

Ringkasan Layanan Administrasi Laporan Survey Kepuasan Tilang 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.

Court Public Service Satisfaction Survey Summary Court Traffic Ticket Service Summary 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, 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 Kelima : Ringkasan Layanan Tilang Pengadilan.** Ringkasan ini berisikan temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi spesifik terkait dengan layanan tilang 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 Five: Court Traffic Ticket Service Summary.** This summary contains general findings and specific recommendations in relation with traffic ticket service in courts throughout Indonesia.*

B. Methodology & Respondent Profile

The survey was implemented for five months, from March to July 2013. The survey was done in 13 cities, at 13 District Courts and 13 Religious Courts. Data collection was done using non-probabilistic technique, where surveyor determines potential respondents based on reference from court staff or people who have received legal aid. This approach was chosen 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 interview and observation methods.

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

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.

Third, conducting test on the structure of questions in the questionnaire (face 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

Wilayah I (Area I) : Sumatera

Wilayah III (Area III) : Kalimantan, Sulawesi

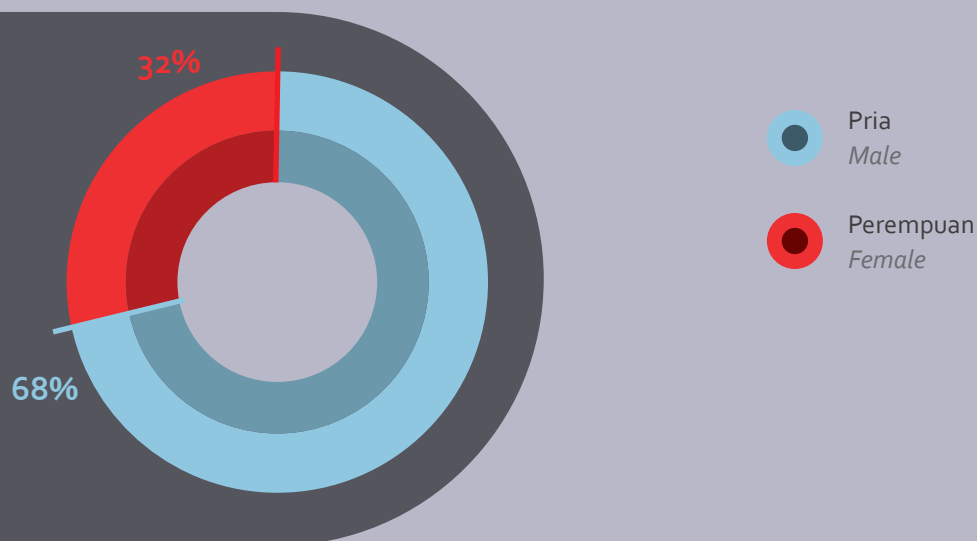


Wilayah II (Area II) : Jawa & Bali

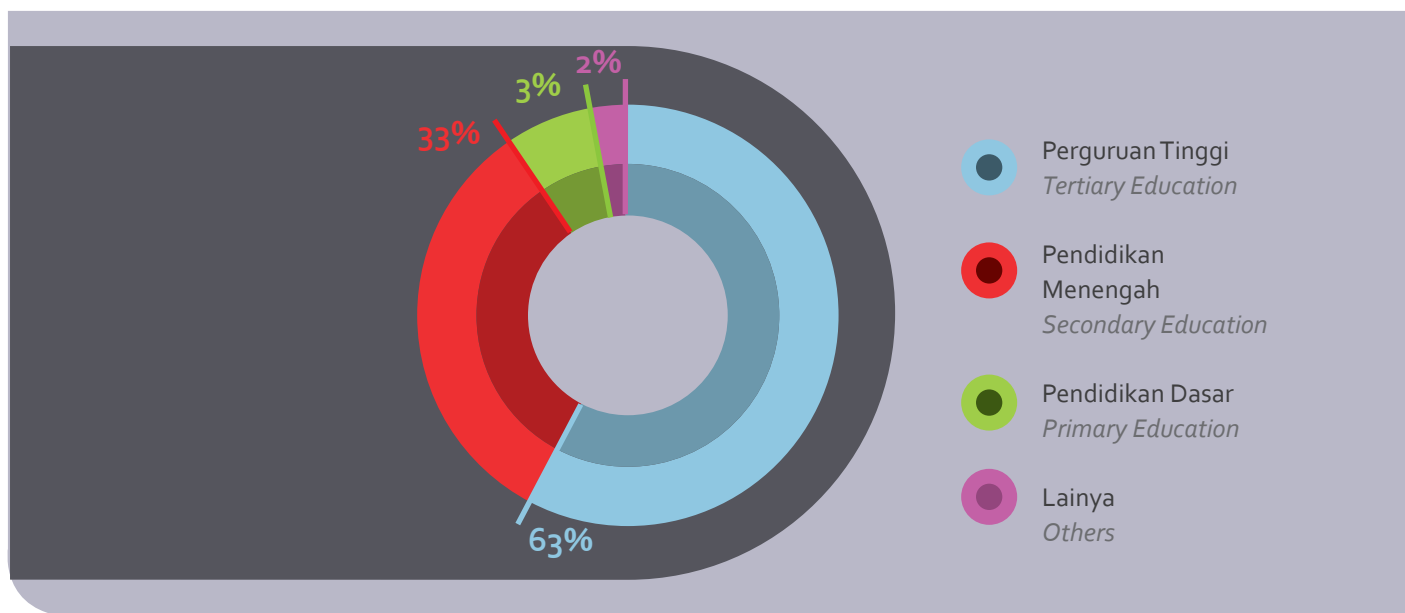
Wilayah IV (Area IV) : Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku & Papua

Responden dalam survey administrasi pengadilan ini adalah sebanyak 385 Responden. Adapun profile responden, berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan kepentingan pengadilan, adalah sebagai berikut : jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 82 %, sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 18 %. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (64 %), dimana sisanya memiliki latar belakang pendidikan tinggi (32 %), pendidikan dasar (3 %), dan lainnya (1 %).

The number of respondents in this survey is 385 respondents. The profile of respondents based on gender, education level, and interest in court is as follows: male respondents 82 %, and female respondents 18 %. The majority of respondents rest have secondary educational background (64%), while the rest have tertiary educational background (32 %), primary education (3 %), and other types of education (1%).



Jenis Kelamin
Gender



Pendidikan
Education

C. Temuan Survey

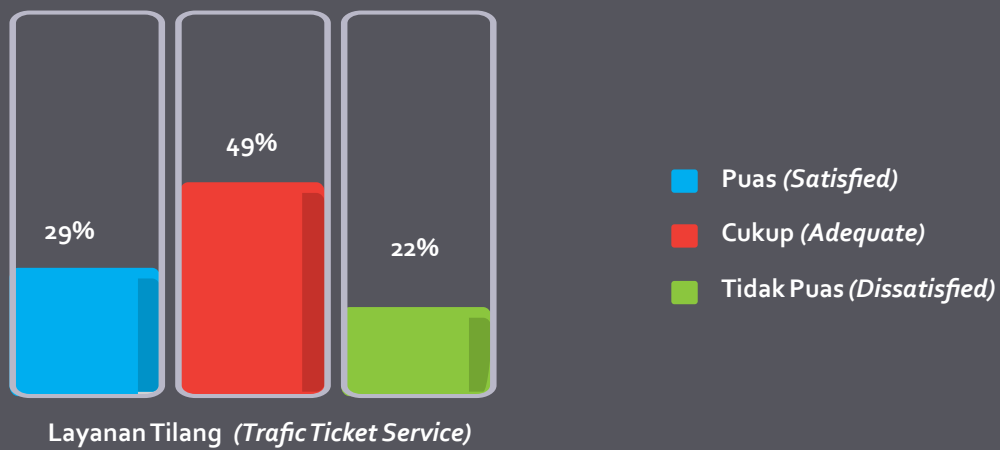
Pada survey ini terdapat beberapa temuan terkait dengan kepuasan pelayanan publik pengadilan di empat layanan tersebut :

- a. 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 %.

C. Survey Findings

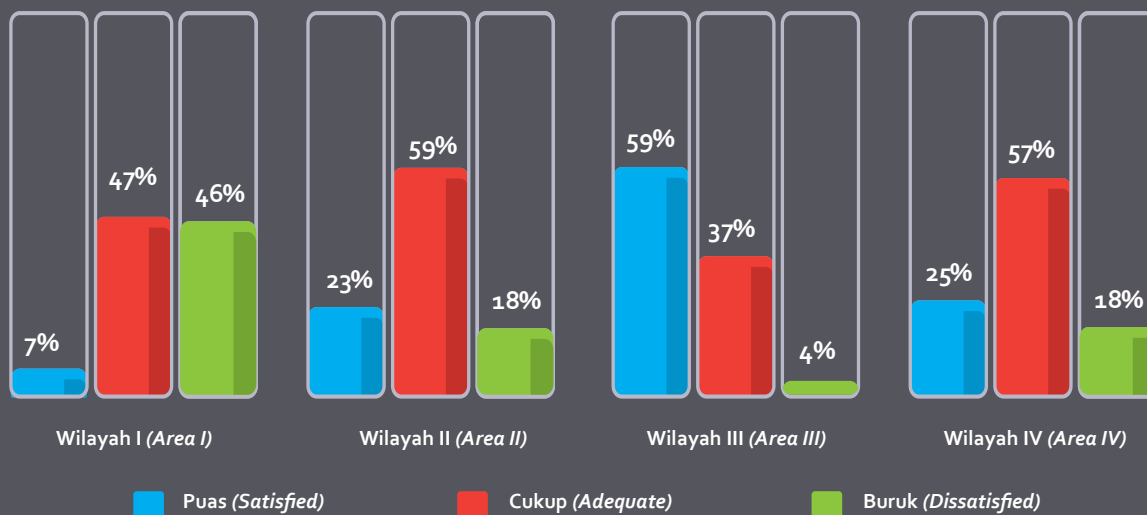
There are several findings in this survey related to court public service satisfaction on 4 (four) service aspects :

- a. *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.*



b. Rendahnya kepuasan hampir merata pada seluruh wilayah terlepas dari karakteristik jumlah beban perkaranya. 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 %.

b. The low satisfaction occurs almost throughout all areas, regardless of caseload. The difference in satisfaction only occurs in area III, in which the respondent satisfaction reaches 59 %, compared to area I of 7 % respondents, area II of 23 % and area IV of 25 %.



Total Kepuasan Pelayanan Tilang Per Wilayah
Total Traffic Ticket Service Satisfaction per Area

c. **Terdapat perbedaan signifikan antara harapan responden dengan kondisi aktual dalam hal pelayanan pengadilan.** 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.

d. **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.

e. **Infrastruktur yang dialokasikan dalam pelayanan sidang tilang tidak memadai dengan jumlah beban perkara.** Hal ini ditunjukkan dengan penilaian baik yang rendah, dimana 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.

c. *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.*

d. *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.*

e. *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 % state the infrastructure is good, 48 % state that it is adequate, and 24 % state that it is poor. During observation in several courts, the collection of post hearing traffic ticket proof is only served by one counter with a disorderly queuing system. This causes long lines and waiting time to collect traffic tickets.*

D. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Informasi Pengadilan

Terdapat dua rekomendasi peningkatan pelayanan informasi pengadilan, yakni, standarisasi dan penyederhanaan pelayanan sidang tilang dan pengorganisasian sidang tilang secara khusus oleh pengadilan, untuk itu terdapat beberapa langkah-langkah rekomendasi secara khusus, sebagai berikut:

1. Standarisasi dan Penyederhanaan Pelayanan Sidang Tilang

Salah satu identifikasi utama dari temuan survey adalah ditemukannya proses pelaksanaan sidang tilang yang tidak standar dan beberapa praktek menunjukkan 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

D. Recommendations to Improve Traffic Ticket Services

There are two recommendations on improving traffic ticket services, namely standardizing and simplifying of traffic ticket hearing service and organizing traffic ticket hearings specifically for courts. Therefore, the following are specific recommendation steps:

1. Standardizing and Simplifying Traffic Ticket Hearing Service

One of the main identification of the survey findings is the non-standardized traffic ticket 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 fast case handling standard in court, by paying attention to the efficiency and effectiveness of the process to dispose cases as fast as possible; and*
- 2. Using information technology in such case handling process, by developing a technology based traffic ticket case*

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.

2. Pengalokasian Infrastruktur Pelayanan Sidang Secara Khusus

Pengalokasian infrastruktur pelayanan sidang secara khusus dimaksudkan 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.

3. Pengembangan Mekanisme Penyelesaian Luar Pengadilan Dalam Layanan Tilang

Salah temuan terpenting pada survey adalah jumlah yang cukup signifikan dari perkara tilang, merupakan proses

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.

2. Allocating Special Court Service Infrastructure

Allocating special court service infrastructure should be done to address a significantly large 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 fast 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.

3. 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

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 :

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.

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. *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..*

