

**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 Standard. The purpose of the issuance of such SK 026/2012 is to improve public service by the court. Such service includes court administration service, legal aid, and information and complaint services. This survey did not look at complaint service, because in practice, that is conducted 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 meant to provide a comprehensive mapping on court public service based on public satisfaction perception in court. This survey will show some challenges and opportunities to improve court public service. This survey is not meant/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 Keempat : Ringkasan Layanan Informasi Pengadilan. Ringkasan ini berisikan temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi spesifik terkait dengan layanan informasi 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 pengguna layanan informasi dalam jangka waktu survey, jika dilakukan dengan metode probabilistik. 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 Four: Court Information Service Summary. This summary contains general findings and recommendations in relation with information service in courts.*

## **B. Methodology & Respondent Profile**

*The survey was implemented for five months, from March to July 2013. The survey was conducted in 13 cities, at 13 District Courts and 13 Religious Courts. Data collection was carried out using non-probabilistic technique, where surveyor determines potential respondents based on reference from court staff or court users who have received legal aid. This approach was selected due to the difficulty of finding information service users during the period of the survey when using probabilistic method. In qualitative approach, data is collected through in-depth interviews and observation methods.*

*The preparation for this survey followed several stages : First, conducting qualitative research on court management. This was to establish a basis for developing survey instruments. Second, questionnaire formulation stage. Third, conducting*

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.

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

### **Wilayah Survey**

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

### **Survey Areas**

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

Wilayah I (Area I) : Sumatera

Wilayah III (Area III) : Kalimantan, Sulawesi

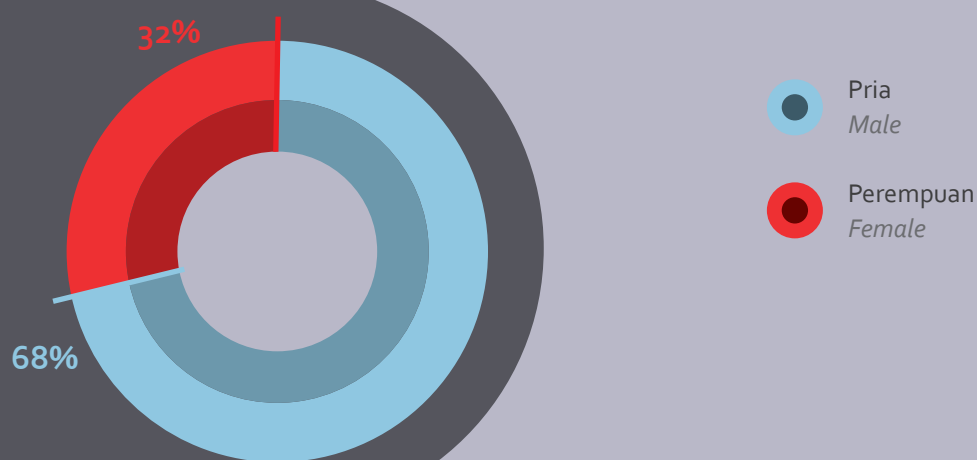


Wilayah II (Area II) : Jawa & Bali

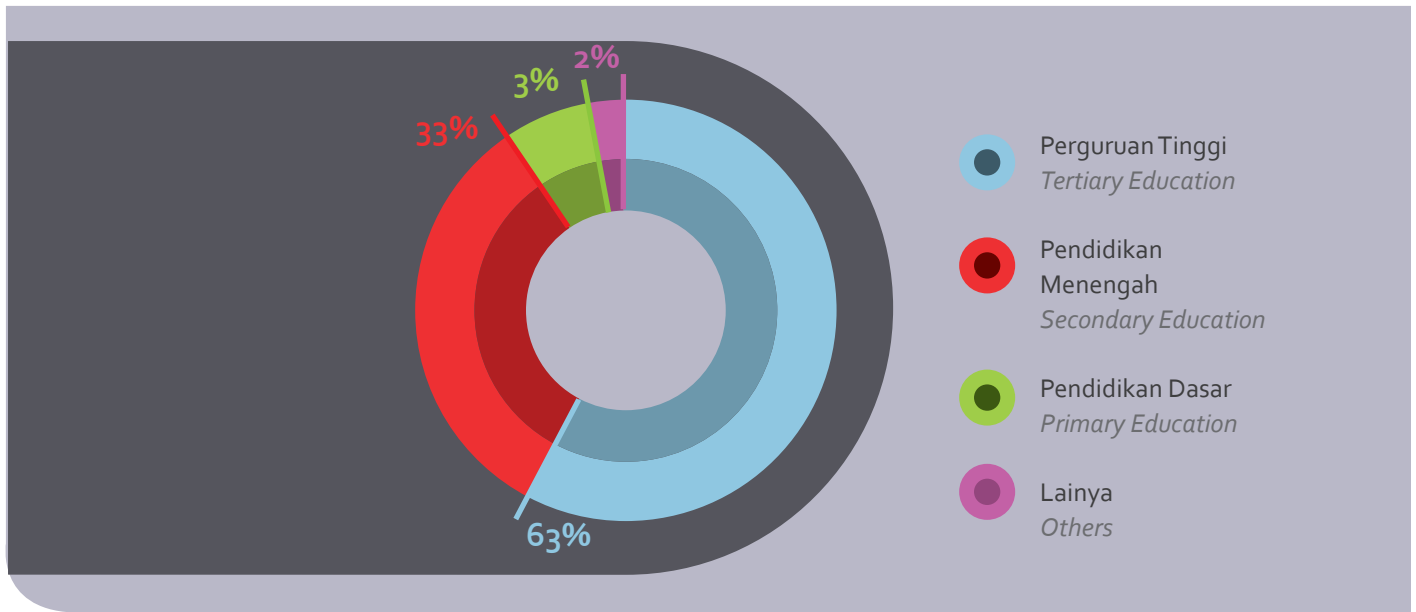
Wilayah IV (Area IV) : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku & Papua

Responden dalam survey administrasi pengadilan ini adalah sebanyak 187 Responden. Adapun profile responden, berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan kepentingan pengadilan, adalah sebagai berikut : jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 68 %, sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 32 %. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi (63 %), dimana sisanya memiliki latar belakang pendidikan menengah (33 %), pendidikan dasar (3 %), dan lainnya (1 %). Mayoritas responden merupakan pihak Para Pihak Non-Advokat sebanyak 42 %, dimana responden advokat adalah sebanyak 32 %, lainnya 14 %, agen pengurusan 5 % dan tidak menjawab 7 %.

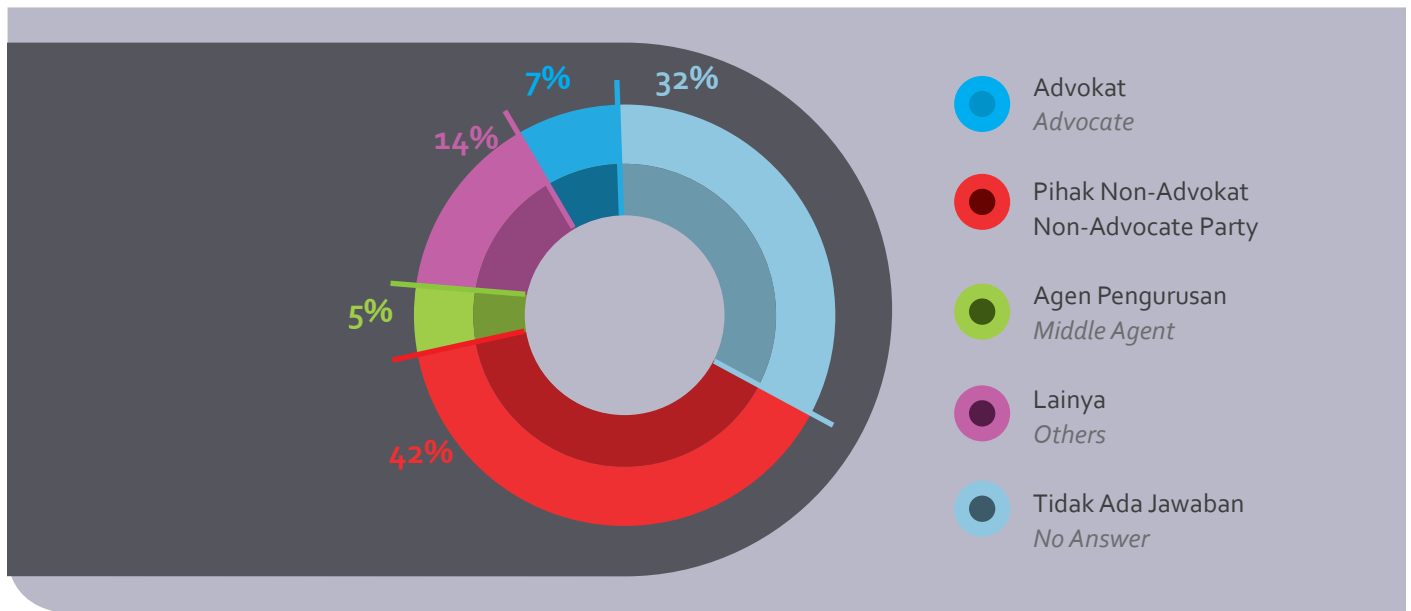
*The number of respondents in this court administration survey is 187 respondents. The profile of respondents based on gender, education level, and interest in court is as follows: male respondents 68 %, and female respondents 32 %. The majority of respondents rest have tertiary educational background (63 %), while the rest have secondary educational background (33 %), primary education (3 %), and other types of education (1 %). the majority of respondents are non-advocate, 42 %, while 32 % are advocate, others 14 %, agents 5 %, and no answer 7 %.*



Jenis Kelamin  
Gender



Pendidikan  
*Education*



Kepentingan di Pengadilan  
*Interest in Court*

### C. Temuan Survey

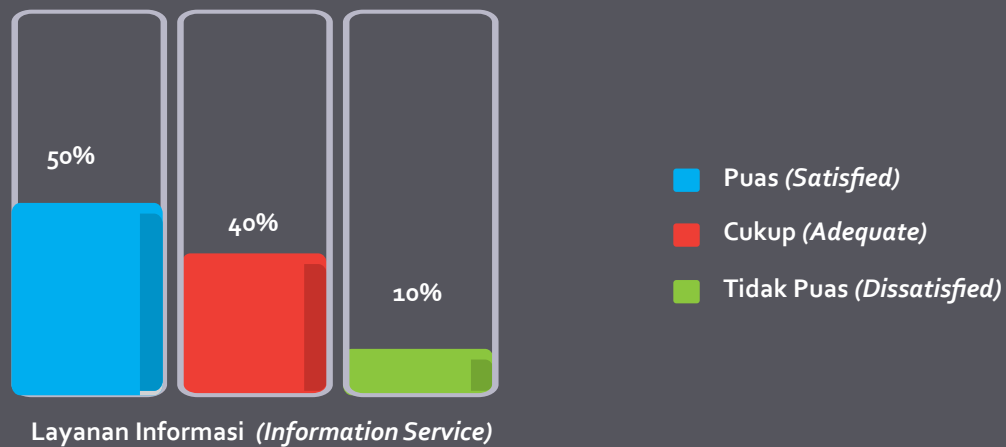
Pada survey ini terdapat beberapa temuan terkait dengan kepuasan pelayanan publik pengadilan di empat layanan tersebut :

a. Rata-rata responden layanan informasi yang menyatakan puas adalah sebanyak 50 %, dimana sisanya menyatakan cukup 40 %, dan tidak puas 10 %.

### C. Survey findings

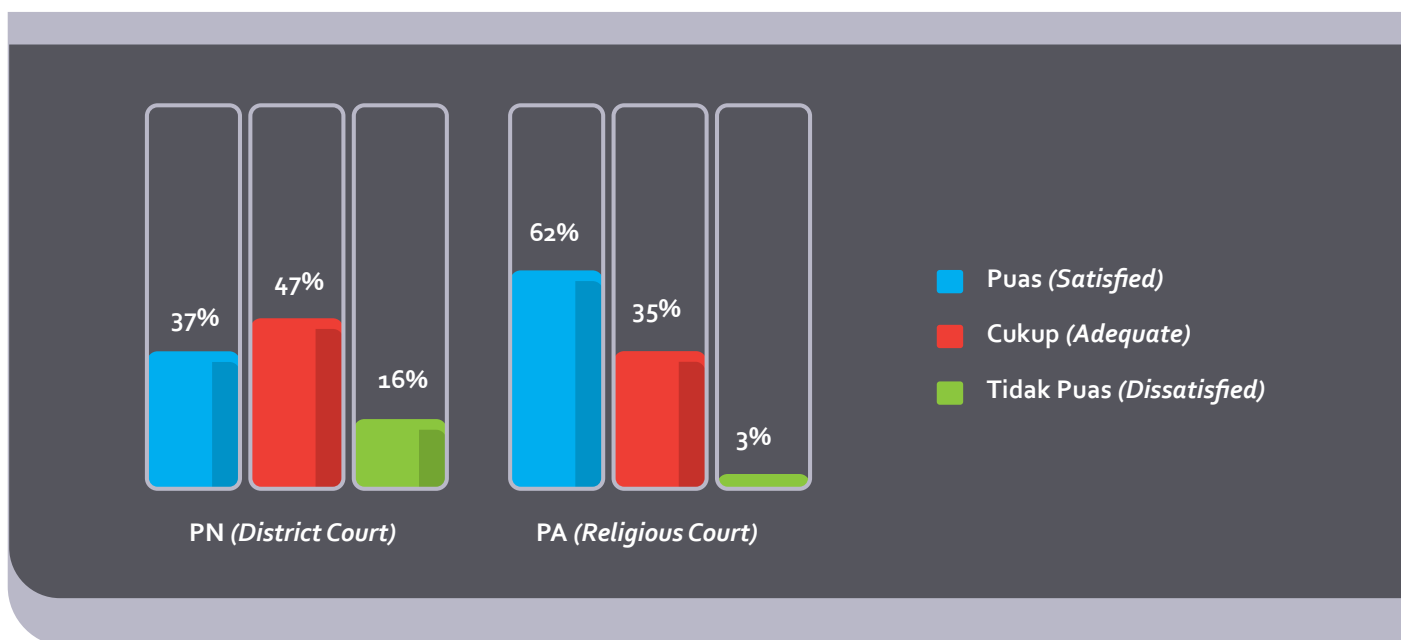
There are several findings in this survey related to court public service satisfaction on 4 (four) service aspects :

a. The average respondents on information service stating to be satisfied is 50 %, where the rest stating that it is 40 %, and 10 % dissatisfied.



b. **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 %.

b. **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%.



c. **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.

d. **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%.

c. *Satisfaction towards the service of information staff is the aspect that correlates the strongest with total satisfaction related to information. Satisfaction towards the 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.*

d. *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.*

e. **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.

f. **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.

g. **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.

#### **D. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Informasi Pengadilan**

Terdapat tiga rekomendasi peningkatan pelayanan informasi pengadilan, yakni, perbaikan sistem pengelolaan informasi pengadilan dan pengembangan

e. ***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.*

f. ***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.*

g. ***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.*

#### ***D. Recommendations to Improve Court Information Service***

*There are three recommendations to improve court information service, namely improvement on court information management system and development of*



kompetensi khusus petugas pengelola informasi, sebagai berikut :

### **1. Perbaikan Sistem Pengelolaan Informasi Pengadilan**

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 :

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 proses pengelolaan informasi yang dilakukan petugas pengelola informasi dan mempercepat proses pelayanan informasi yang ada.

Rekomendasi ini dapat dijalankan oleh Pengadilan Tingkat Pertama, dalam pengembangan standar dan prosedur pengelolaan informasi.

*special competency for information. The following is the details :*

### **1. Improvement of Court Information Management System**

*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. *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 management process performed by information staff, and faster information service processing.*

*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

Pengembangan kompetensi khusus Petugas Pengelola informasi sangat diperlukan, mengingat kondisi SDM yang ada belum memiliki kompetensi di dalam melakukan pengelolaan informasi dan dokumen. Tujuan dari pengembangan kompetensi pengelolaan informasi adalah untuk memberikan data/informasi yang akurat, terpercaya dan diberikan dalam batas waktu yang ditentukan. Kompetensi tidak hanya terbatas pada pemahaman aspek prosedural yang digariskan dalam SK KMA 014/2008 ataupun UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi, namun lebih dari itu termasuk di dalamnya melakukan pengelolaan data dan informasi pengadilan.

## 2. *Development of Special Competency for Information Staff*

*The development of special competency for information staff is needed due to Human Resource condition of courts. The courts are lacking of competent staffs in managing information. The purposes of development of staff competency is to give accurate, reliable and timely information deliverance. The competency is not only limited in understanding procedural aspect outline in SK KMA 014/2008 or Law Number 14 Year 2008 on Information Openness, but moreover the competency development includes information and data management of the courts.*

