

**Ringkasan Layanan Administrasi
Laporan Survey Kepuasan Pelayanan
Publik Pengadilan
2013**

A. Pengantar

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

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

***Administration Service Summary
Court Public Service Satisfaction Survey
Report
2013***

A. Introduction

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

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

Ringkasan ini terdiri dari lima ringkasan Baseline Survey 2013, yakni, Ringkasan Umum, Ringkasan Layanan Administrasi Pengadilan, Ringkasan Layanan Bantuan Hukum, Ringkasan Layanan Informasi dan Ringkasan Layanan Sidang Tilang. Bagian ini merupakan Bagian Ketiga : Ringkasan Layanan Bantuan Hukum. Ringkasan ini berisikan temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi spesifik terkait dengan layanan bantuan hukum di Pengadilan.

B. Metodologi & Profile Responden

Survey diselenggarakan dalam kurun waktu lima bulan, Maret 2013 s.d Juli 2013. Survey dilakukan di 13 Kota, pada 13 Pengadilan Negeri dan 13 Pengadilan Agama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara non-probabilistik, dimana surveyor menentukan calon responden berdasarkan referensi dari petugas pengadilan atau orang yang pernah mendapatkan bantuan hukum. Pendekatan ini dipilih karena sulitnya menemukan penerima bantuan hukum dalam jangka waktu survey, jika dilakukan secara acak. Pada pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan dilakukan dengan metode wawancara secara mendalam (in-depth interview) dan observasi.

Persiapan survey ini mengikuti beberapa langkah, sebagai berikut : Pertama melakukan penelitian kualitatif terhadap tata kelola pengadilan. Hal ini ditujukan untuk melakukan dasar bagi pengembangan instrumen survey yang

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

B. Methodology & Respondent Profile

The Survey was carried out in five months, from March 2013 to July 2013. The Survey was conducted in 13 cities, in 13 District Courts and 13 Religious Courts. Data was collected in a non-probabilistic, where surveyors determined potential respondents based on the reference from court staff or those who had previously received legal aid. This approach was chosen because of the difficulty in finding recipients of legal aid, if it was done at random during the survey period. In the qualitative approach, the data collected was conducted using in-depth interviews and observation.

The preparation for this survey was implemented in several stages: First, conducting qualitative research on court management. This was aimed to establish a basis for developing survey instruments. Second, questionnaire formulation stage. Third, conducting test on the structure of questions in the questionnaire (face

dilakukan. Kedua, tahapan perumusan kuesioner. Ketiga, melakukan test terhadap struktur pertanyaan dalam kuesioner (face validity). Keempat, melakukan uji coba kuesioner untuk menguji integritas dari struktur pertanyaan, pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Pengadilan non-sampel, yakni Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

validity). Fourth, conducting questionnaire trial to test the integrity of the question structure; this activity was implemented in a non-sample court, namely the Central Jakarta District Court.

Wilayah Survey

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

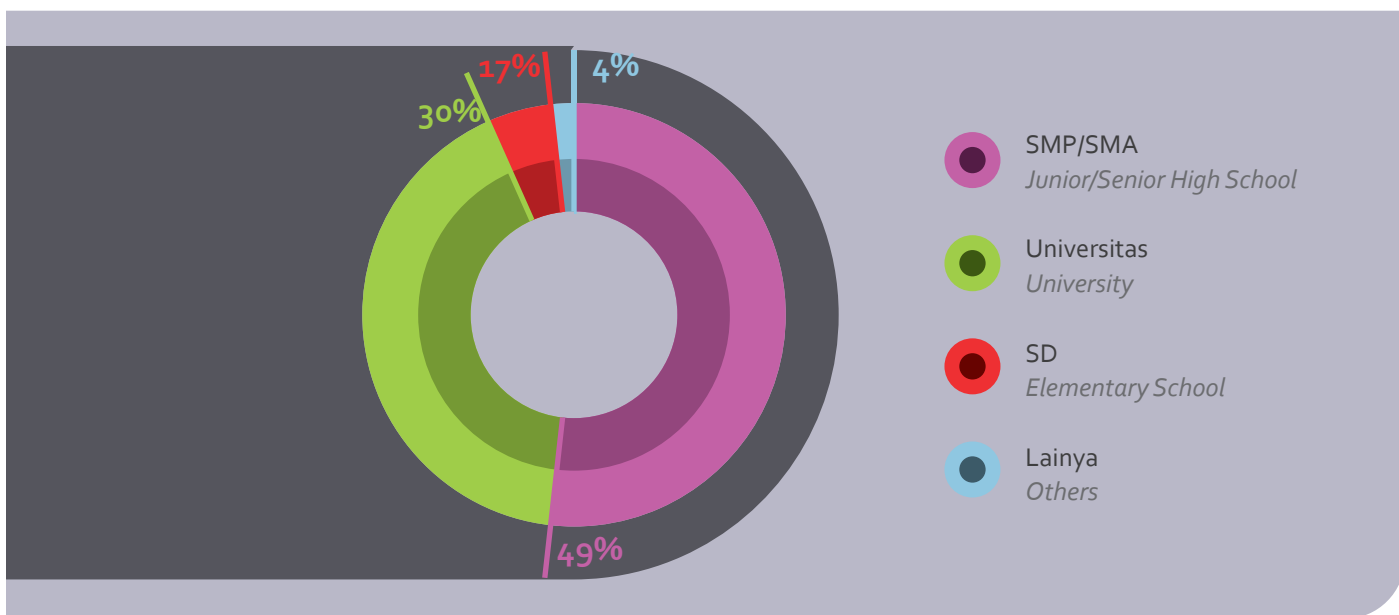
Survey Areas

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

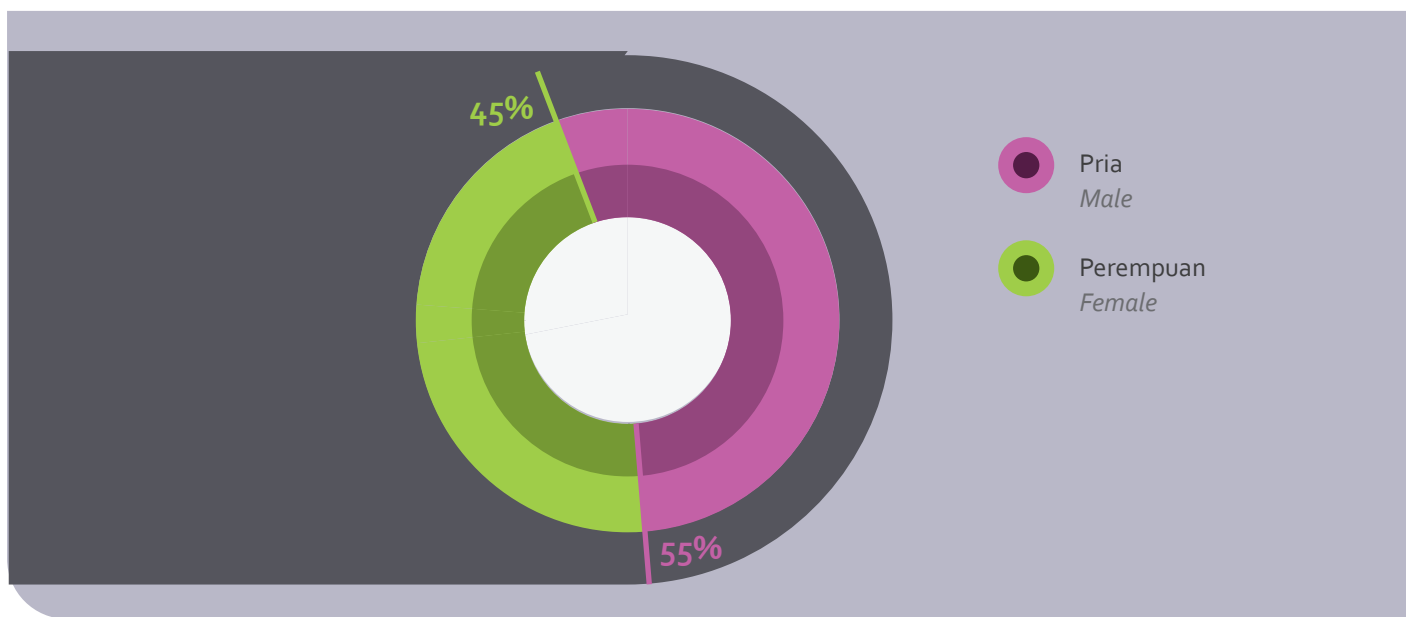


Responden dalam survey administrasi pengadilan ini adalah sebanyak 149 Responden. Adapun profile responden, berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan kepentingan pengadilan, adalah sebagai berikut : jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 55 %, sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 45 %. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (49%), dimana sisanya memiliki latar belakang pendidikan tinggi (30 %), pendidikan dasar (17 %), dan lainnya (4 %).

There are 149 respondents in this legal aid service survey. The profile of respondents, by gender, education level and interest in court, is as follows: male respondents constitute 55%, while female respondents constitute 45%. The majority of respondents have secondary educational background (49%), whereas the rest have higher education (30%), primary education (17%), and other (4%).



Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Respondents based on Education Level



Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Respondents based on Gender

C. Temuan Survey

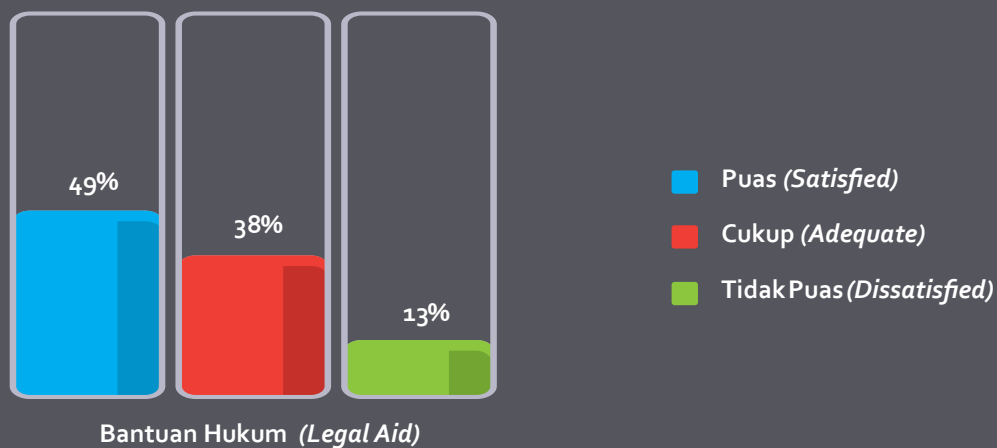
Pada survey ini terdapat beberapa temuan terkait dengan kepuasan pelayanan publik pengadilan di empat layanan tersebut :

- a. Rata-rata responden bantuan hukum menyatakan puas adalah sebanyak 49 %, dimana sisanya menyatakan cukup 38 %, dan tidak puas 13 %.

C. Survey Findings

There are several findings in this survey related to public satisfaction in court legal aid service

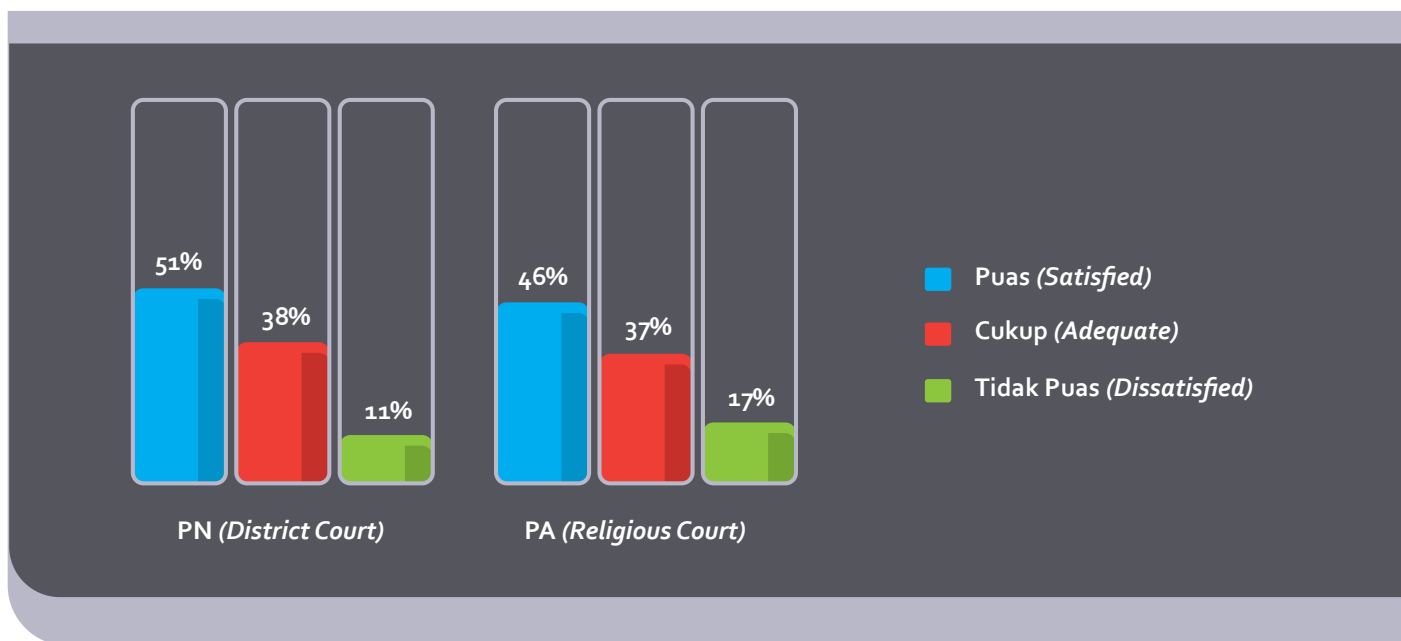
- a. *The average respondents stating to be satisfied with the legal aid service is 49%, while the average respondents stating the legal aid service is adequate is 38%, and the average respondents stating to be dissatisfied is 13%.*



Kepuasan Bantuan Hukum
Legal Aid Satisfaction

b. 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.

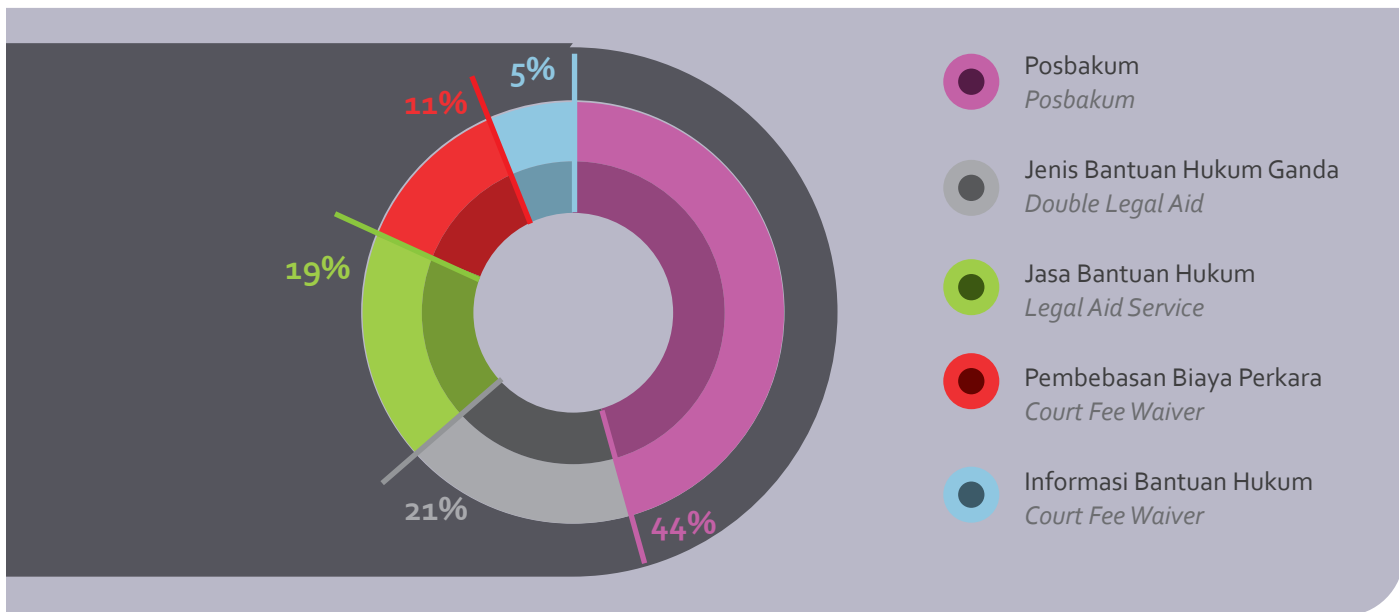
b. There are more respondents who said they were satisfied with District Court compared to Religious Courts. This is a distinct trend that applies only for the Legal Aid Services, which is different when compared with the trend in other services, where more respondents are satisfied with religious courts compared with district courts.



Kepuasan Total Bantuan Hukum Per Jenis Pengadilan
Total Legal Aid Satisfaction per Type of Court

c. 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%.

c. Posbakum is the legal aid type most used by respondents, or 44% of respondents using 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%.



Jenis Bantuan Hukum
Types of Legal Aid

d. 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 disusul dengan jenis bantuan hukum pembebasan biaya perkara, bantuan jasa hukum, dan Pos Bantuan Hukum. Pada peran ini, Posbakum mencapai kepuasan.

e. **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 %

d. *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, legal aid services, and Legal Aid Post. In this role, Posbakum achieved the satisfactory level.*

e. **Assessment on both Information Access and Accuracy of Legal Aid is Low.** *The percentage of respondents who gave a good 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 board; 5% mentioned websites, and 14% mentioned others. From these*

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 %.

f. **Survey menunjukkan bahwa penilaian responden pada advokat bantuan hukum cukup rendah.** Pada survey ini kualitas pelayanan advokat piket diukur dalam penilaian mengenai kesediaan memberikan saran, memudahkan 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.

g. **Terdapat pembebanan biaya-biaya tertentu oleh 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,-.

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% poor. 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%.

f. 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, proficiency in providing advice and willingness to make time for the client, on average received less than 40%, with the exception of proficiency in providing advice which received an average of 50%.

g. There were imposition of certain costs by Legal Aid Advocates. On the aspect of monetary contribution, 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,-.

h. Pada pembebasan perkara responden yang menyatakan puas adalah sebanyak 52%, dengan responden yang menyatakan cukup adalah sebanyak 26 % dan tidak puas sebanyak 22 %. Penilaian kepuasan ini didasarkan pada dua aspek penilaian, yakni penilaian kejelasan prosedur sebanyak 49 % menyatakan baik, 27 % menyatakan cukup, dan 24 % menyatakan buruk. Hal ini lebih menitikberatkan pada faktor pengadilan. Pada aspek kemudahan syarat sebanyak 54 % menyatakan baik, 24 % menyatakan cukup, dan 22 % menyatakan buruk.

D. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Bantuan Hukum Pengadilan

Terdapat dua rekomendasi pengadilan pada layanan bantuan hukum, yakni, perbaikan informasi bantuan hukum, dan penataan ulang sistem penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum (Posbakum), sebagai berikut:

1. Perbaikan Informasi Bantuan Hukum

Perbaikan informasi bantuan hukum merupakan langkah penting dari keseluruhan pelayanan bantuan hukum 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 :

h. With respect to court fee waiver, the percentage of respondents who are satisfied is 52%, with the number of respondents saying adequate is at 26% and 22% said they were dissatisfied. The assessment of satisfaction is based on two assessment aspects: the clarity of procedure where 49% respondents claimed it's good, 27% adequate and 24% poor. This clarity of procedure emphasizes more on court factor. On the aspect of ease of requirements, 54% respondents claimed it is good, 24% adequate and 22% poor.

D. Recommendations for Improvement of Court Legal Aid Service

There are two recommendations to improve court legal aid service, namely, improvement of legal aid information, and the re-arrangement of the system of Legal Aid Post (Posbakum), which are discussed as follows:

1. Improvement of Legal Aid Information

The improvement of legal aid information is an important step in the whole court legal aid services. This is due to the fact 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. Mendesain program persebarluasan informasi bantuan hukum (dissimulasi informasi bantuan hukum) secara sistematis kepada masyarakat secara meluas; dan
2. Mengembangkan ragam bentuk outlet informasi bantuan hukum, melalui berbagai media, untuk meningkatkan akurasi informasi bantuan hukum.

Hal ini dapat dilaksanakan oleh Pengadilan Tingkat Pertama.

2. 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 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

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.

2. 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 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:

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 terhadap pengarah kebijakan sistem pengembangan pelayanan Posbakum.

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 guidelines on the steering policy of development system of Posbakum services.