes longer than expected or the respondent has an immediate affair to attend, the surveyors shall ask the respondents to schedule another time to complete the questionnaires.*

Apabila akhirnya responden tidak bersedia lagi karena keterbatasan waktu atau karena batas akhir survey terlewati, maka pertanyaan kusioner yang belum terjawab harus dianggap tidak terjawab.

*When the respondent finally is not willing to continue anymore because of time constraints or because the survey deadline is exceeded, the questionnaire questions that has not been answered should be considered as unanswered.*

Surveyor mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas waktu dan jawaban yang telah disediakan oleh responden.

*Surveyors shall say thanks and appreciation for the time and answers that have been provided by the respondent.*

Surveyor memberikan suvenir yang telah disediakan

*Surveyors shall present the provided souvenirs.*

### C. Pelaporan

Atas hasil survey yang dilakukan, surveyor melakukan input data kuesioner hasil survey ke dalam program yang ditentukan dan disediakan oleh .

Memeriksa kembali hasil inputan survey untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan adalah benar.

Mengirimkan laporan hasil survey beserta kuesioner yang telah diisi kepada. Laporan dan kuesioner dikirimkan baik dalam bentuk fisik (hard copy) maupun bentuk file komputer (soft copy).

Memberikan klarifikasi kepada terkait dengan Quality Control yang dilakukan oleh atas kuesioner hasil survey yang telah dikirimkan surveyor kepada.

Media pengiriman hasil survey adalah pos tercatat dan atau surat elektronik.

### VI. Lembar Observasi Disabilitas

Pada saat bersamaan pertama melakukan pemetaan sidang, surveyor melakukan observasi terhadap fasilitas penunjang pengadilan bagi penyandang disabilitas, terhadap lembar observasi yang sudah disiapkan.

### C. Reporting

*The surveyors shall input the survey questionnaires results data into the application specified and provided by.*

*Surveyors shall re-examine the inputted survey results to ensure that the data entered is correct.*

*Surveyors shall send the survey report as well as the filled in questionnaires to. The reports and questionnaires shall be sent in both physical form (hard copy) and computer files (soft copy).*

*Surveyors shall provide clarification to when Quality Control is performed by on the survey questionnaires that have been submitted by surveyors to .*

*The delivery media of the survey results shall be registered mail and electronic mail. The Survey questionnaires results can be stored and the copies shall be archived by the surveyors.*

### VI. Sheet for Disability Observation

*At the same time during the first mapping for court hearing, surveyors shall observe the court supporting facilities for people with disability and make notes on the previously prepared observation sheet.*

Lembar observasi disabilitas, meliputi informasi sebagai berikut :

Informasi Gedung Pengadilan  
Fasilitas Penunjang Pengadilan untuk :  
Disabilitas Tuna Rungu  
Disabilitas Tuna Netra  
Disabilitas Tuna Daksa  
Wanita Hamil

Lebih detail, dapat dilihat lembar observasi tersebut pada lampiran lembar observasi

*Sheet for Disability Observation covers information as follows:*

*Information on Court Building  
Court supporting facilities for:  
Disability of Deaf  
Disability of Blind  
Disability of physically disabled  
Pregnant women*

*For more details, please see the observation sheet in the Attachment of observation sheet*

## **VII. Standar Etika dalam Survey Baseline**

Beberapa tata etika yang perlu dijunjung tinggi dalam melakukan survey adalah sebagai berikut:

Setiap surveyor menghormati dan menjalankan norma hukum dan kesopanan di wilayah kerja atau survey masing-masing.

Menggunakan pakaian yang rapi dan sopan ketika melakukan survey.

Memprioritaskan atau mengutamakan kenyamanan responden.

Berbicara dan menyampaikan pertanyaan secara santun.

## ***VII. Ethical Standards in Baseline Survey***

*Some of the ethics that need to be upheld in conducting the survey is as follows:*

*Each surveyor shall respect and comply with the rule of law and decency in the respective work area or the survey.*

*Shall wear neat and polite clothes when conducting the survey.*

*Prioritize the comfort of the respondent.*

*Speaking and asking questions politely.*

## VII. Tata Cara Pengolahan dan Analisa hasil Survey

mengumpulkan data hasil survey dari seluruh surveyor.

Data yang telah dikumpulkan kemudian diperiksa dan dilakukan quality control terhadap data tersebut.

Dalam melakukan quality control, dapat menghubungi surveyor dan responden untuk klarifikasi data yang bersangkutan.

Atas hasil survey dan quality control, melakukan pengolahan data dan analisa atas seluruh data yang masuk.

membuat laporan survey dan laporan penelitian.

Lampiran I : Lembar Kontak/Rekrutmen Ketentuan Umum:

Lembar rekrutmen merupakan lembar yang ditujukan untuk melakukan screening bagi responden yang terpilih;

Lembar rekrutmen hanya dapat digunakan satu untuk setiap calon responden, jika calon responden tidak memadai, maka lembarnya tidak dapat digunakan kembali;

## *VII. Procedures for Processing and Analysis of Survey*

*collect survey data from all surveyors.*

*The data which have been collected will then be examined and quality control is performed on the data.*

*In performing the quality control, may contact the surveyor and the respondent for clarification of pertinent data.*

*On the survey results and after the quality control is conducted, perform data processing and analysis on all received data.*

*develop survey report and Research report.*

*Attachment I : Contact/Recruitment Sheet General Stipulation:*

*Recruitment sheet is a sheet that is intended for screening for selected respondents;*

*Recruitment sheet can only be used one for each prospective respondent, if the potential respondent was not selected, the sheet cannot be reused;*

Jika calon responden lolos pertanyaan screening, maka lembar rekrutmen ini disatukan dengan kuesioner yang diisi;

*If the candidate passed the respondent screening questions, then this recruitment sheet shall be attached to the filled in questionnaires;*

Lembar Rekrutmen ini berlaku untuk keempat survey.

*Recruitment Sheet is valid for all four surveys.*

## KUISIONER REKRUTMEN QUESTIONNAIRES FOR RECRUITMENT

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Nama Surveyor <i>Name of Surveyor</i> |  |
| Kota <i>City</i>                      |  |
| Tanggal <i>Date</i>                   |  |
| Wilayah <i>Area</i>                   |  |

## PERKENALAN

Selamat pagi/siang/sore/malam, nama saya ..... dari

Saat ini

kami bekerjasama dengan Mahkamah Agung RI dan didukung oleh Australia-Indonesia Partnership for Justice sedang melakukan survey untuk mengevaluasi tentang administrasi peradilan/ pelayanan publik yang diberikan oleh Lembaga Peradilan ini kepada masyarakat. Bolehkah saya meminta waktu Anda sekitar 30 - 45 menit untuk menjawab beberapa pertanyaan kami ? Hasil dari survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan pelayanan publik lembaga ini kepada masyarakat.

## INTRODUCTION

*Good morning / afternoon / evening / night, my name is ..... from*

*Currently we are working with the Supreme Court and supported by the Australia-Indonesia Partnership for Justice to conduct a survey to evaluate Court Administration/public service provided by the court to the public. May I ask your time of about 30-45 minutes to answer our questions? The results of this survey will be the inputs for the improvement of public services of this institution.*



## SCREENING

Kami sedang mencari orang-orang dengan kegiatan tertentu di pengadilan. Apakah kegiatan Anda di lingkungan pengadilan ini adalah sebagai berikut [BACAKAN]? [S]

## SCREENING

*We are looking for people with particular activities in court. Is your activity in this court as follows [READ THE LIST]? [S]*

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|
| Pegawai Negeri dilingkungan/dibawah Mahkamah Agung<br><i>State employee in/under the Supreme Court</i>                                                                                                                                              | 1 | STOP |
| Staff atau Honorer di lingkungan lembaga Peradilan Umum ini<br><i>Staff or Honorary staff in this court</i>                                                                                                                                         | 2 |      |
| Pedagang di lingkungan lembaga Peradilan Umum ini<br><i>Merchant/trader in this court environment</i>                                                                                                                                               | 3 |      |
| Calo yang memberikan jasa perbantuan di lingkungan lembaga Peradilan Umum ini<br><i>Agent middleman providing assistance service in this court</i>                                                                                                  | 4 |      |
| Pendukung salah satu pihak atau para pihak/Menonton Persidangan<br><i>Supporter of one of The Parties/To watch Court Hearing</i>                                                                                                                    | 5 |      |
| Advokat atau pengacara<br><i>Advocate or lawyer</i>                                                                                                                                                                                                 | 6 |      |
| Agen Pengurusan administrasi Peradilan (mewakili kantor notaris, kantor hukum, agen pengurusan hukum dll)<br><i>Agent providing administration service in court (representing notary office, law firm, agent middleman for legal process etc. )</i> | 7 |      |
| Para Pihak<br><i>The Parties</i>                                                                                                                                                                                                                    | 8 |      |
| Lainnya .....<br><i>Others .....</i>                                                                                                                                                                                                                | 9 |      |

Jenis kelamin Responden? [S] (JANGAN TANYAKAN! TULISKAN BERDASARKAN PENGLIHATAN INTERVIEWER)

*Gender of Respondent? [S] (DO NOT ASK! WRITE DOWN BASED ON INTERVIEWER'S OBSERVATION)*

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Laki-laki<br><i>Male</i>   | 1 |
| Perempuan<br><i>Female</i> | 2 |

Berapakah usia Anda saat ini?

*How old are you now?*

Apakah pendidikan terakhir yang Anda tamatkan ? [S]

*What is your last education ? [S]*

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| Sekolah Dasar<br><i>Primary School 1</i>         | 1 |
| Sekolah Menengah Pertama<br><i>Middle School</i> | 2 |
| Sekolah Menengah Atas<br><i>High School</i>      | 3 |
| Diploma<br><i>Diploma</i>                        | 4 |
| Universitas (S1)<br><i>University (S1)</i>       | 5 |
| S2/S3<br><i>S2/S3</i>                            | 6 |

Dalam 6 bulan terakhir ini apakah Anda pernah datang ke pengadilan untuk bersidang, melakukan proses administrasi di pengadilan, memohonkan bantuan hukum, atau permohonan informasi ? [S]

*In the last 6 months, did you ever visit the court to attend hearing, conducting administration process in the court, requesting for legal aid, or requesting for information ? [S]*

|                    |   |      |
|--------------------|---|------|
| Ya<br><i>Yes</i>   | 1 |      |
| Tidak<br><i>No</i> | 2 | STOP |

Apakah Anda pernah melakukan hal sebagai berikut: [M]

*Have you ever done any of the following: [M]*

|                                                                                                                                                                                                                         |   |                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------|
| Penanganan administrasi perkara Gugatan/permohonan (pembayaran, pendaftaran, sidang, eksekusi)<br><i>Performing case administration for Legal action/petition (payment, registration, hearing, execution)</i>           | 1 | Ke Modul 1<br><i>To Module 1</i> |
| Memohonkan/menggunakan bantuan hukum (Posbakum, Bantuan Jasa Advokat atau Pembebasan Biaya Perkara)<br><i>Requesting/using legal aid (Posbakum, Advocate service or Court Fee Waiver)</i>                               | 2 | Ke Modul 2<br><i>To Module 2</i> |
| Memohonkan informasi dalam perkara Gugatan/permohonan (pembayaran, pendaftaran, sidang, eksekusi)<br><i>Requesting for information in the case of Legal action/petition (payment, registration, hearing, execution)</i> | 3 | Ke Modul 3<br><i>To Module 3</i> |
| Tidak pernah satupun poin-poin diatas<br><i>Never for any of the above points</i>                                                                                                                                       | 4 | STOP                             |

Jam mulai wawancara \_\_\_\_\_ Jam selesai wawancara \_\_\_\_\_  
*Interview Starting Time:* \_\_\_\_\_ *Interview Ending Time:* \_\_\_\_\_

CQ1

CQ2. Nama Lengkap Responden / *Respondents full name* : \_\_\_\_\_

CQ3. Alamat Kontak / *Contact Address* : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CQ5. No Telepon / *Telephone no* : \_\_\_\_\_

CQ6. No Handphone / *Cellphone no* : \_\_\_\_\_

CQ7. KEPERLUAN DI PENGADILAN / *INTEREST IN COURT*

PENGACARAKUASA HUKUM  
*LAWYERS/POWER OF  
ATTORNEY*

TAHANAN  
*DETAINEE*

PARA PIHAK  
*PARTIES*

LAINNYA  
*OTHER*

## Lampiran II : Instrumen Survey

Keterangan Umum :

Modul Instrumen Survey Terdiri dari 4 modul kuesioner yang berbeda, yakni, Modul Kuesioner Pelayanan Administrasi Peradilan, Modul Pelayanan Kuesioner Informasi, Modul Pelayanan Kuesioner Bantuan Hukum dan Modul Kuesioner Pelayanan Tilang.

Modul Kuesioner Pelayanan Administrasi terdiri dari 72 pertanyaan dalam 12 halaman. Modul Kuesioner pelayanan informasi terdiri dari 30 pertanyaan dalam 6 halaman. Modul Bantuan Hukum Setiap kuesioner akan dilengkapi dengan lembar catatan pada halaman terakhir kuesioner. Lembar catatan ditaruh pada lembaran terakhir yang disediakan bagi surveyor untuk mencatat hal-hal penting

## Attachment II : Survey instruments

*General Explanation :*

*Administrative services questionnaires module consists of 72 questions in 12 pages. Information Service questionnaires Module consists of 30 questions on 6 pages. Legal Aid Module*

*Every questionnaires will be equipped with record sheet on the last page of the questionnaires. The Record sheet is placed on the last sheet which is provided for surveyor to record the important things in the process that need to be noted. The purpose of this record sheet is to provide an comprehension for the Quality Control officer in order to make for clarification to the respondent later. So it is very important to*

yang perlu diberikan catatan di dalam prosesnya. Tujuan dari lembar catatan ini adalah untuk memberikan pemahaman petugas Quality Control dalam rangka klarifikasi nantinya kepada responden. Jadi sangat penting, jika ada hal-hal penting, misalkan pertanyaan tidak terjawab ataupun komentar responden terhadap pertanyaan untuk ditaro di dalam lembar catatan

*note in the record she if there are important issues, e.g. Question went unanswered or there were comments from respondents to the question.*

Pertanyaan Rute, merupakan pertanyaan untuk menanyakan terlebih dahulu pengetahuan responden terhadap sejumlah pertanyaan lanjutan. Jika responden menjawab ya atau tidak, maka dapat mengikuti petunjuk arahan pertanyaan selanjutnya yang disediakan pada kuesioner.

*Route questions are questions to ask prior to giving respondents the next follow-up questions. Depending on the answers given by the respondent, they will be directed to answer next particular next questions on the questionnaires.*

Tanyakan Semua, pada beberapa bagian terdapat indikasi Tanyakan Semua, maksud dari ini adalah bahwa setelah menjawab pertanyaan rute untuk arah pertanyaan terkait pengalaman spesifik responden, maka sebelum pertanyaan dilanjutkan terdapat Tanyakan Semua berarti bahwa setelah pertanyaan spesifik tersebut pertanyaan selanjutnya diteruskan untuk ditanyakan.

*Ask All of These Questions, in several sections there are Ask All of These Questions, the aim of this is to ask respondent questions related to specific experience of the respondents, before continuing with the next question.*

Kode [M] dan [S] pada setiap akhir pertanyaan terdapat kedua kode tersebut. Kode [M] adalah Multiple memiliki arti bahwa responden dapat memberikan jawaban lebih dari satu. Kode [S] adalah Single memiliki arti bahwa responden hanya dapat memberikan satu jawaban.

*Code [M] and [S] at the end of each question. Code [M] is Multiple which means that respondents may give more than one answer. Code [S] is Single which means that respondents may only give one answer.*

## Modul 1 : Administrasi Peradilan

Berikut ini, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dengan kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Peradilan Ini berkaitan dengan persidangan dan pelayanan informasi.

### Bagian Umum : Fasilitas Peradilan

#### A. Tentang Akses ke Kantor Peradilan

Berikan penilaian Anda terhadap kemudahan akses (mencari lokasi, parkir dan ruangan) dari kantor pengadilan ini.

Ketika Anda datang pertama kali ke kantor ini, apakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor ini? [S]

## Module 1 : Court Administration

*In the following, I would like to ask several issues related to the quality and services provided by this Court With respect to Court Hearing dan Information Service.*

### General Section : Court Facility

#### A. On the Access to Court Building

*How do you rate ease of access (finding location, parking, and rooms) of this court building.*

*When you visited the court for the first time, were you trying to find information about the location of the building? [S]*

|             |   |                                |
|-------------|---|--------------------------------|
| Ya<br>Yes   | 1 | Ke Q2<br>To Q2                 |
| Tidak<br>No | 2 | Lanjut Ke Q4<br>Continue To Q4 |

Dimanakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor pengadilan ini ? [M]

*Where did you find information on the location of this court building ? [M]*

|                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                       | 1 |
| Website lainnya/ <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108/ <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta/ <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah/ <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya/ <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

Dimanakah seharusnya informasi tentang lokasi kantor pengadilan ini dipublikasikan? [M]

*Where the information on the court building location should be published? [M]*

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                        | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

### Tanyakan Semuanya

### Ask All of These Questions

Apakah Anda membutuhkan parkir kendaraan bermotor ketika terakhir kali Anda datang di kantor pengadilan ini? [S]

*Did you require parking for vehicle the last time you visited in this court? [S]*

|                   |   |                                        |
|-------------------|---|----------------------------------------|
| Ya / <i>Yes</i>   | 1 | Ke Q5 / <i>To Q5</i>                   |
| Tidak / <i>No</i> | 2 | Lanjut Ke Q10 / <i>Continue To Q10</i> |

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q1, untuk menjawab pertanyaan Q4

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q1, to answer question Q4*

Apakah jenis kendaraan yang Anda parkir? [S]

*What kind of vehicle you parked? [S]*

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| Kendaraan Roda Dua / <i>Two wheels Vehicle</i>    | 1 |
| Kendaraan Roda Empat / <i>Four wheels Vehicle</i> | 2 |

Berapa lama rata-rata waktu yang Anda butuhkan untuk mendapatkan parkir? [S]

*What is the average time you took to get a parking spot? [S]*

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| < 5 menit / <i>&lt; 5 minutes</i>      | 1 |
| 6 – 10 menit / <i>6 – 10 minutes</i>   | 2 |
| 11 – 15 menit / <i>11 – 15 minutes</i> | 3 |
| 16 – 20 menit / <i>16 – 20 minutes</i> | 4 |
| > 20 menit / <i>&gt; 20 minutes</i>    | 5 |



Berapa waktu yang wajar menurut Anda untuk mendapatkan parkir? [S]

*What do you think is the acceptable amount of time to get a parking spot? [S]*

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| < 5 menit / < 5 minutes         | 1 |
| 6 – 10 menit / 6 – 10 minutes   | 2 |
| 11 – 15 menit / 11 – 15 minutes | 3 |
| 16 – 20 menit / 16 – 20 minutes | 4 |
| > 20 menit / > 20 minutes       | 5 |

### Tanyakan Semuanya

### Ask All of These Questions

Apakah anda dikenakan tarif parkir ? [S]

*Did you have to pay parking fee ? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q9 / To Q9                   |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q10 / Continue To Q10 |

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q4, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q8 s.d Q10

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q4, in order to answer the next questions Q8 to Q10*

Berapa besaran tarif parkir rata-rata yang anda keluarkan ? [S]

*What is the average parking fee that you paid ? [S]*

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <Rp. 2000                 | 1 |
| Rp. 2.000 - Rp. 5.000,-   | 2 |
| Rp. 6.000 - Rp. 10.000,-  | 3 |
| Rp. 11.000 - Rp. 15.000,- | 4 |
| > Rp. 15.000,-            | 5 |

Berkaitan dengan akses (kemudahan mencari lokasi dan parkir), bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap kantor pengadilan ini? [S]

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*

Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*With respect to access (ease in finding the location and parking spot), how do you rate your satisfaction towards this court building? [S]*

## B. Fasilitas Informasi

Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas informasi yang disediakan dipengadilan ini [S]

Keadaan Meja Informasi  
*How do you rate the information facility that is provided in this court[S]*

Akurasi Informasi yang disajikan  
*Accuracy of Available Information*

Jumlah Media Informasi  
*Number of Information Media*

Berkaitan dengan fasilitas informasi yang disediakan dipengadilan ini, bagaimanakah tingkat kepuasan anda  
*With respect to the information facility provided by this court, how do you rate your satisfaction*

## B. Information Facility

*How do you rate the information facility that is provided in this court[S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*

Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

### C. Tentang Fasilitas Toilet

Berikan penilaian Anda terhadap fasilitas toilet yang disediakan di Pengadilan ini? [S]

Jumlah toilet  
*Toilet cleanliness*

Kebersihan dari toilet  
*Toilet cleanliness*

Ketersediaan Perlengkapan Toilet  
(misalnya gayung, air, ember, tisu, dan sebagainya)  
*Availability of Toilet Supplies*  
(e.g.. water scoop, water, pail, tissue, etc.)

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas toilet? [S]  
*How do you rate your satisfaction towards toilet facility? [S]*

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap semua fasilitas (akses pengadilan, fasilitas informasi dan toilet) di peradilan ini? [S]  
*In general, How do you rate your satisfaction towards all facilities (access to court, information facility and toilet) in this court? [S]*

Keterangan : perhatikan perbedaan antara pertanyaan Q14 dan Q15, Q14 hanya untuk menanyakan kepuasan terhadap fasilitas toilet dan Q15 menanyakan kepuasan secara keseluruhan terkait bagian akses, fasilitas informasi dan fasilitas toilet

### C. About Toilet Facility

*How do you rate toilet facility which is provided in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*      Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Note: please note the difference between Q14 and Q15, Q14 only asks about satisfaction towards toilet facility while Q15 asks about overall satisfaction related to Sections of access, information facility and toilet facility*

Apakah Anda pernah melakukan? [M]

*Have you ever done any of the following? [M]3*

|                                                                               |   |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------|
| Mendaftarkan Perkara / <i>Registering for a Case</i>                          | 1 | Ke Q2 / To Q17         |
| Membayar Biaya Pendaftaran Pengadilan / <i>Pay Court Registration payment</i> | 2 | Lanjut Ke Q23 / To Q23 |

Keterangan : Pertanyaan rute untuk prosedur pendaftaran, yang dimulai dari Q17 s.d Q22

*Note: Questions for registration procedure, starting from Q17 to Q22*

Bagian 1 : Pendaftaran

*Section 1 : Registration*

Tentang Prosedur Pendaftaran

*About Registration Procedure*

Apakah Anda mendapatkan kejelasan tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pendaftaran? [S]

*Did you receive clarification on the steps to be done during registration? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q18 / To Q18                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q19 / Continue To Q19 |

Darimanakah Anda mendapatkan informasi mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pendaftaran? [M]

*Where did you obtain information about the steps to be done in the registration? [M]*

|                                                                                            |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Papan pengumuman tentang skema pendaftaran / <i>Information Board about payment scheme</i> | 1 |
| Buku petunjuk atau selebaran / <i>Guideline book or brochures</i>                          | 2 |
| Informasi dari petugas jaga / <i>Information from staff on duty</i>                        | 3 |
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                                        | 4 |
| Lainnya / <i>Others</i>                                                                    | 5 |

## Tanyakan Semua

## Ask All of These Questions

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q17, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q19 s.d Q22

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q17, in order to answer the next questions Q19 to Q22*

Berapa lama waktu tunggu hingga anda dilayani oleh petugas pendaftaran? [S]

*How long did you have to wait until you were served by the registration staff? [S]*

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| < 5 menit / < 5 minutes         | 1 |
| 5 – 10 menit / 5 – 10 minutes   | 2 |
| 10 – 15 menit / 10 – 15 minutes | 3 |
| 15 – 20 menit / 15 – 20 minutes | 4 |
| > 30 menit / > 30 minutes       | 5 |

Berapa lama waktu tunggu yang wajar hingga anda dilayani oleh petugas pendaftaran? [S]

*How much do you think is the acceptable time to wait until you were served by the registration staff? [S]*

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| < 5 menit / < 5 minutes         | 1 |
| 5 – 10 menit / 5 – 10 minutes   | 2 |
| 10 – 15 menit / 10 – 15 minutes | 3 |
| 15 – 20 menit / 15 – 20 minutes | 4 |
| > 30 menit / > 30 minutes       | 5 |

Berikan Penilaian Anda Terhadap prosedur pendaftaran di pengadilan ini? [S]

*How do you rate registration procedure in this court? [S]*

|                                                                                        | ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   |   |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran<br><i>Service Quality of Registration Staff</i> | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Kejelasan Prosedur pendaftaran<br><i>Clarity of Registration procedure</i>             | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Tempat dan Lokasi Pendaftaran<br><i>Place and Location of Registration</i>             | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap Prosedur Pendaftaran Perkara di kantor Pengadilan ini ? [S]

*How do you rate your satisfaction towards Case Registration Procedure n this court ? [S]*

B. Tentang Sistem Pembayaran  
Apakah anda diberikan informasi/bukti terperinci secara tertulis mengenai besaran biaya panjar perkara (SKUM)? [S]

*B. About Payment Mechanism  
Were you given detailed written information/proof about the amount case fee deposit (SKUM)? [S]*

|            |   |
|------------|---|
| Ya / Yes   | 1 |
| Tidak / No | 2 |

Keterangan : SKUM adalah tanda bukti pembayaran, semacam kuitansi atau tanda bayar bagi pendaftar yang kemudian ditindas dengan cap lunas ketika pembayaran sudah dilakukan. Jika tidak diberikan SKUM apakah terdapat tanda bayar lainnya yang diberikan atau perkiraan biaya taksiran panjer

*Note: SKUM is a proof of payment, similar to receipts for the registrant and stamped with "paid up" when payment is completed. If SKUM is not provided, was there any other proof of payment given or estimate of detailed case fee.*



Bagaimana cara pembayaran biaya panjar perkara dilakukan? [S]

*How was the payment for case fee deposit conducted? [S]*

|                                                                                                                                                                 |   |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------|
| Dibayarkan kepada petugas pengadilan untuk membayarkan (non-kasir/loket)<br><i>Paid to the Court Staff to pay on behalf of registrant (non-cashier/counter)</i> | 1 | Tanyakan Q25 / Ask Q25                          |
| Dibayarkan Lewat Loker / <i>Paid at a counter</i>                                                                                                               | 2 |                                                 |
| Dibayar lewat bank / <i>Paid through bank</i>                                                                                                                   | 3 | Langsung Tanyakan Q30 / <i>Directly ask Q30</i> |

Keterangan : kode 1 dan 2 memiliki konsekuensi yang sama dengan untuk melanjutkan ke pertanyaan Q25 s.d Q29

*Note: Code 1 and 2 have similar consequences and to go continue to questions Q25 to Q29*

Bagaimana cara pembayaran biaya panjar perkara dilakukan? [S]

*How do you rate Payment paid to court staff and/or Paid at a court counter? [S]*

|                                                                                                 |                                     |                                 |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|---|---|
|                                                                                                 | ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied | Sangat Baik<br>very satisfied → |   |   |   |
| Ketertiban sistem pembayaran<br><i>Payment System orderliness</i>                               | 1                                   | 2                               | 3 | 4 | 5 |
| Transparansi/Kejelasan Jumlah Yang Dibayar<br><i>Transparency/Clarity in the Payment Amount</i> | 1                                   | 2                               | 3 | 4 | 5 |

Apakah ada pungutan lain selain biaya resmi panjar perkara? [S]

*Any other fees aside from the official case fee deposit? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q27 / To Q27                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q28 / Continue To Q28 |

Berapa besar pungutan diluar biaya resmi panjar perkara (tercatat di Bukti Bayar/SKUM)? [S]

*How much was other fee aside from the official case fee deposit (recorded in the Proof of Payment/SKUM)? [S]*

|                            |   |
|----------------------------|---|
| < Rp. 50.000,-             | 1 |
| Rp. 50.000 – Rp. 100.000,- | 2 |
| >Rp. 100.000,-             | 3 |

Berapa lama waktu tunggu dalam melakukan pembayaran? [S]

*How much was the waiting time in conducting payment? [S]*

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| < 5 menit / < 5 minutes         | 1 |
| 5 – 10 menit / 5 – 10 minutes   | 2 |
| 10 – 15 menit / 10 – 15 minutes | 3 |
| 15 – 30 menit / 15 – 30 minutes | 4 |
| > 30 menit / > 30 minutes       | 5 |

Berapa lama waktu tunggu yang wajar didalam melakukan pembayaran? [S]

*How long do you think is an acceptable time in conducting payment? [S]*

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| < 5 menit / < 5 minutes         | 1 |
| 5 – 10 menit / 5 – 10 minutes   | 2 |
| 10 – 15 menit / 10 – 15 minutes | 3 |
| 15 – 30 menit / 15 – 30 minutes | 4 |
| > 30 menit / > 30 minutes       | 5 |

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

Bagaimana tingkat Kepuasan Anda terhadap sistem pembayaran yang diperlakukan di kantor pengadilan ini ? [S]

*How do you rate your satisfaction towards payment system implemented in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied
 Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab semua pertanyaan/kode pada Q24, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q30

*Note: Ask the questions to all respondents, whether they answered Q24, in order to answer the next questions Q30*

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

C. Personel Petugas Pendaftaran

*C. Registration Staff*

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.[S]

*How do you rate quality of service provided by registration staff.[S]*

Kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan  
*Willingness to provide needed information*

| ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |   |   |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|---|---|
| 1                                   | 2 | 3                               | 4 | 5 |

Kecakapan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat dan akurat  
*Competence in completing administration process accurately and in timely manner*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : kesediaan informasi dapat berupa keaktifan di dalam memberikan informasi dan/atau menyampaikan informasi secara akurat terkait dengan proses pendaftaran. Jika pada level buruk, ialah ketika petugas tidak memberikan jawaban dan/atau menolak jika ditanyakan. Keterangan ini hanya untuk ilustrasi di dalam menerangkan pertanyaan point 1. Pertanyaan point 2 dapat digunakan dengan memberikan informasi terkait dengan kehandalan tugas di dalam melakukan proses pendaftaran, ketangkasan, dan kecekatan, tanpa melakukan proses kesalahan.

*Note: willingness in providing information is by actively providing information and/or conveying information accurately related to the registration process. At the worst level is when the staff is not providing answer and/or refuse to answer when asked. This note is only to illustrate in clarifying question point 1. The question point 2 can be used with the information about proficiency in carrying out tasks in conducting registration process, speed, capability, without making any mistake in the process*

Berikan penilaian Anda tentang integritas dari petugas pendaftaran. [S]

*How do you rate the integrity of registration staff. [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan administratif  
*Staff Compliance in administrative procedures and requirements*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kepatuhan petugas untuk menolak pendaftaran pemohon jika ada kekurangan persyaratan administratif  
*Staff Compliance to reject applicant's request for incomplete administrative requirements*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Integritas petugas untuk menolak pemberian dari pemohon agar mempermudah persyaratan administratif  
*Staff's integrity to reject favor from registrant to make administrative requirement easier*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : Jika responden tidak memiliki pengalaman terhadap hal-hal tersebut dapat dikosongkan.

*Note: If respondent had no experience in those situation, they may not answer the questions.*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berikan penilaian Anda terhadap transparansi dari petugas pengadilan ini. [S]  
*How do you rate transparency of the court staff. [S]*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : Kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi dari pendaftaran kasus ini sebagaimana dituangkan dalam SKUM (Surat Kuasa Untuk Membayar) atau secara aktif tanpa diminta memberikan informasi, jika petugas tidak memberikan informasi/passif maka bisa diinformasikan kepada responden bahwa hal tersebut buruk atau jika ditanya tidak memberikan jawaban dapat sangat buruk (hanya sebagai ilustrasi saja)

*Note: Willingness of staff in providing information on official costs of registering case as stipulated in the SKUM (Surat Kuasa Untuk Membayar) means actively to provide information without being asked, and if the staff did not provide information/being passive then you can inform respondent that the service is poor or if the staff did not answer when asked for information then it is very poor (only as an illustration)*

Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap personel pendaftaran di pengadilan ini? [S]

*How do you rate your satisfaction towards registration staff in this court? [S]*

← Sangat Buruk      Sangat Baik  
very dissatisfied      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap keseluruhan proses pendaftaran (prosedur, petugas dan sistem pembayaran) di Kantor pengadilan ini? [S]

*How do you rate your satisfaction towards overall registration process (procedures, staff and payment system) in this court? [S]*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah Anda mengetahui/mengalami masa persiapan persidangan (jangka waktu sampai dengan hari sidang pertama dan pemanggilan untuk sidang) ? [S]

*Did you know/experience hearing preparation period (period between summon to appear in hearing and the first hearing) ? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q37 / To Q37                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q45 / Continue To Q45 |

## Bagian 2 : Persiapan Persidangan

Berapa lama waktu yang dibutuhkan mulaidaripendaftaran(saattpembayaran) sampai dengan pemberitahuan hari sidang pertama? [S]

|                            |   |
|----------------------------|---|
| < 2 Minggu / < 2 Week s    | 1 |
| 2 – 4 Minggu / 2 – 4 Weeks | 2 |
| > 1 Bulan / > 1 Month      | 3 |

Berapa lama waktu yang wajar menurut Anda, dari pendaftaran sampai mendapatkan pemberitahuan hari sidang pertama? [S]

|                            |   |
|----------------------------|---|
| < 2 Minggu / < 2 Week s    | 1 |
| 2 – 4 Minggu / 2 – 4 Weeks | 2 |
| > 1 Bulan / > 1 Month      | 3 |

Berapa lama waktu diterimanya surat panggilan/relaas sampai hari sidang pertama? [S]

|                           |   |
|---------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days       | 1 |
| 3 - 7 hari / 3 - 7 days   | 2 |
| 1 – 2 minggu / 1 – 2 week | 3 |
| > 2 Minggu / > 2 week     | 4 |

Berapa lama waktu yang wajar menurut Anda, dari diterimanya Surat panggilan sampai hari sidang pertama? [S]

|                           |   |
|---------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days       | 1 |
| 3 - 7 hari / 3 - 7 days   | 2 |
| 1 – 2 minggu / 1 – 2 week | 3 |
| > 2 Minggu / > 2 week     | 4 |

## Section 2 : Hearing Preparation

*What amount of time was needed, from registration (when payment was made) to receiving notice of the first hearing? [S]*

*What do you think is an acceptable amount of time, from the registration until receiving notification of the first day hearing? [S]*

*How long did it take from the day notice to appear (relaas) was received until the first hearing? [S]*

*What do you think is an acceptable amount of time, from the day notice to appear (relaas) is received until the first hearing? [S]*



Bagaimana mekanisme pemanggilan sidang pertama? [S]

*How was the mechanism of notification for the first hearing? [S]*

|                                                                                                                        |   |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------|
| Diantar oleh petugas pengadilan/juru sita ke alamat rumah /<br><i>Delivered by court staff/bailiff to home address</i> | 1 | Ke Q 41 / To Q41 |
| Diantar dengan kurir/surat ke alamat rumah / <i>Delivered by messenger/mail to home address</i>                        | 2 | Ke Q 43 / To Q43 |
| Dititipkan ke kantor kelurahan / <i>Sent to Kelurahan office to be picked up</i>                                       | 3 |                  |
| Dihubungi untuk mengambil sendiri / <i>Contacted to pick up the notice</i>                                             | 4 |                  |
| Lainnya / <i>Other</i> :<br>.....                                                                                      | 5 |                  |

Apakah anda pernah dimintakan biaya pemanggilan sidang pertama oleh juru panggil ? [S]

*Have you ever asked to pay for first hearing notification fee by notice delivering staff? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q43 / To Q43                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q44 / Continue To Q44 |

Berapa besaran jumlah yang dimintakan untuk biaya pengiriman ? [S]

*How much was the amount asked for the delivery cost? [S]*

|                            |   |
|----------------------------|---|
| < Rp. 50.000,-             | 1 |
| Rp. 50.000 – Rp. 100.000,- | 2 |
| >Rp. 100.000,-             | 3 |

Secara Umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan kantor pengadilan ini dalam proses persiapan persidangan[S]

*In general, How do you rate your satisfaction towards hearing preparation process in this court[S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied
 Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah Anda pernah mengetahui/  
mengalami proses persidangan  
(mengikuti jalannya persidangan)? [S]

*Have you ever known/experienced hearing  
process (attending a court hearing)? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q46 / To Q46                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q50 / Continue To Q50 |

Keterangan : Pertanyaan rute untuk  
bagian 3, jika responden menjawab kode  
1 maka diteruskan ke Q46 s.d Q56

*Note: Route question for Section 3, if the  
respondent answered code 1 then continue  
to Q46 to Q56*

### Bagian 3 : Persidangan

### Section 3 : Court Hearing

Tanyakan Q44 – Q49 jika Q43 terlingkar  
kode 1

*Ask Q44 – Q49 if Q43 if code 1 is circled*

#### A. Tentang Fasilitas Ruang Sidang

#### A. About Hearing Room Facility

Bagaimana fasilitas dari ruangan sidang  
di kantor pengadilan ini ? [S]

*How is the facility in the hearing rooms of  
this court ? [S]*

Kecukupan luas ruangan  
*Room space adequacy*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Penerangan dan pencahayaan  
*Lighting and illumination*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Sound system – kejelasan suara  
*Sound system – clarity of sound*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Sirkulasi udara  
*Air circulation*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kenyamanan dan jumlah bangku yang  
disediakan  
*Convenience and number of available seats*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Akses keluar masuk ruangan yang tidak  
mengganggu proses persidangan  
*Room entry and Exit access that does not  
disturb hearing process*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas dari ruang sidang di kantor pengadilan ini ? [S]

*How do you rate your satisfaction towards hearing room facility in this court ? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## B. Tentang Proses Persidangan

## *B. About Hearing Process*

Bagaimana jalannya proses persidangan? [S]

*How was the hearing process conducted? [S]*

Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang  
*Punctuality in the implementation of hearing schedule*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Pemberitahuan perubahan jadwal sidang atau perubahan ruangan  
*Changes in hearing schedule or room*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketertiban dan keamanan jalannya persidangan  
*Orderliness and security during Court Hearing*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kenyamanan jalannya persidangan  
*Convenience during court hearing*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap proses persidangan di pengadilan ini ? [S]

*In general, How do you rate your satisfaction towards court hearing process in this court ? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

### C. Pemeriksaan Setempat

Apakah Anda pernah mengikuti jalannya pemeriksaan setempat ? [S]

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q51 / To Q51                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q56 / Continue To Q56 |

Apakah Anda dipungut biaya pemeriksaan setempat di luar biaya panjar? [S]

### C. On-site examination

*Have you ever attended an on-site examination ? [S]*

|                         |   |                                 |
|-------------------------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes                 | 1 | Ke Q52 / To Q52                 |
| Tidak /No               | 2 | Lanjut Ke Q53 / Continue To Q53 |
| Tidak Tahu / Don't Know | 3 |                                 |

Berapa biaya yang dipungut untuk pemeriksaan setempat ? [S]

*What was the fee amount asked for on-site examination ? [S]*

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| < Rp. 50.000,-              | 1 |
| Rp. 50.000 – Rp. 100.000,-  | 2 |
| Rp. 100.000 - Rp. 300.000,- | 3 |
| > Rp. 300.000,-             | 4 |

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

Bagaimana Jalannya Proses Pemeriksaan Setempat ? [S]

*How was the execution of the process of On-site examination ? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Ketepatan jam pelaksanaan pemeriksaan setempat  
*Punctuality in conducting On-site examination*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketertiban Proses Pemeriksaan Setempat  
*Orderliness of On-site examination process*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketertiban jalannya pemeriksaan setempat  
*Orderliness during On-site examination*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan pemeriksaan setempat di pengadilan ini? [S]

*In general, How do you rate your satisfaction towards on-site examination service in this court? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap proses persidangan di pengadilan ini ? [S]

*In general, How do you rate your satisfaction towards court hearing process in this court ? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah Anda pernah menjalani proses pengadilan secara tuntas, hingga tahap pemberian putusan ? [S]

*Have you ever attended a full court Hearings process, until the delivery of decision? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q57 / To Q57                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q62 / Continue To Q62 |

Keterangan : pertanyaan rute untuk Q57 s.d Q61, bagi responden yang pernah mengikuti proses persidangan sampai dengan tahap akhir

*Note: Route question for Q57 to Q61, for respondents who have attended court hearing process until the end.*

**Bagian 4 : Pemberian Putusan****Section 4 : Decision delivery**

Berapa lama proses persidangan diselesaikan sampai didapatkan putusan hakim (pengadilan tingkat pertama)? [S]

*How long was the court hearing process completed until the judge's decision was received? [S]*

|                          |   |                                 |
|--------------------------|---|---------------------------------|
| < 3 bulan / < 3 week     | 1 | Lanjut Ke Q58 / Continue To Q58 |
| 3 – 6 bulan / 3 – 6 week | 2 |                                 |
| > 6 Bulan / > 6 week     | 3 | Ke Q61 / To Q61                 |

Hal-hal apakah yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses persidangan? [M]

*What issues causing delay in the court hearing process? [M]*

|                                                                                           |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Sidang sering dibatalkan / Hearings often canceled                                        | 1 |
| Pihak yang diundang sering tidak siap / Invited parties often were not ready              | 2 |
| Hakim menunda-nunda melakukan persidangan / Judge keep postponing hearings                | 3 |
| Salah satu pihak diluar wilayah hukum/ghoib / One of the parties was outside jurisdiction | 4 |
| Lainnya / Others                                                                          | 5 |

Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pemberian salinan putusan sejak sidang pembacaan putusan? [S]

*What amount of time was needed from the reading of the decision until copy of decision obtained? [S]*

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days                 | 1 |
| 3 hari – 1 minggu / 3 days – 1 week | 2 |
| 1 – 2 minggu / 1 – 2 week           | 3 |
| > 14 hari / > 14 days               | 4 |

Menurut Anda, berapa lama waktu yang ideal untuk mendapatkan salinan putusan setelah sidang pembacaan putusan? [S]

*How much time do you think is acceptable from the reading of the decision until copy of decision obtained? [S]*

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days                 | 1 |
| 3 hari – 1 minggu / 3 days – 1 week | 2 |
| 1 – 2 minggu / 1 – 2 week           | 3 |
| > 14 hari / > 14 days               | 4 |



## Tanyakan Semua

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap waktu pemberian putusan di kantor Pengadilan ini ? [S]

## Ask All of These Questions

*Overall, How do you rate your satisfaction towards the amount of time for the delivery of decision in this court ? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : Pertanyaan Q 61 dijawab semua bagi responden yang melingkari kode 1,2 dan 3 pada Q57

*Note: The question Q 61 should be answered by all respondents who circled code 1,2 and 3 for Q57*

Apakah anda pernah melakukan pengurusan pengembalian sisa biaya panjar? [S]

*Have you ever done any of the following process to obtain fee deposit balance refund? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q63 / To Q63                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q66 / Continue To Q66 |

Keterangan : Pertanyaan rute bagi responden yang memiliki pengalaman di dalam pengembalian sisa biaya panjar Q63 s.d Q65

*Note: Route question for respondents who have experienced in obtaining fee deposit balance refund Q63 to Q65*

## Bagian 5: Pengembalian Sisa Panjar

## Section 5: Refund of Fee Deposit Balance

Bagaimana penilaian anda terhadap proses pengembalian sisa panjar ?

*How do you rate the process of Refund of fee deposit balance*

Transparansi Pengembalian Sisa Panjar  
*Transparency of Refund of Fee Deposit Balance*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kejelasan Prosedur Pengembalian Sisa Panjar

*Clarity of Procedure in Refund of Fee Deposit Balance*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap proses pengembalian sisa panjar di Kantor pengadilan ini? [S]

*How do you rate your satisfaction towards process of refund of fee deposit balance in this court? [S]*

|                                     |   |                                 |   |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|---|
| ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |   |
| 1                                   | 2 | 3                               | 4 |

Apakah anda pernah meminta permohonan eksekusi? [S]

*Have you ever made application for execution? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q66 / To Q66                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q70 / Continue To Q70 |

Keterangan : Pertanyaan rute bagi responden yang memiliki pengalaman di dalam permohonan eksekusi Q66 s.d Q69

*Note: Route question for respondents who have experienced in making application for execution Q66 to Q69*

## Bagian 6 : Permohonan Eksekusi

## Section 6 : Application for Execution

Berapa lama permohonan anda diproses hingga dikeluarkannya peringatan (aanmaning) pelaksanaan putusan secara sukarela? [S]

*How long did it take for your application processed until the issuance of warning (aanmaning) to implement the execution voluntarily? [S]*

|                                                                                            |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Hari yang sama ketika permohonan dimasukan / On the same day when application is submitted | 1 |
| 1 - 7 hari setelah permohonan dimasukan / 1 - 7 days after application is submitted        | 2 |
| > 7 hari setelah permohonan dimasukan / > 7 days after application is submitted            | 4 |

Berapa lama idealnya waktu pemrosesan permohonan hingga dikeluarkannya peringatan ?

*How much do you think is ideal time to process the application until the warning is issued ?*

|                                                                                                   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Hari yang sama ketika permohonan dimasukan / <i>On the same day when application is submitted</i> | 1 |
| 1 - 7 hari setelah permohonan dimasukan / <i>1 - 7 days after application is submitted</i>        | 2 |
| > 7 hari setelah permohonan dimasukan / <i>&gt; 7 days after application is submitted</i>         | 4 |

Bagaimana penilaian anda terhadap proses permohonan eksekusi ?

*How do you rate the process of application for execution ?*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Kejelasan Prosedur Permohonan  
*Clarity of the application procedure*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketertiban dalam melakukan proses pendaftaran permohonan  
*Orderliness in conductng application registration process*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap proses pendaftaran eksekusi di kantor Pengadilan ini? [S]

*Overall, How do you rate your satisfaction towards application for execution process in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

Keterangan : menanyakan semua bagi seluruh responden, baik yang hanya memiliki pengalaman terkait dengan fasilitas peradilan.

*Note: ask these questions to all respondents, not only those who have experience related to Court Facility.*

### Bagian 7 : Personel Petugas Pengadilan

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pengadilan ini. [S]

Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan  
*Willingness in providing needed service*

Keramahan Petugas Pengadilan  
*Friendliness of Court Staff*

Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi secara cepat  
*Capacity in completing administration process timely*

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas petugas pengadilan (kualitas pelayanan, integritas dan transparansi) di kantor pengadilan ini ? [S]

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap seluruh pelayanan administrasi peradilan yang anda alami di pengadilan ini ? [S]

### Section 7 : Court Staff

*Rate the quality of service provided by the Court Staff. [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*How do you rate your satisfaction towards Court Staff (service quality, integrity and transparency) in this court ? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*In general, how do you rate your satisfaction towards overall court Administration services that you experienced in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Lembar Catatan :

*Record Sheet:*

Diisi jika terdapat catatan penting selama proses responden, harap detail dan konkret terhadap bentuk catatannya

*Required if there is a cautionary note during a respondent process, please provide details and the note should be concrete*

## Modul 2 : Pelayanan Bantuan Hukum

Berikut ini, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dengan kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Peradilan Ini berkaitan dengan Bantuan Hukum.

### Bagian Umum : Fasilitas Peradilan<sup>15</sup>

Keterangan : Bagian Umum ini dapat tidak diisi jika, responden merupakan hasil rekrutmen pada administrasi peradilan. Jika responden adalah tahanan, maka bagian A Tentang Akses ke pengadilan dan Bagian B Fasilitas Informasi dapat dilingkari.

#### A. Tentang Akses ke Kantor Peradilan

Berikan penilaian Anda terhadap kemudahan akses (mencari lokasi, parkir dan ruangan) dari kantor pengadilan ini.

Ketika Anda datang pertama kali ke kantor ini, apakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor ini? [S]

|           |   |                               |
|-----------|---|-------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q2 / To Q2                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q4 / Continue To Q4 |

## Module 2 : Legal Aid Service

*In the following, I would like to ask several issues related to the quality and services provided by this Court With respect to Legal Aid.*

### General Section : Court Facility<sup>15</sup>

*Note: This general section should not be answered if the respondent was recruited during survey of Court Administration. If the respondent is a detainee, then Section A Tentang Access to court and Section B Information Facility can be circled.*

#### A. On the Access to Court Building

*How do you rate ease of access (finding location, parking, and rooms) of this court building.*

*When you visited the court for the first time, were you trying to find information about the location of the building? [S]*

<sup>15</sup> Jika responden berasal dari responden administrasi pelayanan, maka Bagian Umum Fasilitas Peradilan Tidak Perlu ditanyakan Kembali. Langsung ke Bagian 1 Informasi Bantuan Hukum

<sup>15</sup> If the respondent is also respondent for administration service, then the General Section of Court Facility need not asked again. Proceed directly to Section 1 Legal Aid Information



Ketika Anda datang pertama kali ke kantor ini, apakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor ini? [S]

*Where did you find information on the location of this court building ? [M]*

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                        | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

Dimanakah seharusnya informasi tentang lokasi kantor pengadilan ini dipublikasikan? [M]

*Where the information on the court building location should be published? [M]*

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                        | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

Tanyakan Semuanya

*Ask All of These Questions*

Apakah Anda membutuhkan parkir kendaraan bermotor ketika terakhir kali Anda datang di kantor pengadilan ini? [S]

*Did you require parking for vehicle the last time you visited in this court? [S]*

|                   |   |                                        |
|-------------------|---|----------------------------------------|
| Ya / <i>Yes</i>   | 1 | Ke Q5 / <i>To Q5</i>                   |
| Tidak / <i>No</i> | 2 | Lanjut Ke Q10 / <i>Continue To Q10</i> |

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q1, untuk menjawab pertanyaan Q4. Jika responden adalah tahanan, maka jawaban secara otomatis adalah tidak dan dapat langsung menuju ke pertanyaan terkait fasilitas toilet

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q1, to answer question Q4. If the respondent is a detainee, then the automatic answer is NO and can directly proceed to the questions related to toilet facility*

Apakah jenis kendaraan yang Anda parkir? [S]

*What kind of vehicle you parked? [S]*

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| Kendaraan Roda Dua / <i>Two wheels Vehicle</i>    | 1 |
| Kendaraan Roda Empat / <i>Four wheels Vehicle</i> | 2 |

Berapa lama rata-rata waktu yang Anda butuhkan untuk mendapatkan parkir? [S]

*What is the average time you took to get a parking spot? [S]*

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| < 5 menit / <i>&lt; 5 minutes</i>      | 1 |
| 6 – 10 menit / <i>6 – 10 minutes</i>   | 2 |
| 11 – 15 menit / <i>11 – 15 minutes</i> | 3 |
| 16 – 20 menit / <i>16 – 20 minutes</i> | 4 |
| > 20 menit / <i>&gt; 20 minutes</i>    | 5 |

Berapa waktu yang wajar menurut Anda untuk mendapatkan parkir? [S]

*What do you think is the acceptable amount of time to get a parking spot? [S]*

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| < 5 menit / <i>&lt; 5 minutes</i>      | 1 |
| 6 – 10 menit / <i>6 – 10 minutes</i>   | 2 |
| 11 – 15 menit / <i>11 – 15 minutes</i> | 3 |
| 16 – 20 menit / <i>16 – 20 minutes</i> | 4 |
| > 20 menit / <i>&gt; 20 minutes</i>    | 5 |

Tanyakan Semuanya

*Ask All of These Questions*

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q4, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q8 s.d Q10

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q4, in order to answer the next questions Q8 to Q10*

Apakah anda dikenakan tarif parkir ? [S]

*Did you have to pay parking fee ? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q9 / To Q9                   |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q10 / Continue To Q10 |

Berapa besaran tarif parkir rata-rata yang anda keluarkan ? [S]

*What is the average parking fee that you paid ? [S]*

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <Rp. 2000                 | 1 |
| Rp. 2.000 - Rp. 5.000,-   | 2 |
| Rp. 6.000 - Rp. 10.000,-  | 3 |
| Rp. 11.000 - Rp. 15.000,- | 4 |
| > Rp. 15.000,-            | 5 |

Berkaitan dengan akses (kemudahan mencari lokasi dan parkir), bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap kantor pengadilan ini? [S]

*With respect to access (ease in finding the location and parking spot), how do you rate your satisfaction towards this court building? [S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*
 Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## B. Fasilitas Informasi

## *B. Information Facility*

Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas informasi yang disediakan dipengadilan ini [S]

*How do you rate the information facility that is provided in this court[S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*
 Sangat Baik  
*very satisfied* →

Keadaan Meja Informasi  
*How do you rate the information facility that is provided in this court[S]*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Akurasi Informasi yang disajikan  
*Accuracy of Available Information*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Jumlah Media Informasi  
*Number of Information Media*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berkaitan dengan fasilitas informasi yang disediakan dipengadilan ini, bagaimanakah tingkat kepuasan anda  
*With respect to the information facility provided by this court, how do you rate your satisfaction*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

### C. Tentang Fasilitas Toilet

Berikan penilaian Anda terhadap fasilitas toilet yang disediakan di Pengadilan ini? [S]

Jumlah toilet  
*Toilet cleanliness*

Kebersihan dari toilet  
*Toilet cleanliness*

Ketersediaan Perlengkapan Toilet  
(misalnya gayung, air, ember, tisu, dan sebagainya)  
*Availability of Toilet Supplies*  
(e.g.. water scoop, water, pail, tissue, etc.)

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas toilet? [S]

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap semua fasilitas (akses pengadilan, fasilitas informasi dan toilet) di peradilan ini? [S]

### C. About Toilet Facility

*How do you rate toilet facility which is provided in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*      Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*      Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*In general, How do you rate your satisfaction towards all facilities (access to court, information facility and toilet) in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*      Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q4, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q8 s.d Q10. Jika responden adalah tahanan maka dinyatakan fasilitas yang berada di ruang tahanan, jika memiliki toilet. Jika tahanan menggunakan fasilitas toilet pada umumnya maka ditanyakan fasilitas tersebut

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q4, in order to answer the next questions Q8 to Q10. If respondent is a detainee, then state the facilities available in the detention room, if toilet is available. If detainees use the general/public toilet facility, then ask the questions about those toilets.*

### Bagian 1 : Informasi Bantuan Hukum

### Section 1 : Legal Aid Information

Dari mana Anda mengetahui pertama kali mengenai adanya program bantuan hukum di pengadilan ini? [M]

*Where did you first find out about the existing legal aid program in this court? [M]*

|                                                                                                                                                |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                                                                                            | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                                                                                        | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                                                                                         | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                                                                                              | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i>                                                                     | 5 |
| Diberitahu oleh petugas pengadilan/polisi/petugas pemerintahan lainnya / <i>Notice Board at Court/ Police Station/Other Government Offices</i> | 6 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                                                                                                 | 7 |

Kapan Anda mendapatkan informasi mengenai adanya program bantuan hukum di pengadilan? [M]

*When did you receive information about available legal aid program in court? [M]*

|                                                                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Diawal proses saat sudah mendapatkan masalah hukum / <i>At the beginning of the process of legal problem</i> | 1 |
| Ditengah proses saat sudah mendapatkan masalah hukum / <i>During the process of legal problem</i>            | 2 |
| Diakhir proses saat sudah mendapatkan masalah hukum / <i>At the end of the process of legal problem</i>      | 3 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                                                               | 4 |
|                                                                                                              |   |

Bagaimanakah informasi bantuan hukum yang Anda dapatkan? [S]

*How is the legal aid information which you received? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Informasi lengkap dan akurat  
*Information is complete and accurate*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Informasi mudah diakses/ditemukan  
*Easily accessible/found Information*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap informasi bantuan hukum yang anda dapatkan? [S]

*In general, how do you rate your satisfaction towards legal aid information which you received? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Jenis bantuan hukum apakah yang Anda terima? [M]

*What type of legal aid did you receive? [M]*

|                                                    |   |                                    |                                                                   |
|----------------------------------------------------|---|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Pos Bantuan Hukum / <i>Legal Aid Post</i>          | 1 | Ke Q21 – Q27 / <i>To Q21 – Q27</i> | Tanyakan Semua Ke Q45<br><i>Ask All of These Questions To Q45</i> |
| Bantuan jasa advokat / <i>Advocate service</i>     | 2 | Ke Q28 – Q36 / <i>To Q28 – Q36</i> |                                                                   |
| Pembebasan biaya perkara / <i>Court fee waiver</i> | 3 | Ke Q39 – Q44 / <i>To Q39 – Q44</i> |                                                                   |

Keterangan : Jawaban pada Q20 dapat lebih dari satu, bahkan kesemuanya. Perhatikan rute masing-masing kode, jika semua mengalami, maka responden menjawab keseluruhan. Perhatikan bahwa responden wajib menjawab Q45, terlepas apapun pilihannya

*Note: Answer for Q20 can be more than one, or even all. Pay attention to the route of each code, if all changed, then the respondent answered all. Please note that respondent should answer Q45, regardless of the choice*



## Bagian 2: Pos Bantuan Hukum

### A. Fasilitas Posbakum

Berikan penilaian Anda terhadap fasilitas Posbakum di pengadilan ini; [S]

Kondisi ruang konsultasi  
*Condition of Consultation Room*

Penempatan lokasi kantor Posbakum  
*Location of Posbakum office*

Kelengkapan alat penunjang  
*Completeness of supporting tools*

Selalu tersedia advokat piket  
*Advocate on Duty is always available*

Jumlah advokat piket  
*Number of Advocate on Duty*

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas petugas advokat piket (kualitas pelayanan, integritas dan transparansi) di kantor pengadilan ini? [S]

## Section 2: Legal Aid Post

### A. Posbakum Facility

*How do you rate Posbakum facility in this court; [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## B. Advokat Piket

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh advokat piket [S]

Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan  
*Willingness to provide needed advice*

Kesediaan membantu memudahkan proses hukum  
*Willingness in helping facilitate the legal process*

Kesediaan meluangkan waktu  
*Willingness in dedicating time*

Kecakapan dalam memberikan saran hukum  
*Competence in providing legal advice*

Apakah terdapat pungutan/sumbangan dari pelayanan yang diberikan oleh advokat piket? [S]

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q25 / To Q25                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q26 / Continue To Q26 |

Tanyakan Q10 jika Q9 terlingkar kode 1

Berapa besar pungutan/sumbangan yang diberikan kepada advokat piket? [S]

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| < Rp. 100.000,-             | 1 |
| Rp. 100.000 – Rp. 500.000,- | 2 |
| >Rp. 500.000,-              | 3 |

## B. Advocate on Duty

*How do you rate quality of service provided by Advocate on Duty [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Were you asked for contribution/fees for the service provided Advocate on duty? [S]*

*Ask Q10 if code 1 is circled in Q9*

*How much was the contribution/fees paid to Advocate on Duty? [S]*

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan advokat piket di kantor pengadilan ini? [S]

*How do you rate your satisfaction towards the service by Advocate on Duty in this court? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik →  
very dissatisfied                      very satisfied

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berkaitan dengan Pos Bantuan Hukum, bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas dan pelayanan advokat piket Pos Bantuan Hukum? [S]

*With respect to Legal Aid Post, how do you rate your satisfaction towards the facility and service by Advocate on Duty Legal Aid Post? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik →  
very dissatisfied                      very satisfied

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

### Bagian 3 : Bantuan Jasa Hukum

### *Section 3 : Legal Service*

#### A. Prosedur Bantuan Jasa Hukum

#### *A. Legal Service Procedure*

Apakah anda mendapatkan bantuan dalam mengurus bantuan jasa hukum? [S]

*Did you receive assistance in the process to get the legal service? [S]*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q29 / To Q29                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q30 / Continue To Q30 |

Keterangan : Pertanyaan Rute perhatikan jawaban kode yang dilingkari. Jika 1 (ya), maka responden menjawab pertanyaan Q293

*Note: For Route Question, please pay attention to the answer or the circled code. If 1 (yes), then the respondent can answer question Q29*

Siapakah yang membantu Anda dalam mengurus bantuan jasa hukum? [M]

*Who assisted you in trying to get legal service? [M]*

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Advokat piket / <i>Advocate on Duty</i> | 1 |
| Petugas pengadilan / <i>Court Staff</i> | 2 |
| Lainnya / <i>Other.....</i>             | 3 |

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

Keterangan : Responden yang menjawab kode 1 atau 2 pada Q28. Menjawab Q30 s.d Q37

*Note: The respondent who answered code 1 or 2 on Q28, may answer Q30 to Q37*

Bagaimanakah penilaian Anda terhadap bantuan jasa hukum? [S]

*How do you rate the legal service? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Kejelasan Prosedur permohonan bantuan  
*Clarity of Application for aid service procedure*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kemudahan permohonan bantuan jasa hukum  
*Ease in Application for Legal Service*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berkaitan dengan prosedur bantuan jasa hukum, bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap prosedur bantuan jasa hukum di pengadilan ini? [S]

*With respect to legal service procedure, how do you rate your satisfaction towards the procedure of legal service in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## B. Advokat Bantuan Jasa Hukum

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh advokat bantuan jasa

Kesediaan memberikan saran yang dibutuhkan

*Willingness to provide needed advice*

Kesediaan membantu memudahkan proses hukum

*Willingness in helping facilitate the legal process*

Kesediaan meluangkan waktu  
Kecakapan dalam memberikan saran hukum

*Willingness in dedicating time*

*Competence in providing legal advice*

Apakah terdapat pungutan/sumbangan dari pelayanan yang diberikan oleh advokat bantuan jasa hukum? [S]

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q34 / To Q34                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q35 / Continue To Q35 |

Berapa besar pungutan/sumbangan yang diberikan kepada advokat bantuan jasa hukum? [S]

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| < Rp. 100.000,-             | 1 |
| Rp. 100.000 – Rp. 500.000,- | 2 |
| >Rp. 500.000,-              | 3 |

## B. Legal Service Advocate

*How do you rate quality of service provided by legal service advocate*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Was there any contribution/fee for the service provided by the legal service advocate? [S]*

*How much was the contribution/fees paid to legal service advocate? [S]*

Tanyakan semua

Ask all of these questions

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan advokat bantuan jasa hukum di kantor pengadilan ini ? [S]

How do you rate your satisfaction towards the service by legal service advocate

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berkaitan dengan Bantuan jasa hukum, bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas dan pelayanan advokat bantuan jasa hukum? [S]

With respect to Legal service, how do you rate your satisfaction towards the facility and service by legal service advocate? [S]

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### Bagian 4 : Pembebasan biaya perkara

#### Section 4 : Court fee waiver

##### A. Tentang Prosedur Pembebasan biaya perkara

##### A. On Court fee waiver procedure

Apakah anda mendapatkan bantuan dalam mengurus pembebasan biaya perkara? [S]

Did you receive assistance in trying to get court fee waiver? [S]

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q38 / To Q38                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q39 / Continue To Q39 |

Keterangan : Pertanyaan Rute perhatikan jawaban kode yang dilingkari. Jika 1 (ya), maka responden menjawab pertanyaan Q38 s.d Q45

Note: For Route Question, please pay attention to the answer or the circled code. If 1 (yes), then the respondent can answer question Q38 to Q45



Siapakah yang membantu Anda dalam mengurus pembebasan biaya perkara? [M]

*Who assisted you in trying to get Court fee waiver? [M]*

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Advokat piket / <i>Advocate on Duty</i> | 1 |
| Petugas pengadilan / <i>Court Staff</i> | 2 |
| Lainnya / <i>Other.....</i>             | 3 |

Tanyakan Semua

*Ask All of These Questions*

Keterangan : Responden yang menjawab kode 1 dan 2, pada Q37 menjawab semua dari Q39 s.d Q40

*Note: Respondents who answered with code 1 and 2 for Q37 may answer all questions from Q39 to Q40*

Bagaimanakah penilaian Anda terhadap pembebasan biaya perkara? [S]

*How do you rate the Court fee waiver? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Kejelasan Prosedur Pembebasan Biaya Perkara  
*Clarity of Court Fee Waiver Procedure*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kejelasan dan Kemudahan Syarat-Syarat Permohonan  
*Clarity and Ease of Application Requirements*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

B. Lama Waktu Pembebasan Biaya Perkara

*B. Time taken for court fee waiver*

Berapa lama waktu yang dibutuhkan mulai dari dimasukkannya permohonan sampai dengan mendapatkan keputusan tentang pembebasan biaya perkara? [S]

*What amount of time was needed, from filing the application until receiving decision on Court fee waiver? [S]*

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days                   | 1 |
| 3 - 7 hari / 3 - 7 days               | 2 |
| 1 - 2 minggu / 1 - 2 week             | 3 |
| 2 minggu - 1 bulan / 2 week - 1 month | 4 |
| > 1 bulan / > 1 month                 | 5 |

Berapa lama waktu yang wajar menurut Anda, mulai dari dimasukkannya permohonan sampai dengan mendapatkan keputusan tentang pembebasan biaya perkara? [S]

*What do you think is the acceptable amount of time, from filing the application until receiving decision on Court fee waiver? [S]*

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| < 3 hari / < 3 days                   | 1 |
| 3 - 7 hari / 3 - 7 days               | 2 |
| 1 - 2 minggu / 1 - 2 week             | 3 |
| 2 minggu - 1 bulan / 2 week - 1 month | 4 |
| > 1 bulan / > 1 month                 | 5 |

Berkaitan dengan lama waktu yang dibutuhkan untuk keputusan pembebasan biaya perkara, bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap prosedur pembebasan perkara di pengadilan ini? [S]

*With respect to the amount of time needed to receive decision on Court fee waiver, how do you rate your satisfaction towards the procedure of case fee waiver in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berkaitan dengan pembebasan biaya perkara, bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap pembebasan biaya perkara? [S]

*With respect to Court fee waiver, how do you rate your satisfaction towards Court fee waiver? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Tanyakan Semua

Ask All of These Questions

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda atas pelayanan bantuan hukum yang anda terima? [S]

*In general, how do you rate your satisfaction towards legal aid service that you received? [S]*

|   |                                   |                               |   |   |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|---|---|
| ← | Sangat Buruk<br>very dissatisfied | Sangat Baik<br>very satisfied | → |   |
| 1 | 2                                 | 3                             | 4 | 5 |

Keterangan : pertanyaan Q45 ini wajib diisi oleh semua responden bantuan hukum, terlepas dari pilihan pada pertanyaan Q20

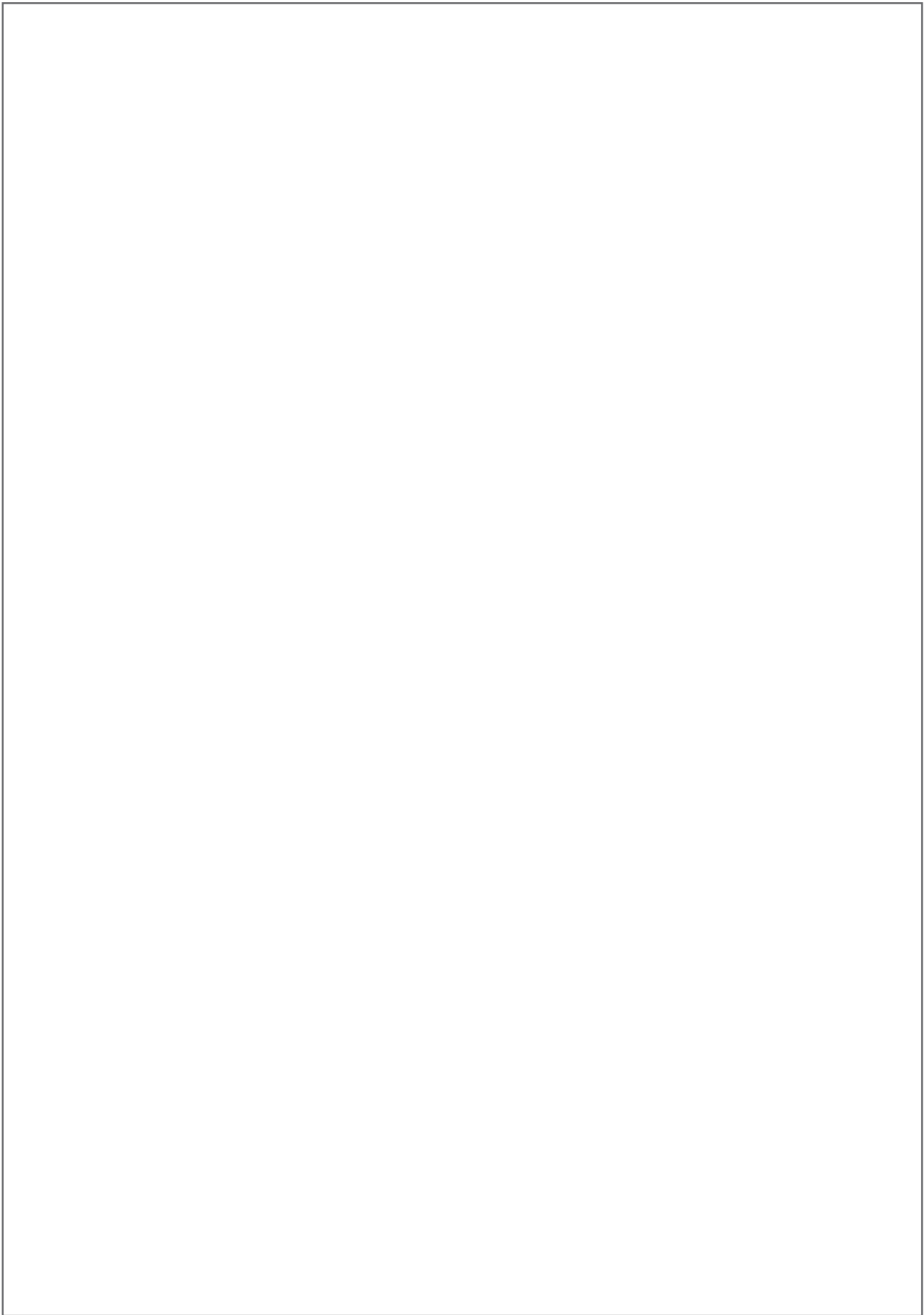
*Note: The question Q45 must be answered by all respondents of legal aid, regardless of their answer for the question Q20*

Lembar Catatan :

*Record Sheet:*

Diisi jika terdapat catatan penting selama proses responden, harap detail dan konkret terhadap bentuk catatannya

*Required if there is a cautionary note during a respondent process, please provide details and the note should be concrete*



### Modul 3 : Pelayanan Informasi

Berikut ini, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dengan kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Peradilan Ini berkaitan dengan pelayanan informasi.

#### Bagian Umum : Fasilitas Peradilan<sup>16</sup>

Keterangan : Bagian Umum ini dapat tidak diisi jika, responden merupakan hasil rekrutmen pada administrasi peradilan. Jika responden adalah tahanan, maka bagian A Tentang Akses ke pengadilan dan Bagian B Fasilitas Informasi dapat dilingkari. Pada bagian ini tidak terdapat keterangan terkait dengan fasilitas informasi

##### A. Tentang Akses ke Kantor Peradilan

Berikan penilaian Anda terhadap kemudahan akses (mencari lokasi, parkir dan ruangan) dari kantor pengadilan ini.

Ketika Anda datang pertama kali ke kantor ini, apakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor ini? [S]

### Module 3 : Information Service

*In the following, I would like to ask several issues related to the quality and services provided by this Court With respect to Information Service.*

#### General Section : Court Facility<sup>16</sup>

*Note: This general section should not be answered if the respondent was recruited during survey of Court Administration. If the respondent is a detainee, then Section A on Access to court and Section B Information Facility can be circled. In this section there is no information related to information facility*

##### A. On the Access to Court Building

*How do you rate ease of access (finding location, parking, and rooms) of this court building.*

*When you visited the court for the first time, were you trying to find information about the location of the building? [S]*

|           |   |                               |
|-----------|---|-------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q2 / To Q2                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q4 / Continue To Q4 |

<sup>16</sup> Jika responden berasal dari responden administrasi pelayanan, maka Bagian Umum Fasilitas Peradilan Tidak Perlu ditanyakan Kembali. Langsung ke Bagian 1 Media Informasi

<sup>16</sup> If the respondent is also the respondent of service administration, then questions in the general section of court facility need not be asked again. Directly return to Section 1 Information Media.

Dimanakah Anda mencari informasi tentang lokasi kantor pengadilan ini ?  
[M]

*Where did you find information on the location of this court building ? [M]*

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                        | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

Dimanakah seharusnya informasi tentang lokasi kantor pengadilan ini dipublikasikan? [M]

*Where the information on the court building location should be published? [M]*

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Website pengadilan ini / <i>The court's website</i>                        | 1 |
| Website lainnya / <i>Other Websites</i>                                    | 2 |
| Layanan Informasi 108 / <i>Information Service 108</i>                     | 3 |
| Peta / <i>Map</i>                                                          | 4 |
| Media cetak : Koran, majalah / <i>Printed Media: Newspapers, magazines</i> | 5 |
| Lainnya / <i>Other</i> : .....                                             | 6 |

Tanyakan Semuanya

*Ask All of These Questions*

Apakah Anda membutuhkan parkir kendaraan bermotor ketika terakhir kali Anda datang di kantor pengadilan ini?  
[S]

*Did you require parking for vehicle the last time you visited this court? [S]*

|                   |   |                                        |
|-------------------|---|----------------------------------------|
| Ya / <i>Yes</i>   | 1 | Ke Q5 / <i>To Q5</i>                   |
| Tidak / <i>No</i> | 2 | Lanjut Ke Q10 / <i>Continue To Q10</i> |

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q1, untuk menjawab pertanyaan Q4. Jika responden adalah tahanan, maka jawaban secara otomatis adalah tidak dan dapat langsung menuju ke pertanyaan terkait fasilitas toilet

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q1, to answer question Q4. If the respondent is a detainee, then the automatic answer is NO and can directly proceed to the questions related to toilet facility*



Apakah jenis kendaraan yang Anda parkir? [S]

*What kind of vehicle you parked? [S]*

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| Kendaraan Roda Dua / <i>Two wheels Vehicle</i>    | 1 |
| Kendaraan Roda Empat / <i>Four wheels Vehicle</i> | 2 |

Berapa lama rata-rata waktu yang Anda butuhkan untuk mendapatkan parkir? [S]

*What is the average time you took to get a parking spot? [S]*

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| < 5 menit / <i>&lt; 5 minutes</i>      | 1 |
| 6 – 10 menit / <i>6 – 10 minutes</i>   | 2 |
| 11 – 15 menit / <i>11 – 15 minutes</i> | 3 |
| 16 – 20 menit / <i>16 – 20 minutes</i> | 4 |
| > 20 menit / <i>&gt; 20 minutes</i>    | 5 |

Berapa waktu yang wajar menurut Anda untuk mendapatkan parkir? [S]

*What do you think is the acceptable amount of time to get a parking spot? [S]*

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| < 5 menit / <i>&lt; 5 minutes</i>      | 1 |
| 6 – 10 menit / <i>6 – 10 minutes</i>   | 2 |
| 11 – 15 menit / <i>11 – 15 minutes</i> | 3 |
| 16 – 20 menit / <i>16 – 20 minutes</i> | 4 |
| > 20 menit / <i>&gt; 20 minutes</i>    | 5 |

Tanyakan Semuanya

*Ask All of These Questions*

Apakah anda dikenakan tarif parkir ? [S]

*Did you have to pay parking fee ? [S]*

|                   |   |                                        |
|-------------------|---|----------------------------------------|
| Ya / <i>Yes</i>   | 1 | Ke Q9 / <i>To Q9</i>                   |
| Tidak / <i>No</i> | 2 | Lanjut Ke Q10 / <i>Continue To Q10</i> |

Keterangan : Tanyakan semua berlaku bagi baik orang yang menjawab Ya ataupun Tidak pada pertanyaan Q4, untuk menjawab pertanyaan selanjutnya Q8 s.d Q10

*Note: Ask all of these questions whether they answered Yes or No for question Q4, in order to answer the next questions Q8 to Q10*

Berapa besaran tarif parkir rata-rata yang anda keluarkan ? [S]

*What is the average parking fee that you paid ? [S]*

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <Rp. 2000                 | 1 |
| Rp. 2.000 - Rp. 5.000,-   | 2 |
| Rp. 6.000 - Rp. 10.000,-  | 3 |
| Rp. 11.000 - Rp. 15.000,- | 4 |
| > Rp. 15.000,-            | 5 |

Berkaitan dengan akses (kemudahan mencari lokasi dan parkir), bagaimanakah tingkat kepuasan Anda terhadap kantor pengadilan ini? [S]

*With respect to access (ease in finding the location and parking spot), how do you rate your satisfaction towards this court building? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied
 Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : khusus untuk kuesioner informasi, pada bagian umum dihapuskan terkait dengan bagian fasilitas informasi

*Note: Specific to questionnaires on information, the general section relating to information facility is deleted*

## B. Tentang Fasilitas Toilet

## *B. About Toilet Facility*

Berikan penilaian Anda terhadap fasilitas toilet yang disediakan di Pengadilan ini? [S]

*How do you rate toilet facility which is provided in this court? [S]*

Jumlah toilet  
*Number of Toilets*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied
 Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kebersihan dari toilet  
*Toilet cleanliness*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketersediaan Perlengkapan Toilet (misalnya gayung, air, ember, tisu, dan sebagainya)  
*Availability of Toilet Supplies (for example water scoop, pail, tissue, etc. )*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap fasilitas toilet? [S]

*How do you rate your satisfaction towards toilet facility? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap semua fasilitas (akses pengadilan dan toilet) di pengadilan ini? [S]

*In general, How do you rate your satisfaction towards all facilities (court access and toilet) in this court? [S]*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik  
very dissatisfied                      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : perhatikan perbedaan antara Q12 dan Q13. Q12 hanya menanyakan kepuasan terhadap fasilitas toilet sedangkan Q13 menanyakan terkait dengan fasilitas secara keseluruhan yang disediakan pengadilan (akses parkir dan toilet)

*Note: Please pay attention to the difference between Q12 and Q13. Q12 only questions the satisfaction towards toilet facility while Q13 questions issues related to overall facility provided by the court (parking access and toilet)*

Bagian 1: Media Informasi (TV, Komputer, dan/atau Papan Pengumuman)

*Section 1: Information Media (TV, Computer, and/or Information Board)*

Apakah tersedia media (TV, Komputer, dan/atau papan pengumuman) yang menyajikan informasi publik di pengadilan ini?

*Is there any media (TV, Computers, and/or Information Board) which provides public information in this court?*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q15 / To Q15                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q17 / Continue To Q17 |

Keterangan : walaupun berdasarkan pengamatan surveyor terdapat meja informasi dan/atau papan pengumuman, jawaban harus sesuai dengan jawaban dari responden

*Note: although there is information desk/information board based on the observation from the surveyor, The answer recorded must be the same with the answer from respondent*

Berikan penilaian Anda terhadap media informasi (papan tulis, layar informasi, komputer) di Pengadilan ini?

*How do you rate information media (white/black board. information screen, computer) in this court?*

|                                                                                  | ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   |   |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| Penempatan media informasi<br><i>Location of information media</i>               | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Akurasi informasi yang disajikan<br><i>Accuracy of available information</i>     | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Kualitas media yang menyajikan<br><i>Quality of information presenting media</i> | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Infomasi mudah dipahami<br><i>Easy to understand information</i>                 | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |
| Jumlah media informasi<br><i>Number of Information media</i>                     | 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap media informasi di pengadilan ini ?

*In general, How do you rate your satisfaction towards information media in this court ?*

| ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   |   |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |
|-------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| 1                                   | 2 | 3 | 4 | 5                               |

## Bagian 2: Permohonan Informasi

## Section 2: Information Request

Darimanakah Anda mendapatkan informasi tentang prosedur permohonan informasi?

*Where did you find out information on request for information procedure?*

|                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Papan pengumuman di pengadilan / <i>Information Board in Court</i>                     | 1 |
| Buku petunjuk atau selebaran / <i>Guideline book or brochures</i>                      | 2 |
| Informasi dari petugas jaga/PPID / <i>Information from Information Desk Staff/PPID</i> | 3 |
| Website / <i>Website</i>                                                               | 4 |
| Lainnya / <i>Others</i> .....                                                          | 5 |

Berapa lama Anda mendapat menerima informasi dari petugas pengadilan atas permohonan informasi pengadilan, yang anda ajukan?

*How much time before you received information from Court Staff on request for court information that you made?*

|                                                                                                  |   |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| Seketika/pada hari yang sama dengan permohonan / <i>Instantly/on the same day as the request</i> | 1 | Ke Q 19<br>To Q 19 |
| 1 – 2 hari / <i>1 – 2 days</i>                                                                   | 2 |                    |
| 3 – 4 hari / <i>3 – 4 days</i>                                                                   | 3 |                    |
| > 5 hari / <i>&gt; 5 days</i>                                                                    | 4 |                    |
| Permohonan Ditolak                                                                               | 5 | Ke Q23<br>To Q23   |

Keterangan : Khusus pertanyaan rute kode 5 terlingkari, responden menjawab Q23. Jika kode 1 s.d 4 terlingkari, maka tanyakan pertanyaan Q 19 s.d Q22

*Note: Specific to Route Question, if respondent answered/circled code 5, then respondent may answer question Q23. If respondent circled/checked code 1 to 4, then ask questions Q 19 to Q22*

Tanyakan Semua Jika Q 18 Kode 1 s.d 4 Terlingkari

*Ask All of These Questions If Q 18 Code 1 to 4 is Circled/Checked*

Berapa lama menurut Anda menerima informasi yang wajar dari petugas pengadilan atas permohonan informasi pengadilan yang Anda ajukan?

*How much time is acceptable waiting time to receive information from Court Staff on request for court information which you requested?*

|                                                                                                  |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Seketika/pada hari yang sama dengan permohonan / <i>Instantly/on the same day as the request</i> | 1 |
| 1 – 2 hari / <i>1 – 2 days</i>                                                                   | 2 |
| 3 – 4 hari / <i>3 – 4 days</i>                                                                   | 3 |
| > 5 hari / <i>&gt; 5 days</i>                                                                    | 4 |

Berikan Penilaian Anda terhadap pelayanan permohonan informasi dipengadilan ini.

*How do you rate request for information service in this court ?*

Kejelasan prosedur permohonan informasi  
*Clarity in the procedure of information request*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kualitas informasi yang didapatkan  
*The Quality of received information*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Transparansi terhadap biaya foto copy yang dikenakan  
*Transparency of Photocopy costs that must be paid*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan permohonan informasi di pengadilan ini ?

*How do you rate your satisfaction towards request for information service in this court?*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas petugas pelayanan informasi (kualitas pelayanan, integritas dan transparansi) di kantor pengadilan ini?

*How do you rate your satisfaction towards Information Service staff (service quality, integrity and transparency) in this court?*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Tanyakan Jika Q 18 Kode 5 terlingkari

*Ask if in Q 18 Code 5 is Circled/Checked*

Bagian 3: Keberatan

*Section 3: Objection*

Apakah Anda mengajukan keberatan atas penolakan permohonan informasi di pengadilan ini?

*Did you ever object over the rejection of your information request in this court?*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q24 / To Q24                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q27 / Continue To Q27 |

Keterangan : Q23 dimaksudkan untuk menanyakan kepada pemohon yang permohonan informasinya ditolak.

*Note: Q23 is intended to ask to the applicants whose request for information was rejected.*

Berapa lama proses keberatan Anda diproses?

*How much time was your objection in process?*

|                                                                                                  |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Seketika/pada hari yang sama dengan permohonan / <i>Instantly/on the same day as the request</i> | 1 |
| 1 – 10 hari / <i>1 – 10 days</i>                                                                 | 2 |
| 11 – 20 hari / <i>11 – 20 days</i>                                                               | 3 |
| 21 - 24 hari / <i>21 - 24 days</i>                                                               | 4 |
| > 24 hari / <i>&gt; 24 days</i>                                                                  | 5 |

Menurut Anda berapa lama proses yang wajar atas pengajuan keberatan?

*What do you think is the acceptable amount of time needed to process the objection?*

|                                                                                                  |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Seketika/pada hari yang sama dengan permohonan / <i>Instantly/on the same day as the request</i> | 1 |
| 1 – 10 hari / <i>1 – 10 days</i>                                                                 | 2 |
| 11 – 20 hari / <i>11 – 20 days</i>                                                               | 3 |
| 21 - 24 hari / <i>21 - 24 days</i>                                                               | 4 |
| > 24 hari / <i>&gt; 24 days</i>                                                                  | 5 |



Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap prosedur keberatan?

*Overall, How do you rate your satisfaction towards Objection procedure?*

| ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |   |
|-------------------------------------|---|---|---------------------------------|---|
| 1                                   | 2 | 3 | 4                               | 5 |

Tanyakan Semuanya

*Ask All of These Questions*

Bagian 4: Pelayanan Personel

*Section 4: Staff Service*

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas informasi

*How do you rate quality of service provided by Information staff*

Kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan  
*Willingness to provide needed information*

| ← Sangat Buruk<br>very dissatisfied |   |   | Sangat Baik<br>very satisfied → |   |
|-------------------------------------|---|---|---------------------------------|---|
| 1                                   | 2 | 3 | 4                               | 5 |

Kesediaan membantu memudahkan proses permintaan informasi  
*Willingness in helping facilitate information request process*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kecakapan dalam menyelesaikan proses dengan cepat  
*Competence in completing the process in timely manner*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keramahan dalam memberikan pelayanan  
*Friendliness in providing service*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berikan penilaian Anda tentang integritas dari petugas informasi (Jika Tidak Tahu/Tidak Punya Pengalaman Dapay diKosongkan masing-masing pertanyaan Spesifik)

*How do you rate the integrity of the Information staff (If no idea/no experience, then the specific questions can be skipped over)*

Kepatuhan petugas terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku  
*Staff Compliance in applicable procedure and requirements*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kepatuhan petugas untuk menolak pendaftaran pemohon jika ada kekurangan persyaratan  
*Staff Compliance to reject applicant's request for incomplete requirements*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Integritas petugas untuk menolak pemberian dalam bentuk apapun dari pemohon agar mempermudah persyaratan permohonan informasi  
*Staff integrity to reject favor in any kind from the applicants to reduce the requirements for information request*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kesediaan petugas memberikan informasi tentang biaya resmi dari permohonan informasi ini  
*Willingness of staff in providing information on official costs of the information request*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap petugas pelayanan informasi di pengadilan ini ?

*In general, how do you rate your satisfaction towards Information Service staff in this court ?*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda pelayanan informasi di pengadilan ini ?

*In general, how do you rate your satisfaction towards Information Service in this court ?*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik →  
very dissatisfied                      very satisfied

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keterangan : perhatikan perbedaan antara Q29 dengan Q30. Q29 menanyakan terkait dengan tingkat kepuasan terhadap informasi di pengadilan. sedangkan tingkat kepuasan anda pelayanan informasi di pengadilan secara keseluruhan terkait dengan survey pelayanan informasi

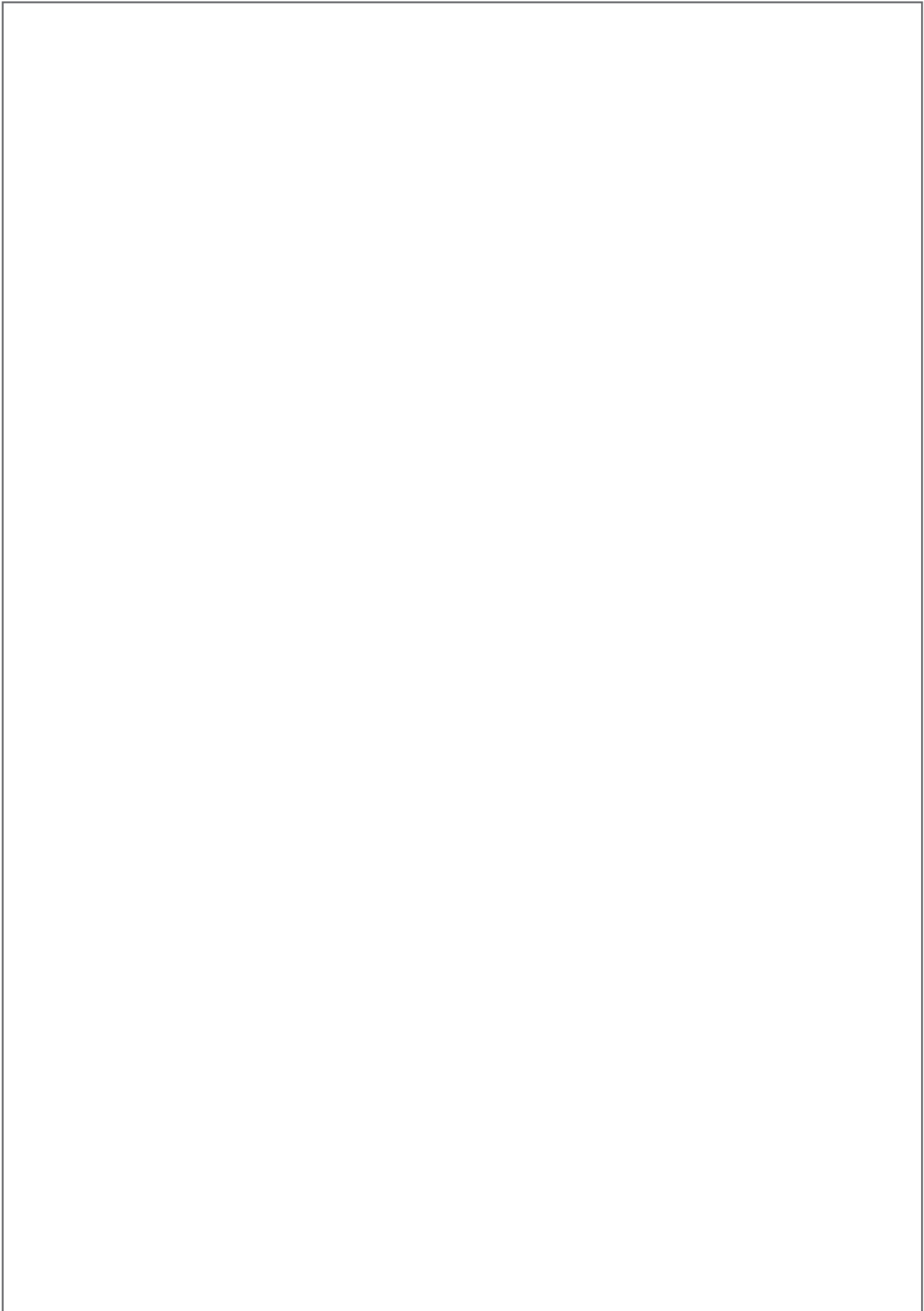
*Note: Please pay attention to the difference between Q29 with Q30. Q29 questions issues related to the satisfaction towards information in court, while Q30 questions satisfaction towards overall information service in court related to Information Service survey.*

Lembar Catatan :

*Record Sheet:*

Diisi jika terdapat catatan penting selama proses responden, harap detail dan konkret terhadap bentuk catatannya

*Required if there is a cautionary note during a respondent process, please provide details and the note should be concrete*



#### Modul 4: Sidang Tilang

#### Module 4: Traffic Ticket Hearing

Bagian 1 : Informasi Sidang Tindak Pidana Ringan (Sidang Tilang)

Section 1 : Hearing Information for Misdemeanor Cases (Traffic Ticket Hearing)

Apakah Anda mendapat informasi mengenai pelaksanaan sidang tilang?

Did you receive information on the traffic case hearing?

|           |   |                               |
|-----------|---|-------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q2 / To Q2                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q5 / Continue To Q5 |

Darimanakah Anda mengetahui informasi pelaksanaan pengambilan bukti sita tilang (STNK/SIM) di pengadilan? [M]

How did you get information on collecting the traffic ticket's Confiscated Evidence (STNK/SIM or vehicle registration/driver's license) in court? [M]

|                                                                       |   |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------|
| Website pengadilan ini / The court's website                          | 1 | Ke Q3 / To Q3                   |
| Website lainnya / Other Websites                                      | 2 |                                 |
| Aparat kepolisian yang menilang Anda / The police who gave the ticket | 3 |                                 |
| Papan pengumuman Pengadilan / Court Information Board                 | 4 |                                 |
| Petugas Informasi Pengadilan / Court Information staff                | 5 |                                 |
| Media cetak : Koran, majalah / Printed Media: Newspapers, magazines   | 6 | Langsung Ke Q5 / Continue To Q5 |
| Menanyakan kepada teman, kolega / Asking friends, colleagues          | 7 |                                 |
| Lainnya / Other : .....                                               | 8 |                                 |

Berikan penilaian Anda terhadap kejelasan informasi pelaksanaan pengambilan bukti sita tilang (STNK/SIM) di pengadilan.

How do you rate clarity of information on collecting traffic case's Confiscated Evidence (STNK/SIM) in court?

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Jadwal pelaksanaan sidang  
*Hearing schedule*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Prosedur dan tatacara sidang  
*Hearing Procedures*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Lokasi sidang/tempat pelaksanaan sidang (ruangan sidang)  
*Hearing location (hearing room)*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah Anda puas dengan informasi yang sudah Anda dapatkan pengambilan bukti tentang sidang tilang?

*Are you satisfied with the information you received on collecting confiscated evidence in a traffic case?*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah Anda puas dengan informasi yang sudah Anda dapatkan pengambilan bukti tentang sidang tilang?

*Are you satisfied with the information you received on collecting confiscated evidence in a traffic case?*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q6 / To Q6                   |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q13 / Continue To Q13 |

Keterangan : seringkali pengambilan bukti tilang tidak dihadapkan pada hakim sidang, namun langsung mengambil dan melakukan pembayaran. Jika tidak menghadap hakim sidang, maka responden diarahkan secara langsung ke Q13. Namun jika, dihadapkan pada hakim sidang responden diarahkan menjadab Q6

*Note: Often, collecting Confiscated Evidence in a traffic case is not heard before a judge, but can be directly collected by making payment for fines. If their traffic ticket case was not heard before a judge, the respondent should be directly directed to Q13. But if their case was heard before a judge, the respondent should be directed to ask Q6.*

## Bagian 2 : Pelaksanaan sidang

## *Section 2 : Hearing implementation*

Berikan penilaian Anda terhadap pelaksanaan tilang.

*How do you rate traffic ticket hearing.*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ketepatan pelaksanaan jadwal jam sidang

*Punctuality in the implementation of hearing schedule*

Ketertiban pelaksanaan sidang  
*Orderliness in conducting hearing*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Jumlah ruangan sidang tilang  
*Number of hearing rooms for traffic cases*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Bagian 3: Waktu Tunggu dan Pelaksanaan Sidang

*Section 3 : Waiting Time and Hearing Implementation*

Berapa lama waktu yang Anda butuhkan sejak tiba di pengadilan sampai dengan dihadapkan ke hakim ?

*How much time did you need to take from arriving in the court until you appeared before a judge ?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / <i>&gt;1 hour – 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam – 4 jam / <i>&gt;2 hours – 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |

Berapa lama waktu yang ideal sejak tiba di pengadilan sampai dengan dihadapkan ke hakim?

*What do you think is the ideal time taken from arriving in the court until appearing before a judge?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / <i>&gt;1 hour – 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam – 4 jam / <i>&gt;2 hours – 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |

Berapa lama waktu yang Anda alami dalam pelaksanaan sidang tilang oleh hakim?

*How much time did you have to appear during a traffic ticket hearing before a judge?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / <i>&gt;1 hour – 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam – 4 jam / <i>&gt;2 hours – 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |



Berapa lama waktu yang ideal untuk pelaksanaan sidang tilang oleh hakim?

*How much time do you think is the ideal time for a traffic ticket hearing before a judge?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam - 2 jam / <i>&gt;1 hour - 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam - 4 jam / <i>&gt;2 hours - 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |

Apakah Anda puas dengan waktu tunggu dan waktu sidang yang ada di pengadilan ini?

*Are you satisfied with the waiting time and hearing schedule in this court?*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik →  
*very dissatisfied                      very satisfied*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### Bagian 4 : Pembayaran Denda

#### *Section 4 : Payment for fines*

Berikan penilaian Anda terhadap proses pembayaran denda.

*How do you rate payment process for fines.*

Ketertiban sistem antrian pembayaran  
*Orderliness in the Payment Queuing System*

← Sangat Buruk                      Sangat Baik →  
*very dissatisfied                      very satisfied*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Jumlah loket pembayaran  
*Number of Payment Counters*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ruang tunggu antrian pembayaran  
*Waiting Room for Queuing for payment*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Transparansi/Kejelasan Pembayaran  
*Transparency/Clarity of Payment*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk melakukan pembayaran denda ?

*How much time did you have to take to complete Payment for fines ?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / <i>&gt;1 hour – 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam – 4 jam / <i>&gt;2 hours – 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |

Berapa lama waktu yang wajar, menurut Anda untuk melakukan pembayaran denda?

*What do you think is an acceptable time to do Payment for fines?*

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / <i>Less than 30 minutes</i> | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / <i>30 minutes - 1 hour</i>      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / <i>&gt;1 hour – 2 hours</i>       | 3 |
| >2 jam – 4 jam / <i>&gt;2 hours – 4 hours</i>      | 4 |
| >4 jam / <i>&gt;4 hours</i>                        | 5 |

Apakah Anda puas dengan proses pembayaran denda yang ada di pengadilan ini?

*Are you satisfied with the payment process for fines in this court?*

← Sangat Buruk  
*very dissatisfied*

Sangat Baik  
*very satisfied* →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Apakah anda pengambilan bukti sidang tilang disatukan dengan pembayaran denda?

*Is collecting the confiscated evidence and making Payment for fines done in place?*

|           |   |                                        |
|-----------|---|----------------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q23 / <i>To Q23</i>                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q18 / <i>Continue To Q18</i> |

Keterangan : terkadang proses pembayaran tidak disatukan dengan pengembalian bukti sitaan, namun dipisahkan dengan sistem pembayarann. Bagi pembayaran yang dipisahkan dengan sistem pembayaran, maka responden diarahkan untuk menjawab Q18 s.d Q22. Jika tidak dipisahkan maka responden diarahkan ke Q24

*Note: sometimes payment process is not integrated with returning the confiscated evidence, and the payment is separated. For those that collecting of confiscated evidence was separated from payment, the respondent is directed to ask Q18 to Q22. If not separated then the respondent is directed to Q24*

#### Bagian 5 : Pengambilan Bukti Sitaan

#### Section 5 : Collecting Confiscated Evidence (STNK / SIM)

(STNK / SIM)

Berikan penilaian Anda terhadap proses pengambilan bukti sitaan (SIM/STNK)

*How do you rate the process of Collecting Confiscated Evidence (SIM/STNK)*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

Ketertiban sistem antrian pengambilan bukti sitaan

*Orderliness in the queuing system for collecting confiscated Evidence*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Jumlah loket pengambilan bukti sitaan  
*Number of counters to collect confiscated evidence*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ruang tunggu antian pengambilan bukti sitaan

*Waiting room to queue for collecting Confiscated Evidence*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Berapa lama waktu yang Anda butuhkan sejak pembayaran denda sampai dengan didapatkannya SIM/STNK?

*How much time did you need to take from Payment for fines until you collected SIM/STNK?*

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| Kurang dari 30 menit / Less than 30 minutes | 1 |
| 30 menit - 1 Jam / 30 minutes - 1 hour      | 2 |
| >1 jam – 2 jam / >1 hour – 2 hours          | 3 |
| >2 jam – 4 jam / >2 hours – 4 hours         | 4 |
| >4 jam / >4 hours                           | 5 |

Apakah terdapat pungutan dalam pengambilan bukti sidang?

*Was there any unauthorized fee in hearing for Collecting Confiscated Evidence?*

|           |   |                                 |
|-----------|---|---------------------------------|
| Ya /Yes   | 1 | Ke Q21 / To Q21                 |
| Tidak /No | 2 | Lanjut Ke Q22 / Continue To Q22 |

Berapa besar pungutan yang dikenakan dalam pengambilan bukti sitaan (SIM/STNK)?

*How much was the unauthorized fee in Collecting Confiscated Evidence (SIM/STNK)?*

|                                                                     |   |
|---------------------------------------------------------------------|---|
| Kurang dari Rp. 100.000,00 / Less than Rp. 100,000,00               | 1 |
| Rp. 100.000,00 - Rp. 200.000,00 / Rp. 100,000,00 - Rp. 200.000,00   | 2 |
| >Rp. 200.000,00 - Rp. 300.000,00 / >Rp. 200.000,00 - Rp. 300.000,00 | 3 |
| Lebih dari Rp. 300.000,00 / More than Rp. 300.000,00                | 4 |

Apakah Anda puas dengan proses pengambilan bukti sitaan?

*Are you satisfied with the process of Collecting Confiscated Evidence?*

← Sangat Buruk      Sangat Baik  
very dissatisfied      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### Bagian 6 : Personel Petugas Pengadilan

#### *Section 6 : Court Staff*

Berikan penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pengadilan ini. [S]

*Rate the quality of service provided by the Court Staff. [S]*

Kesediaan memberikan pelayanan yang dibutuhkan  
*Willingness in providing needed service*

← Sangat Buruk      Sangat Baik  
very dissatisfied      very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Keramahan Petugas Pengadilan  
*Friendliness of Court Staff*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kehandalan dalam menyelesaikan proses administrasi

*Competence in completing administration process*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Integritas dan profesionalitas petugas pengadilan

*Integrity and professionalism of court staff*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Seberapa besar tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas petugas pengadilan (kualitas pelayanan, integritas dan transparansi) di kantor pengadilan ini? [S]

*How do you rate your satisfaction towards Court Staff (service quality, integrity and transparency) in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap seluruh pelayanan sidang tilang yang Anda alami di pengadilan ini? [S]

*In general, how do you rate your satisfaction towards overall service of traffic ticket that you experienced in this court? [S]*

← Sangat Buruk  
very dissatisfied      Sangat Baik  
very satisfied →

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Lembar Catatan :

*Record Sheet:*

Diisi jika terdapat catatan penting selama proses responden, harap detail dan konkret terhadap bentuk catatannya

*Required if there is a cautionary note during a respondent process, please provide details and the note should be concrete*

Lampiran III : Lembar Observasi Disabilitas

*Attachment III : Sheet for Disability Observation*

Ketentuan :

*Clauses:*

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengecekan langsung ke pengadilan.

*Observation is carried out by checking directly at the court.*

Beberapa data dan informasi, diperlukan untuk menanyakan kepada pengadilan dan selebihnya melakukan observasi sendiri.

*Some of the data and information were necessary to ask the court and the rest of the was the observation itself.*

Pengecekan kunjungan perhari dapat dihitung berdasarkan perkiraan dari pegawai pengadilan dan/atau penghitungan perhari perorang, yang diambil dengan data selama 5 hari kerja

*Number of visits per day can be calculated based on an estimate from court staff and/or direct counting of individual visits per day, with the data taken during the 5 working days*

Pedoman Singkat Bagi Observasi Terkait dengan Penyediaan Fasilitas Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas (Cacat) dan Wanita Hamil.

*Brief Guidelines for Observation related with the provision of Public service facility for People with disability and Pregnant women.*

Definisi-definisi / *Definitions:*

Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas disini adalah tunarungu (pendengaran), tuna daksa (cacat fisik), tuna netra (penglihatan), tuna wicara (bicara), tuna grahita (keterbelakangan mental).

*What is meant by people with disability is Deaf (hearing), physically disabled, Blind, speech impaired, mentally disabled*

Yang dimaksud dengan wanita hamil adalah wanita yang mengandung anak di dalamnya baik yang sudah nampak secara fisik maupun belum.

*What is meant by Pregnant women are women who are carrying baby inside the womb regardless whether it shows or not.*



Yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dan wanita hamil adalah fasilitas yang disediakan oleh lembaga peradilan baik secara fisik maupun non fisik.

*What is meant by public service facility for people with disability and Pregnant women is physical or non-physical facility provided by judicial institution.*

#### Informasi Gedung Pengadilan

Luas Tanah / *Size of Land* :  
Luas Bangunan / *Building Area* :  
Jumlah Ruangan / *Number of Rooms* :  
Jumlah Lantai / *Number of Floors* :  
Rata-Rata Pengunjung Per hari / *Average Number of Visitor per Day* :

| Fasilitas Pengadilan / Court Facility                                                                                                                                                                                         |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------|---|---|---|---|
| Jenis Disabilitas / Type of Disability                                                                                                                                                                                        | Ketersediaan Fasilitas / Available Facility |                           | Kondisi Fasilitas / Facility Condition |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                               | Ada / Available                             | Tidak Ada / Not Available | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tuna rungu (telinga) / Deaf                                                                                                                                                                                                   |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| papan informasi/petunjuk atau media elektronik informasi/petunjuk baik dalam bentuk bahasa tertulis maupun isyarat tertentu.<br><i>Information board/signs or electronic media both in written words or particular signs.</i> |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Tuna netra (mata) / Blind                                                                                                                                                                                                     |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Alat Komunika Peraba / file reader or voice reader                                                                                                                                                                            |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Informasi dalam Huruf Braile / Type of Disability                                                                                                                                                                             |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| file reader atau voice reader / file reader or voice reader                                                                                                                                                                   |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Jenis Disabilitas / Type of Disability                                                                                                                                                                                        | Ketersediaan Fasilitas / Available Facility |                           | Kondisi Fasilitas / Facility Condition |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                               | Ada / Available                             | Tidak Ada / Not Available | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tuna daksa (tubuh) / Physically disabled                                                                                                                                                                                      |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| jalur khusus tuna daksa atau lift khusus (ramp) / Special line or lift or ramp for physically disabled                                                                                                                        |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| penyediaan tempat duduk prioritas di ruang tunggu / Priority seating in the waiting room                                                                                                                                      |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Wanita hamil / Pregnant women                                                                                                                                                                                                 |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Jalur Khusus Wanita Hamil (ramp)/Lift Khusus / Special ramp or lift for pregnant women                                                                                                                                        |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |
| Penyediaan Tempat Duduk Prioritas / Available Priority seats                                                                                                                                                                  |                                             |                           |                                        |   |   |   |   |

**Lampiran III : Team Surveyor****Attachment III : Surveyor Team**

Nama-nama berikut merupakan surveyor Baseline Survey berdasarkan Surat Tugas Ketua Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia No : 101/BP/ST/IV/2013

*The following names are the Baseline Survey surveyors based on the Letter of Assignment from Head of the Supreme Court's Supervisory Agency No : 101/BP/ST/IV/2013*

| No                                                                                     | Nama Surveyor / <i>Name of Surveyor</i>  | Lokasi Penugasaan Survey / <i>Survey Locations</i>                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wilayah I / <i>Area I</i> : Sumatera                                                   |                                          |                                                                                                              |
| 1                                                                                      | Agusmidah                                | Pengadilan Negeri Medan; & Pengadilan Agama Medan                                                            |
| 2                                                                                      | Mahmul Siregar                           |                                                                                                              |
| 3                                                                                      | M. Iqbal Asnawi                          | Pengadilan Negeri Rantau Parapat; & Pengadilan Agama Rantau Parapat.                                         |
| 4                                                                                      | Timo Dahlia Daulay                       |                                                                                                              |
| 5                                                                                      | Desma Dasari                             | Pengadilan Negeri Palembang; & Wilayah II : Jawa, Bali & Madura                                              |
| 6                                                                                      | Eti Gustiana                             |                                                                                                              |
| Wilayah I / <i>Area II</i> : Jawa, Bali & Madura                                       |                                          |                                                                                                              |
| 7                                                                                      | Abi Rafdi                                | Pengadilan Negeri Jakarta Selatan; Pengadilan Agama Jakarta Selatan; & Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta. |
| 8                                                                                      | Andrea Ariefanno                         |                                                                                                              |
| 9                                                                                      | Fransiscus Manurung                      | Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta; Pengadilan Agama Jakarta Selatan; & Pengadilan Negeri Jakarta Selatan  |
| 10                                                                                     | Fariz Fachryan                           | Pengadilan Negeri Sleman; & Pengadilan Agama Sleman.                                                         |
| 11                                                                                     | R. Moh Zaenur Rohman                     |                                                                                                              |
| 12                                                                                     | Suparman                                 | Pengadilan Negeri Tuban; & Pengadilan Agama Tuban                                                            |
| 13                                                                                     | Muhammad Bahrul Ulum                     |                                                                                                              |
| Wilayah III / <i>Area III</i> : Kalimantan & Sulawesi                                  |                                          |                                                                                                              |
| 14                                                                                     | Mukhtarudin                              | Pengadilan Negeri Banjarmasin; & Pengadilan Agama Banjarmasin.                                               |
| 15                                                                                     | Gusti Arie Yandi                         |                                                                                                              |
| 16                                                                                     | Sudomo                                   | Pengadilan Tata Usaha Negara Makasar                                                                         |
| 17                                                                                     | Erwin Laudjeng                           | Pengadilan Negeri Palu; & Pengadilan Agama Palu                                                              |
| 18                                                                                     | David Lamanyuki                          |                                                                                                              |
| 19                                                                                     | Buyung Marajo                            | Pengadilan Negeri Samarinda; & Pengadilan Agama Samarinda                                                    |
| 20                                                                                     | Ramlanur                                 |                                                                                                              |
| Wilayah IV / <i>Area IV</i> : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Ambon, & Papua |                                          |                                                                                                              |
| 21                                                                                     | Eliaser Z.F. Neonufa                     | Pengadilan Negeri So'e; & Pengadilan Agama So'e                                                              |
| 22                                                                                     | Marthen Luther Johanniss Paul Sinla EloE |                                                                                                              |
| 23                                                                                     | Muslim                                   | Pengadilan Negeri Sumbawa Besar; & Pengadilan Agama Sumbawa Besar                                            |
| 24                                                                                     | Yadi Hartono                             |                                                                                                              |
| 25                                                                                     | Mohammad Hariri                          | Pengadilan Negeri Mataram; & Pengadilan Agama Mataram.                                                       |
| 26                                                                                     | Supiati                                  |                                                                                                              |

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.

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.

Secara umum, masyarakat yang menyatakan puas terhadap kinerja pengadilan lebih banyak dibandingkan mereka yang menyatakan cukup ataupun tidak puas. Namun demikian, jumlah masyarakat yang puas belum pada taraf optimal. Lebih lanjut, dalam survey juga ditemukan, bahwa dari keempat jenis layanan yang disurvei, tilang merupakan layanan yang memiliki persepsi terendah dibandingkan dengan jenis layanan lainnya. Pada kepuasan perwilayah, wilayah I secara konsisten menduduki kepuasan terendah dibandingkan dengan wilayah-wilayah lainnya.



**BADAN PENGAWAS  
MAHKAMAH AGUNG RI**

