

LAPORAN PENELITIAN LAYANAN PUBLIK KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA BARAT

November 2017



Siska Trisia
Dio Ashar Wicaksana
Gita Nadia Pramesa
Nanda Oktaviani

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
I.2 TUJUAN PENELITIAN	2
I.3 SASARAN PENELITIAN	3
I.4 DEKSRIPSI LAYANAN	3
I.4.1 Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	3
I.4.2 Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	4
I.4.3 Sasaran dan Aspek Penilaian	5
I.5 METODE PENELITIAN	6
I.5.1 Pendekatan Penelitian	6
I.5.2 Populasi dan Sampel Penelitian	6
I.5.3 Teknik Penarikan Sampel	7
I.5.4 Teknik Pengumpulan Data	7
I.5.5 Teknik Analisis Data	8
BAB II HASIL PENELITIAN	9
II.1 LAYANAN TILANG CASH ON DELIVERY (COD)	9
II.1.1 Data Demografis Responden Layanan Tilang COD	9
II.1.2 Pengetahuan Informasi dan Pengalaman Menggunakan Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	10
II.1.3 Penilaian Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	13
II.1.4 Respon Pengguna Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	16
II.2 LAYANAN SURAT IZIN BESUK TAHANAN ONLINE	18
II.2.1 Data Demografis Responden Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	18
II.2.2 Pengetahuan Informasi dan Pengalaman Menggunakan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	19
II.2.3 Penilaian Terhadap Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	22
II.2.4 Respon Pengguna Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	24
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
III.1 KESIMPULAN	26
III.1.1 Kesimpulan Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	26

III.1.2 Kesimpulan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	26
III.2 REKOMENDASI	27
III.2.1 Rekomendasi Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	27
III.2.1.1 Peningkatan Pelayanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	27
III.2.1.2 Peningkatan Pelayanan Loker Tilang Kejari Jakbar	30
III.2.2 Rekomendasi Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34
A. Kuesioner Penelitian	34
B. Layanan Tilang <i>Cash on Delivery</i> (COD)	45
C. Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online	49

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Saat ini pemerintah pusat mewajibkan setiap bagian Kementerian ataupun instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bahkan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB) menempatkan peningkatan pelayanan publik sebagai salah satu isu strategis dan agenda prioritas selama masa pemerintahan 2015-2019¹. Pelayanan publik menjadi penting karena berkaitan dengan prinsip-prinsip dari *good governance*. Dalam menjalankan prinsip ini, pelayanan haruslah berorientasi kepada kepentingan masyarakat, dimana masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi dalam rangkanya sebagai pemenuhan hak warga negara². Oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan publik perlu diwujudkan agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima yang memegang prinsip-prinsip *good governance*.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam kegiatan ini adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kejaksaan RI sebagai salah satu intitusi pemerintahan juga wajib turut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Apalagi Kejaksaan sendiri sudah mengeluarkan aturan pelaksana berupa Peraturan Jaksa Agung (Perja) Nomor: Per-011/A/JA/06/2013 tentang standar pelayanan publik Kejaksaan Republik Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, Kejaksaan masih mendapat kritik ataupun masukan mengenai kinerja pelayanan publik. MaPPI-FHUI sendiri pernah menilai aksesibilitas informasi publik di Kejaksaan wilayah DKI Jakarta, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan (2014). Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik masih dibawah standar, karena hanya 38 % Kejari yang mau memberikan informasi kepada publik. Bahkan Ketua Ombudsman RI Amdzulian Rifai (2016) mengatakan bahwa kinerja pelayanan publik Kejaksaan masih mengecewakan.

¹ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*, (Jakarta:KemenpanRB, 2015), Hal. 21

² Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* dimuat di dalam Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1/Juni 2016

Menurutnya kurang lebih terdapat sebanyak 147 laporan yang masuk ke Ombudsman RI terkait pelayanan publik hingga penyalahgunaan kewenangan³.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Kejaksaan berupaya melakukan inovasi layanan dalam rangka perbaikan. Salah satu yang dilakukan terjadi di wilayah Kejaksaan Negeri Jakarta Barat (Kejari Jakbar). Dalam pelaksanaannya, Kejari Jakbar melakukan suatu inovasi pelayanan publik dengan menyediakan layanan antar perkara tilang, layanan pesan *Online* surat izin besuk tahanan. Kejari jakbar bekerja sama dengan Koperasi Teguh Sejahtera Bersama untuk memberikan pilihan layanan antar berkas/surat dengan menggunakan sistem *Cash on Delivery* (CoD) dimana masyarakat diberikan pilihan untuk menggunakan akses tersebut agar mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam ketiga kegiatan tersebut. Kegiatan ini sendiri sudah aktif dijalankan sejak awal tahun 2017. Selain itu, Kejari Jakbar juga menyediakan informasi penanganan perkara sejak dimulainya penyidikan hingga eksekusi putusan, serta jadwal sidang perkara di tampilan website mereka, serta informasi pengembalian barang bukti yang dapat diakses melalui website Kejari Jakbar.

Sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 10, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana. Oleh karena itu, perlu dilakukannya evaluasi pelayanan publik di Kejari Jakbar untuk mengukur apakah inovasi kebijakan tersebut memang berhasil atau tidaknya dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

I.2 TUJUAN PENELITIAN

Kegiatan survei pelayanan publik ini bertujuan untuk melihat gambaran respon masyarakat selaku pengguna jasa layanan Kejari Jakbar, juga berguna sebagai sarana pemberian masukan bagi Kejari Jakbar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, hasil survei ini diharapkan mampu menjadi salah satu acuan bahan pertimbangan jika ke depannya inovasi layanan publik tersebut diterapkan oleh lembaga kejaksaan di Jakarta dan di Kejaksaan Agung RI.

³ Pelayanan Publik Kejaksaan Agung Buruk, diakses di <http://sp.beritasatu.com/home/pelayanan-publik-kejaksaan-agung-buruk/114362> pada tanggal 15 September 2017

I.3 SASARAN PENELITIAN

Layanan publik yang menjadi sasaran survei adalah layanan Tilang *Cash On Delivery* (COD) dan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Layanan tersebut diprioritaskan sebagai sasaran survei disebabkan keduanya merupakan inovasi layanan yang telah lebih dahulu berjalan dibanding inovasi layanan publik lainnya. Selain itu ketersediaan data pengguna yang dapat diakses peneliti

I.4 DESKRIPSI LAYANAN

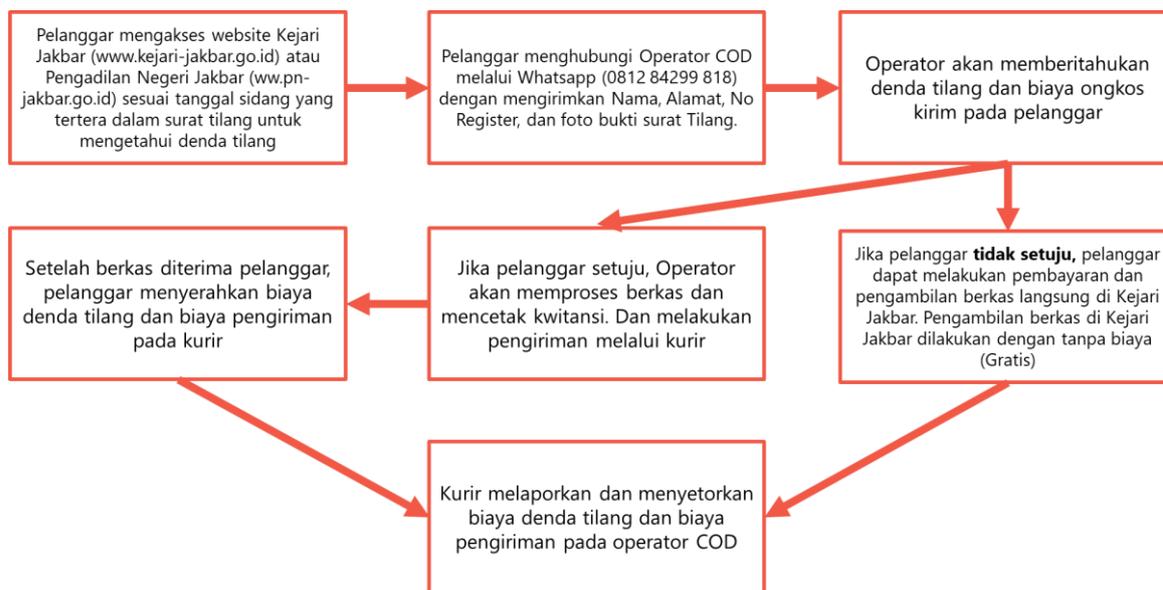
I.4.1 Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

Tilang *Cash On Delivery* (COD) merupakan inovasi layanan yang dilakukan Kejari Jakbar bersama Koperasi Teguh Sejahtera Bersama. Hadirnya program Tilang COD ditujukan untuk mempermudah pelanggan dalam mengambil berkas Tilang dengan cara menyediakan pilihan layanan antar berkas ke alamat pelanggan. Adapun persyaratan layanan Tilang COD adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Tilang COD dibuka pada jam kerja yaitu Senin – Jumat pukul 08.00 s/d 15.00
2. COD dilaksanakan setiap hari termasuk Sabtu dan Minggu
3. COD diliburkan pada tanggal merah Nasional dan Hari Raya Keagamaan
4. Besaran biaya kirim adalah Rp 4.500/km flat
5. Pengiriman Tilang COD meliputi wilayah Jabodetabek
6. Pastikan nomor telepon yang digunakan untuk mendaftar melalui whatsapp dapat menerima panggilan atau SMS
7. Alamat pengiriman harus jelas dan tidak harus sesuai dengan alamat KTP, misal alamat kantor

Kemudian untuk prosedur layanan dapat dilihat dalam gambar berikut ini.

Gambar I.1
Prosedur Layanan Tilang COD



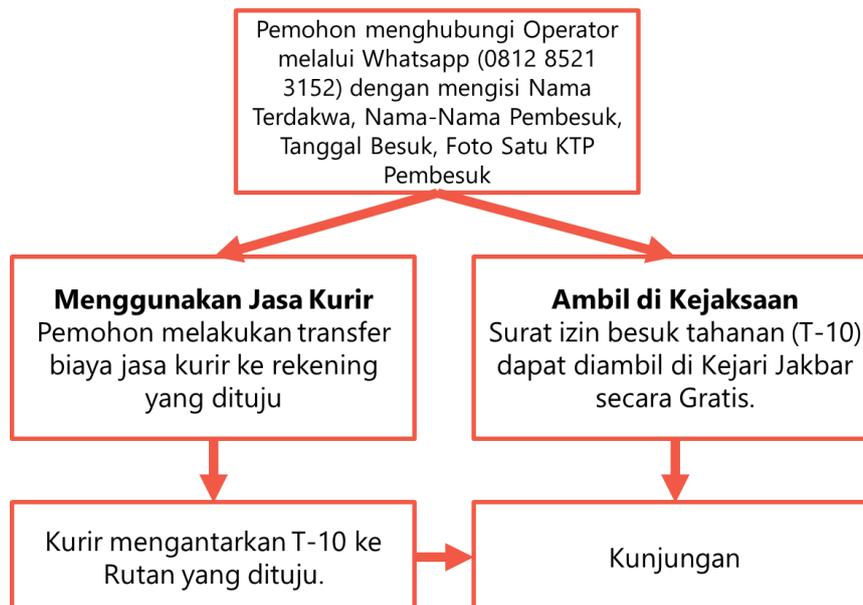
I.4.2 Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Kejaksaan Negeri Jakarta Barat menerbitkan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*, dimana dengan adanya layanan ini masyarakat dapat terbantu dalam membuat surat izin besuk tahanan. Masyarakat dapat melakukan pemesanan surat via aplikasi chat whatsapp. Selain itu, Kejaksaan Negeri Jakarta Barat bekerjasama Koperasi Teguh Sejahtera Bersama menyediakan pilihan layanan antar surat ke lapas/rutan yang dituju dengan tambahan biaya bagi pengguna layanan. Adapun persyaratan layanan surat izin besuk tahanan *Online* :

1. Pengajuan pembuatan surat izin besuk tahanan dilakukan melalui Whatsapp (0812 8521 3152) dengan mengisi Nama Terdakwa, Nama-Nama Pembesuk, Tanggal Besuk, Foto Satu KTP Pembesuk
2. Tanggal besuk hanya diperbolehkan satu hari setelah tanggal pengajuan T-10
3. Surat izin besuk tahanan (T-10) dapat diambil di Kejari Jakbar secara Gratis. Atau jika ingin menggunakan jasa kurir koperasi kejaksaan, surat akan langsung diantar ke Rutan yang dituju, sehingga Pemohon tidak perlu lagi ke Kejaksaan. Namun jasa ini dikenakan biaya kurir sebesar Rp 30.000 (disebabkan pengambilan data dilakukan dari bulan September-Oktober 2017, peneliti masih menggunakan tarif Rp 30.000)

Kemudian untuk prosedur layanan dapat dilihat dalam gambar berikut ini.

Gambar I.2
Prosedur Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*



I.4.3 Sasaran dan Aspek Penilaian

Aspek penilaian dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 (PermenpanRB) dan menyepakati prioritas aspek penilaian antara pihak Kejari Jakbar bersama MaPPI-FHUI.

Dari sembilan aspek penilaian survei yang terkandung dalam Permenpan RB, dalam survei ini peneliti hanya menggunakan lima aspek penilaian. Hal ini didasarkan pada prioritas informasi yang ingin dicapai melalui survei sudah tercakup dalam lima aspek yang disepakati. Adapun kelima aspek penilaian tersebut yaitu:

1. Persyaratan : syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif. Pada ruang lingkup ini akan melihat apakah persyaratan yang diberikan bersifat menyulitkan atau memudahkan pengguna.
2. Prosedur : tata acara pelayanan dan persyaratan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Pada ruang lingkup ini akan melihat apakah prosedur yang diberikan sulit dilakukan atau mudah dilakukan oleh pengguna.

3. Waktu pelayanan : durasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada komponen ini akan melihat berapa lama jangka waktu pelayanan yang diberikan Kejari Jakbar.
4. Biaya/tarif : biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini ingin dilihat apakah biaya yang ditetapkan untuk memperoleh layanan merupakan biaya yang dapat dijangkau oleh pengguna.
5. Perilaku pelaksana : sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Komponen ini lebih memiliki fokus terhadap perilaku petugas, bagaimana sikap pelayanan yang diberikan petugas pada pengguna.

I.5 METODE PENELITIAN

I.5.1 Pendekatan Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan menggunakan 2 (dua) pendekatan, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei dapat memberikan gambaran secara representatif dari sampel populasi yang lebih umum⁴. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen pengukuran yang secara komprehensif menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik⁵, dimana dalam konteks kegiatan ini adalah pelayanan publik dari instansi Kejari Jakbar. Sedangkan pendekatan kualitatif diperoleh melalui jaring pendapat di kuesioner maupun wawancara singkat dengan responden.

I.5.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi survei ini merupakan seluruh pengguna layanan Tilang dan Surat Izin Besuk Tahanan di Kejari Jakbar. Sampel responden survei dalam tiap layanan memiliki jumlah yang berbeda. Hal ini disebabkan keterbatasan jangkauan peneliti dalam mengakses pengguna layanan yang tersebar di seluruh Jabodetabek. Responden survei masing-masing terdiri dari dua kelompok. Tilang COD terdiri dari responden pengguna layanan Tilang COD dan pengguna layanan Loker Tilang Kejari Jakbar. Pada layanan Surat Izin Besuk Tahanan, responden terdiri dari pengguna Surat Izin Besuk Tahanan *Online* dan pengguna Loker Surat Izin Besuk Tahanan di Kejari Jakbar.

⁴ Maggie Walter, *Social Research Methods*. 3rd edition, (Oxford: Oxford university Press,2013) hal. 744

⁵*Ibid*, Pasal 1 angka 1

Data yang didapatkan dari pengguna layanan Tilang COD dan pengguna Surat Izin Besuk Tahanan *Online* bersifat penilaian terhadap pengalaman (evaluasi) dan potensi penggunaan layanan di masa yang akan datang, sedangkan sifat data yang didapatkan dari pengguna Loker Tilang Kejari Jakbar dan Loker Surat Izin Besuk Tahanan Kejari Jakbar bersifat penilaian terhadap layanan bagi masyarakat yang berpotensi menggunakan layanan di masa yang akan datang.

I.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobabilitas atau *nonprobability sampling*. Teknik sampel nonprobabilitas adalah teknik penarikan sampel yang tidak mengikuti panduan probabilitas matematis.⁶ Teknik ini dipilih karena tidak tersedianya daftar seluruh anggota populasi (populasi bebas).

Terdapat empat tipe penarikan sampel, yaitu : (1) *accidental sampling* (2) *purposive sampling* (3) *snowball sampling* (4) *quota sampling*. Berdasarkan keempat jenis penarikan sampel tersebut, penelitian ini menggunakan tipe *accidental sampling*. Pemilihan unit *sampling* didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak ada penggunaan teori probabilitas.⁷ Teknik ini dipilih karena tidak adanya daftar pengguna layanan secara jelas dan pengguna layanan tiap bulannya berbeda-beda. Hal ini tidak memungkinkan peneliti untuk mendata populasi secara keseluruhan.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini merujuk pada Rakhmat (1999) yang menyatakan salah satu sampel yang baik adalah memenuhi syarat dari segi ukuran untuk penelitian yang akan menggunakan analisis data dengan statistik besar sampelnya paling kecil 30 sampel. Kemudian untuk penelitian survei, jumlah minimum sampel yang digunakan adalah 100 responden. Pada akhirnya, jumlah sampel untuk layanan tilang COD adalah 137 responden dan untuk layanan surat izin besuk tahanan *Online* adalah 48 responden.

I.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat berbagai teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Mendatangi langsung Kejari Jakarta Barat untuk menemui responden yang menggunakan Loker Tilang dan Loker Surat Izin Besuk Tahanan. Peneliti melakukan survei lapangan menggunakan kuesioner, dimana pengguna

⁶ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2014) hal. 113

⁷ Siregar, Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013) hal. 33

ditanyakan responnya melalui serangkaian pertanyaan terbuka dan tertutup serta skala untuk melakukan *rating* pada layanan Kejari Jakbar.

- 2) Menitipkan kuesioner melalui kurir layanan Tilang COD untuk mendapatkan responden yang menggunakan layanan tilang COD. Pada teknik ini, responden mengisi secara sukarela kuesioner yang telah diberikan oleh kurir.
- 3) Melakukan *phone survey* bagi pengguna Tilang COD maupun Surat Izin Besuk Tahanan *Online*, di mana peneliti menanyakan serangkaian pertanyaan survei pada responden melalui telepon.

I.5.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif berfungsi untuk mereduksi data agar lebih mudah diinterpretasi.⁸ Analisis ini digunakan agar respon pengguna layanan Tilang COD dan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online* dapat diketahui dengan lebih mudah. Data dalam penelitian ini akan ditampilkan dalam bentuk grafik-grafik seperti *bar chart* dan *pie chart*. Ukuran statistik yang digunakan adalah ukuran pemusatan yang terdiri dari modus (untuk mengetahui data yang sering muncul) dalam menganalisis data berskala nominal dan ordinal

⁸ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2014) hal. 235

BAB II

HASIL PENELITIAN

II.1 LAYANAN TILANG CASH ON DELIVERY (COD)

II.1.1 Data Demografis Responden Layanan Tilang COD

Peneliti melakukan survei pada 137 pengguna layanan Tilang Kejari Jakbar periode bulan September - Oktober 2017. Responden terdiri dari pelanggan yang mengambil berkas Tilang menggunakan layanan Tilang COD maupun yang mengambil berkas di loket Tilang Kejari Jakbar. Berikut data demografis responden survei yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan domisili.

Diagram II.1

Data Demografis Responden Layanan Tilang COD

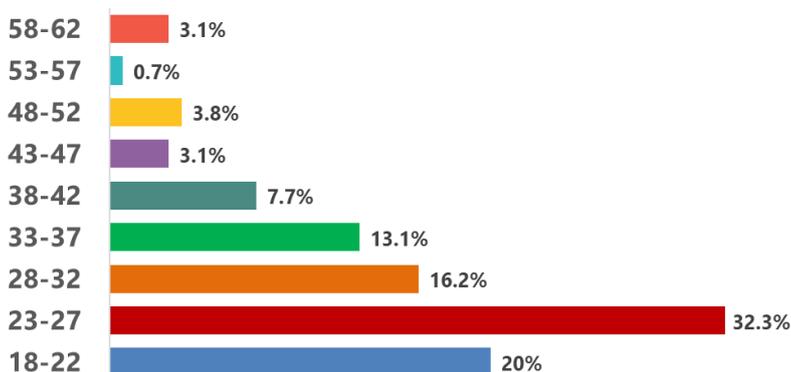
JENIS KELAMIN RESPONDEN n = 136



13.2% **86.8%**

Mayoritas responden survei merupakan laki-laki

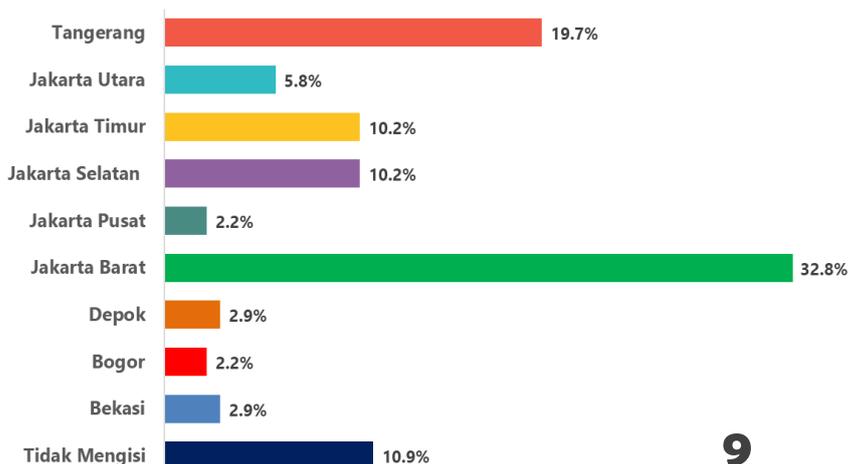
USIA RESPONDEN n = 130



Usia responden bervariasi mulai dari 18-62 tahun, dimana mayoritas responden survei berusia 23-37 tahun

DOMISILI RESPONDEN n = 137

Responden tersebar di wilayah Jabodetabek dengan mayoritas responden berdomisili di Jakarta Barat.



II.1.2 Pengetahuan Informasi dan Pengalaman Menggunakan Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

Survei terhadap pengetahuan informasi layanan ditujukan untuk melihat proporsi responden yang mengetahui maupun yang tidak mengetahui adanya layanan Tilang COD. Sedangkan survei terhadap aspek pengalaman menggunakan layanan ditujukan untuk melihat jumlah responden yang pernah atau pun tidak pernah menggunakan layanan Tilang COD.

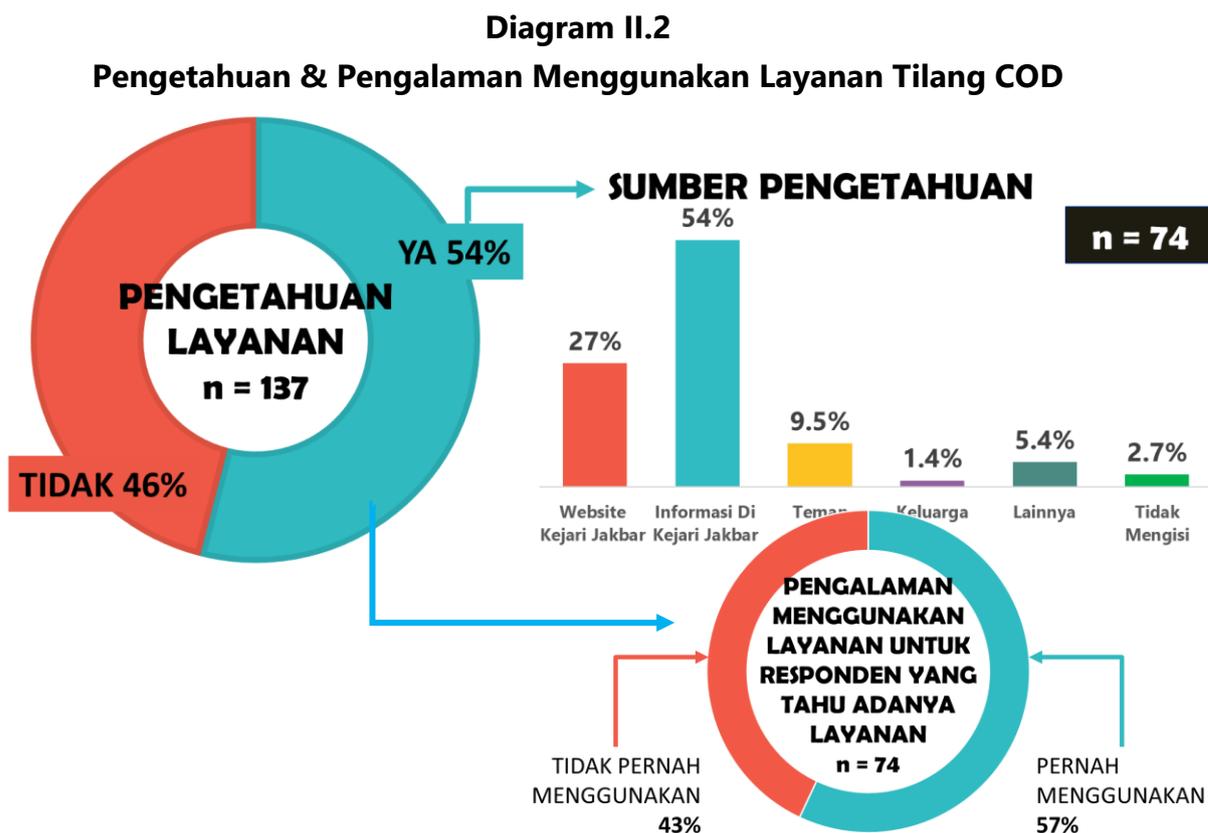
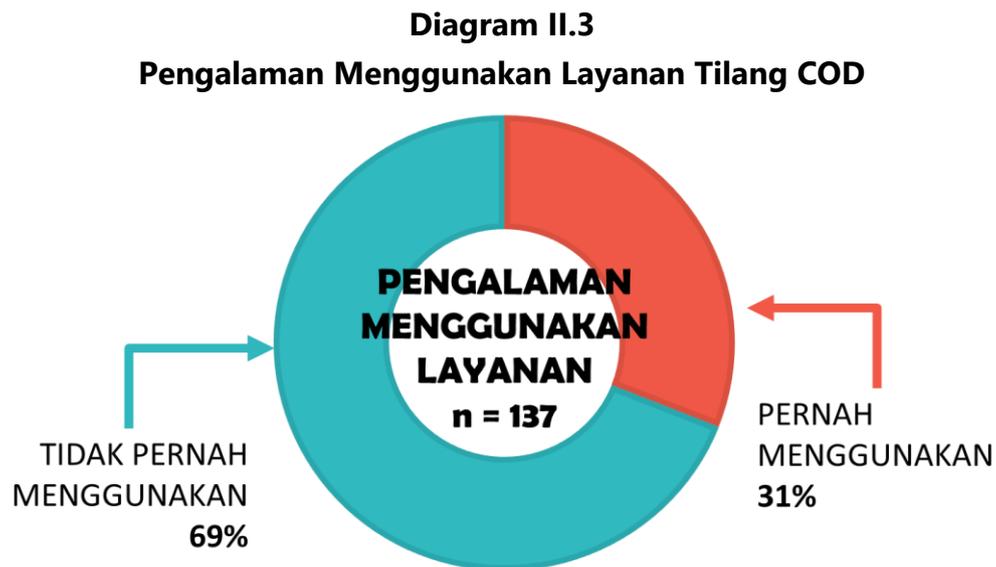


Diagram II.2 menggambarkan pengetahuan responden (mengetahui atau tidak mengetahui) terkait adanya layanan Tilang COD di Kejari Jakbar. Dapat dilihat bahwa 54% dari 137 responden survei telah mengetahui adanya layanan Tilang COD Kejari Jakbar. Adapun informasi akan layanan ini mayoritas didapatkan responden melalui informasi di Kejari Jakbar yaitu melalui spanduk atau pun penjelasan petugas.

Saat dianalisis berdasarkan pengalaman menggunakan layanan, didapatkan hasil bahwa dari 54% responden (74 orang) yang telah mengetahui adanya layanan Tilang COD, sebesar 57% responden (42 orang) diantaranya pernah menggunakan layanan Tilang COD. Masih terdapat 43% responden (32 orang) yang mengetahui adanya layanan Tilang COD namun tidak menggunakan layanan tersebut. Melalui jejaring

pendapat secara kualitatif yang dilakukan peneliti, alasan responden yang mengetahui namun tidak menggunakan layanan Tilang COD didominasi oleh faktor biaya yang dinilai mahal dan jarak rumah responden yang dekat dengan Kejari Jakbar sehingga lebih memilih untuk datang ke Kejari Jakbar secara langsung.

Secara umum, pada aspek pengalaman menggunakan layanan didapat hasil bahwa layanan Tilang COD baru digunakan oleh 31% dari keseluruhan responden survei (137 orang).



Peneliti kemudian mencoba melihat pengalaman menggunakan layanan melalui demografis responden. Dalam hal ini, peneliti menggunakan data domisili dan usia responden. Hal ini ditujukan untuk melihat karakteristik penggunaan layanan melalui demografis dan usia pengguna layanan Tilang COD.

Diagram II.4

Domisili – Usia & Pengalaman Menggunakan Layanan Tilang COD

DOMISILI & PENGALAMAN MENGGUNAKAN LAYANAN

n = 122

**USIA & PENGALAMAN MENGGUNAKAN LAYANAN**

n = 130

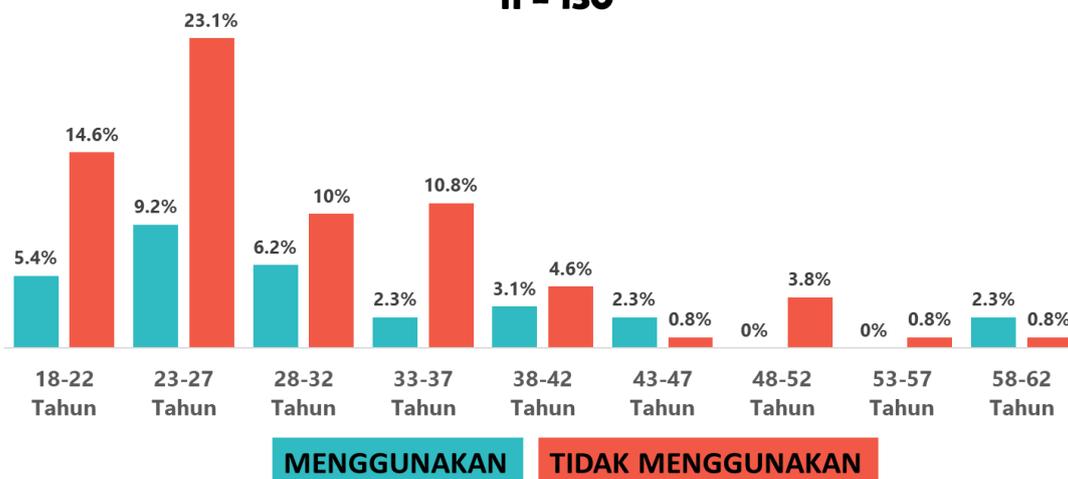


Diagram II.4 di atas menunjukkan bahwa pengguna layanan Tilang COD Kejar Jakbar tersebar di sembilan wilayah sekitar Jabodetabek. Secara umum dapat dilihat bahwa responden cenderung tidak menggunakan layanan Tilang COD. Dengan kata lain sebagian besar pengguna masih mengambil berkas Tilang melalui loket Kejar Jakbar.

Berdasarkan domisili pengguna dihasilkan bahwa daerah Jakarta Barat dan Tangerang menjadi mayoritas pengguna layanan Tilang COD. Hal ini menggambarkan bahwa kecenderungan penggunaan layanan Tilang COD masih dominan digunakan oleh responden yang berdomisili dekat dengan Kejar Jakbar (domisili Jakarta Barat) dan domisili yang paling jauh dari Kejar Jakbar (domisili

Tangerang). Di sisi lain, kedua daerah ini juga menjadi dua domisili dengan persentase terbesar dalam hal tidak menggunakan layanan Tilang COD. Meskipun Jakarta Barat dan Tangerang merupakan pengguna terbesar di banding daerah lainnya, namun jumlah yang tidak menggunakan layanan Tilang COD masih lebih tinggi dari jumlah responden yang menggunakan. Berdasarkan hasil tersebut, dimungkinkan adanya faktor yang menghambat responden menggunakan layanan. Bisa berupa faktor pengetahuan informasi ketersediaan layanan, usia, biaya, atau faktor lain yang tidak diketahui dari survei ini.

Dari segi usia, dapat dilihat bahwa responden yang pernah menggunakan layanan Tilang COD bervariasi mulai dari usia 18-62 tahun. Mayoritas pengguna layanan berusia 18-42 tahun (didominasi oleh usia 23-27 tahun), namun di sisi lain responden berusia 18-42 tahun ini juga menjadi kelompok usia mayoritas yang tidak menggunakan layanan Tilang COD. Jika dibandingkan dengan kelompok usia 43-62 tahun yang mana jumlah respondennya lebih sedikit, kelompok usia 43-62 tahun justru menunjukkan kecenderungan pernah menggunakan layanan dibandingkan tidak menggunakan. Hal ini dapat menjadi catatan bahwa kemungkinan ada faktor yang menyebabkan responden usia muda yang dapat dikategorikan sebagai pengguna potensial belum menggunakan layanan COD. Dapat berupa faktor pengetahuan informasi ketersediaan layanan, biaya, atau faktor lain yang tidak diketahui dari survei ini.

II.1.3 Penilaian Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

Peneliti juga melakukan survei penilaian responden secara umum terkait layanan Tilang COD. Penilaian layanan ini terdiri dari evaluasi oleh pengguna layanan Tilang COD maupun pendapat non-pengguna. Penilaian dilakukan pada tiga aspek dalam layanan yaitu persyaratan, prosedur, dan biaya. Harapannya aspek ini dapat memberikan gambaran penilaian atau tanggapan responden terkait layanan Tilang COD baik dari responden yang menggunakan maupun tidak menggunakan.

Diagram II.5
Penilaian Terhadap Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

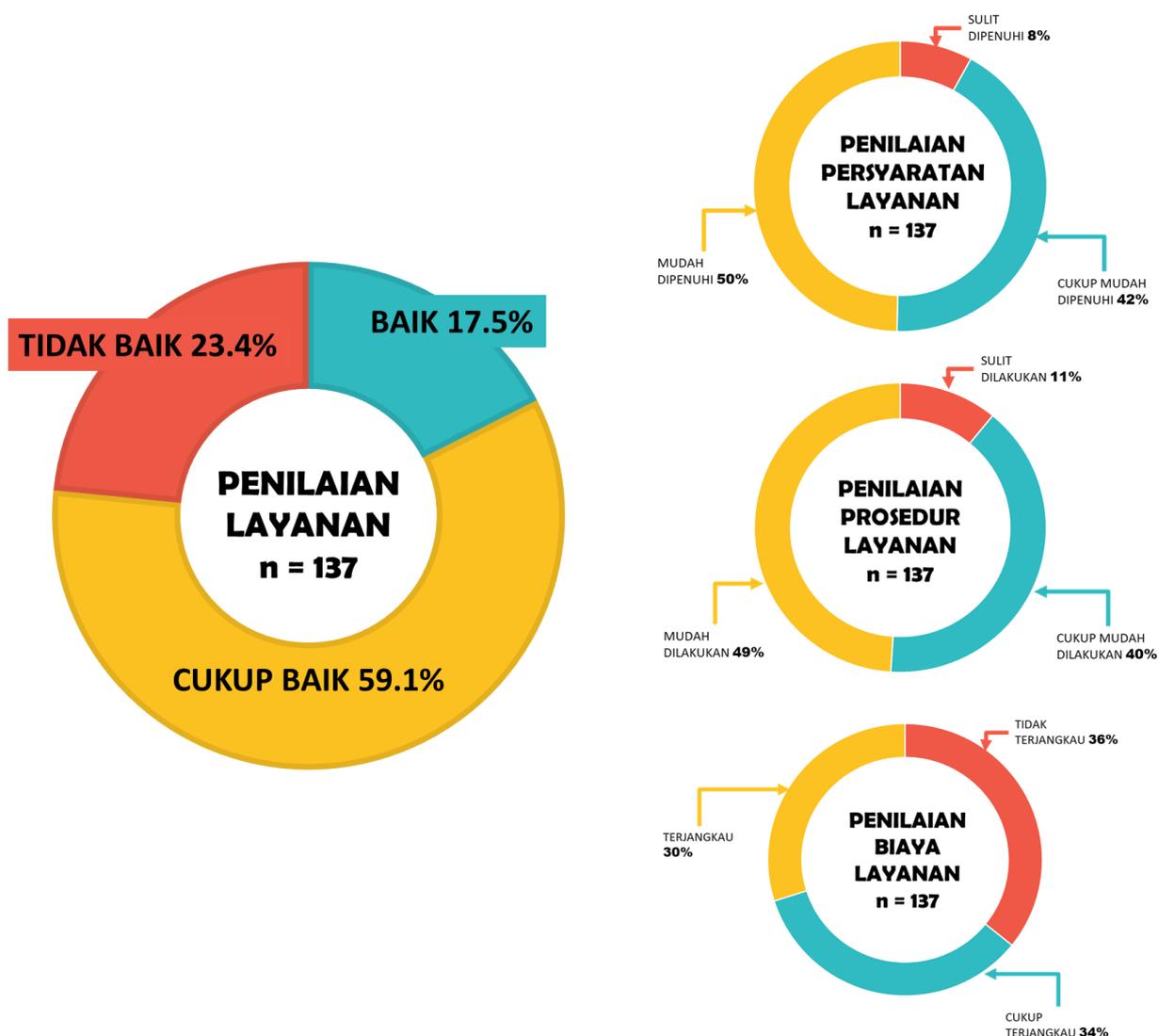
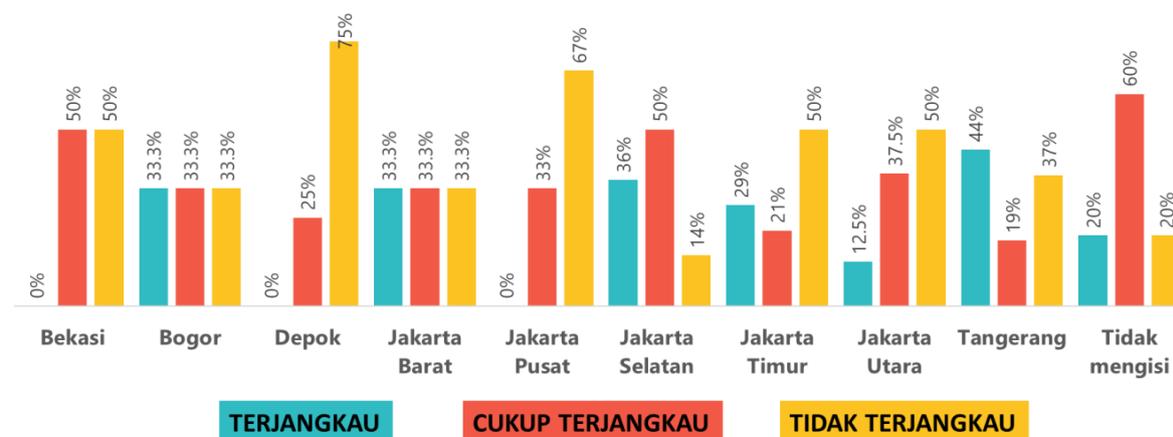


Diagram II.5 menggambarkan bahwa 59.1% responden menilai layanan Tilang COD sebagai layanan yang cukup baik. Hal ini didasarkan pada penilaian responden terhadap aspek pelayanan seperti persyaratan layanan Tilang COD yang tergolong mudah dipenuhi (50%), prosedur layanan yang tergolong mudah dilakukan (49%), namun biaya jasa kurir senilai Rp 4500/km dinilai 36% responden sebagai biaya yang tidak terjangkau.

Diagram II.6

DOMISILI & PENILAIAN TERKAIT BIAYA JASA LAYANAN

n = 137



Merespon kecenderungan proporsi penilaian biaya jasa kurir yang cenderung merata peneliti kemudian melakukan analisis data domisili responden. Melalui diagram II.6 di atas digambarkan bahwa responden yang cenderung menilai biaya jasa kurir sebagai biaya yang terjangkau merupakan responden dengan domisili di Tangerang (44%). Responden yang cenderung menilai biaya jasa kurir sebagai biaya yang cukup terjangkau ialah domisili Jakarta Selatan. Sedangkan responden yang cenderung menilai biaya sebagai tidak terjangkau berdomisili di Depok, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, dan Jakarta Utara.

Jika ditelaah lebih dalam, meskipun 44% responden Tangerang menilai biaya jasa kurir sebagai biaya yang terjangkau, masih terdapat 37% responden domisili Tangerang yang menilai bahwa biaya jasa kurir sebagai biaya yang tidak terjangkau. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara penilaian terjangkau dan tidak terjangkau biaya jasa kurir di antara sesama responden berdomisili di Tangerang.

Temuan lainnya terlihat pada domisili Bogor dan Jakarta Barat yang memiliki penilaian yang cenderung seimbang antara ketiga kategori penilaian, serta domisili Bekasi tampak cenderung seimbang pada kategori cukup terjangkau dan tidak terjangkau. Hal ini dapat menjadi catatan bahwa responden di tiga wilayah domisili tersebut masih memiliki penilaian yang berbeda terkait biaya jasa kurir layanan.

II.1.4 Respon Pengguna Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

Peneliti melakukan survei terhadap respon adanya layanan Tilang COD, baik bagi pengguna layanan Tilang COD maupun non-pengguna (pelanggar yang mengambil berkas ke loket Tilang di Kejari Jakbar). Diagram II.7 di bawah menggambarkan bahwa pengguna layanan Tilang COD seluruhnya merasa terbantu dengan adanya layanan ini. Pengguna juga berminat untuk merekomendasikan layanan Tilang COD pada orang-orang di lingkungannya.

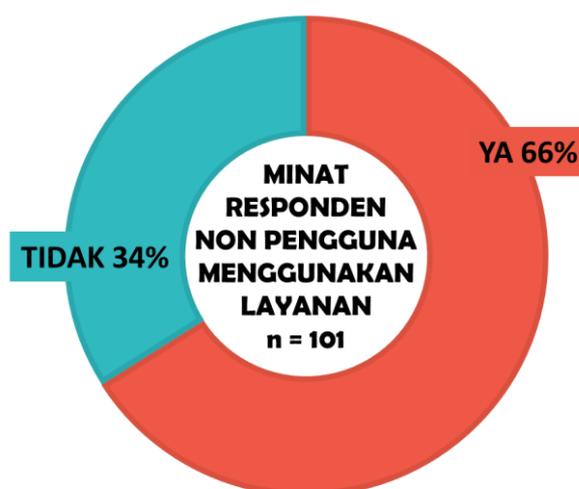
Diagram II.7

Respon Pengguna Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)



Diagram II.8

Minat Responden Non Pengguna Menggunakan Layanan Tilang COD

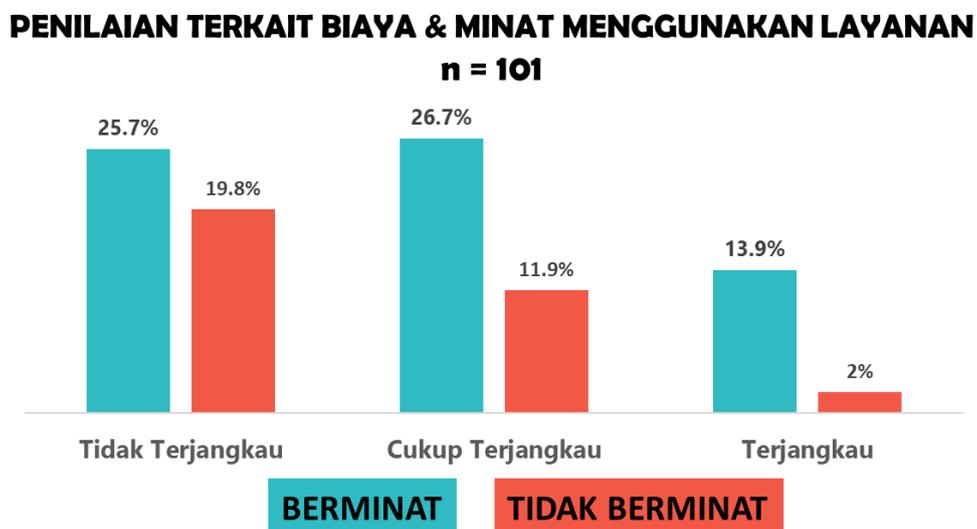


Adapun bagi responden non-pengguna, diagram II.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden (66%) menunjukkan minat menggunakan layanan Tilang COD. Adapun

34% responden lainnya menyatakan tidak berminat menggunakan layanan Tilang COD. Responden yang menyatakan berminat menggunakan layanan disebabkan responden merasa menggunakan Tilang COD lebih mudah daripada harus datang sidang, menghemat waktu dan tenaga, lebih dapat dipercaya, dan lain-lain (dapat dilihat di lampiran). Sedangkan responden yang mengatakan tidak berminat menggunakan layanan disebabkan oleh takut barang tidak sampai di tangan pengguna, merasa berat terhadap biaya, dan jarak yang lebih dekat ke Kejari Jakbar sehingga merasa lebih efektif dan efisien jika langsung ke Kejari Jakbar.

Diagram II.9

Penilaian Terkait Biaya dan Minat Menggunakan Layanan Tilang COD



Berdasarkan proporsi minat responden tersebut, peneliti melakukan analisis data antara penilaian responden terkait biaya jasa kurir terhadap minat responden untuk menggunakan layanan. Hal ini ditujukan untuk melihat pola minat responden berdasarkan penilaiannya terhadap biaya jasa kurir. Diagram II.9 di bawah merepresentasikan minat responden survei terhadap penggunaan layanan Tilang COD berdasarkan penilaian biaya jasa kurir. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (baik yang menilai tidak terjangkau, cukup terjangkau, maupun terjangkau) menunjukkan minat untuk menggunakan layanan Tilang COD.

II.2 LAYANAN SURAT IZIN BESUK TAHANAN ONLINE

II.2.1 Data Demografis Responden Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online

Peneliti melakukan survei pada 48 responden pengguna layanan Surat Izin Besuk Tahanan Kejari Jakbar periode September - Oktober 2017. Responden terdiri dari pengguna Surat Izin Besuk Tahanan *Online* maupun pengguna loket surat izin besuk di Kejari Jakbar. Berikut data demografis responden dalam survei ini dilihat dari jenis kelamin, domisili, dan usia responden.

Diagram II.10

Data Demografis Responden Layanan Izin Besuk Tahanan Online

JENIS KELAMIN RESPONDEN

n = 47



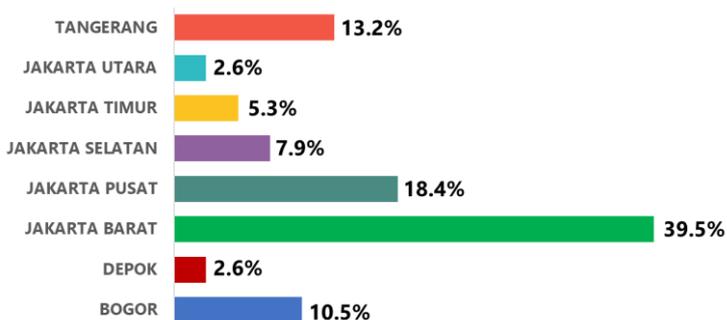
64%

36%

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan

DOMISILI RESPONDEN

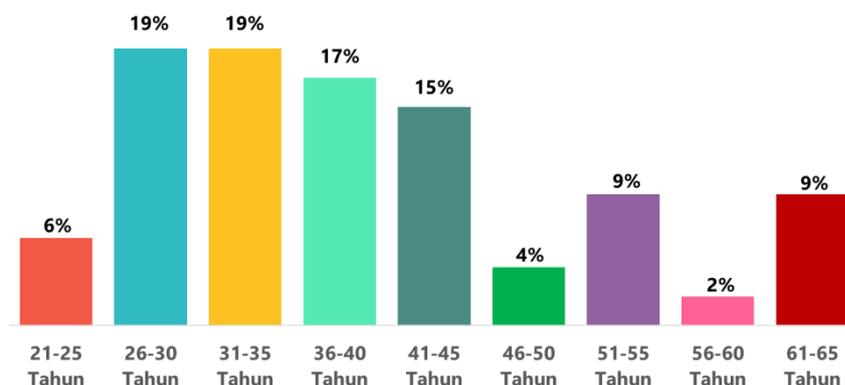
n = 38



Responden tersebar di daerah Jakarta, Bogor, Depok, dan Tangerang, dengan mayoritas responden berdomisili di Jakarta Barat

USIA RESPONDEN

n = 47



Usia pengguna layanan bervariasi, mulai dari 21 – 65 tahun, dimana mayoritas responden berusia 26-35 tahun

II.2.2 Pengetahuan Informasi dan Pengalaman Menggunakan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Peneliti melakukan survei pengetahuan responden (mengetahui atau tidak mengetahui) terkait adanya layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Kemudian juga melakukan survei mengenai aspek pengalaman menggunakan layanan yang ditujukan untuk mengetahui proporsi responden yang pernah atau tidak pernah menggunakan layanan Surat Izin Besuk Tahanan secara *Online*.

Diagram II.11
Pengetahuan & Pengalaman Menggunakan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

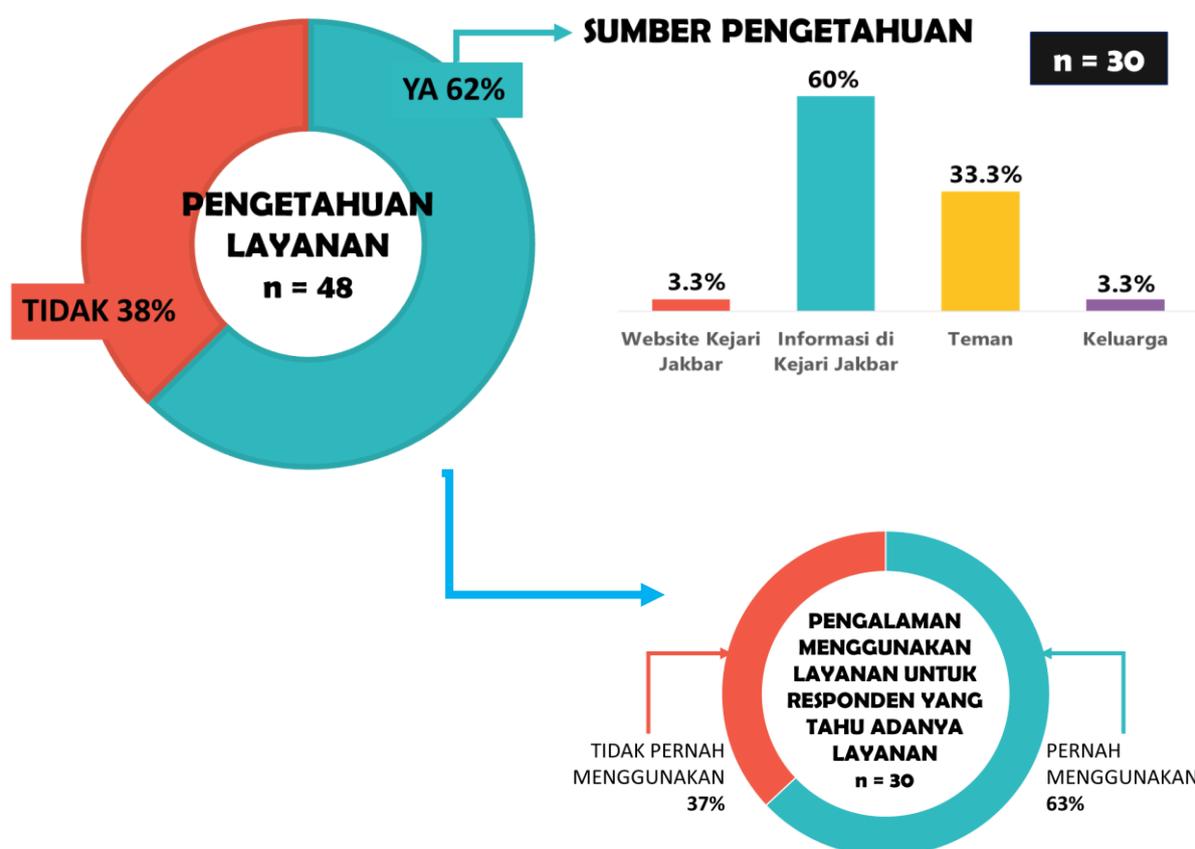


Diagram II.11 di atas menggambarkan bahwa dari 48 responden survei, 62% responden telah mengetahui adanya layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Adapun sumber informasi mengenai layanan *Online* mayoritas didapatkan melalui informasi di Kejari Jakbar.

Dari responden yang telah mengetahui adanya layanan surat izin besuk tahanan *Online* ini, 63% responden di antaranya pernah menggunakan layanan. Sedangkan 37% sisanya tidak pernah menggunakan layanan. Melalui jaring pendapat secara kualitatif didapatkan informasi bahwa alasan responden yang

mengetahui adanya layanan namun tidak menggunakan layanan *Online* karena jarak rumah dengan Kejari Jakbar yang dekat. Hal ini membuat biaya yang dikeluarkan jika langsung ke Kejari lebih murah dibandingkan dengan menggunakan layanan jasa kurir. Selain itu, pelayanan di Kejari jakbar yang dinilai sudah cepat juga menjadi salah satu alasan responden lebih merasa nyaman datang langsung ke Kejari Jakbar.

Sehingga melalui Diagram II.12 secara umum menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online* secara umum baru digunakan oleh 40% dari total responden survei. Masih terdapat 60% responden yang tidak mengetahui adanya layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*.

Diagram II.12
Pengalaman Menggunakan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*



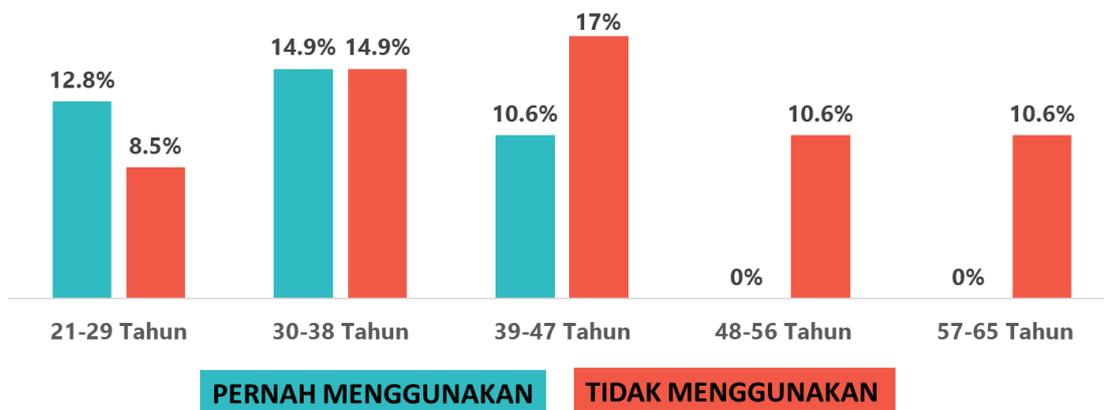
Peneliti juga kemudian melakukan analisis data melalui data demografis responden terhadap pengalaman menggunakan layanan. Data demografis yang digunakan yaitu usia dan domisili responden, seperti yang digambarkan oleh Diagram II.13 berikut :

Diagram II.13

Usia – Domisili & Pengalaman Menggunakan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

USIA & PENGALAMAN MENGGUNAKAN LAYANAN

n = 47



DOMISILI & PENGALAMAN MENGGUNAKAN LAYANAN

n = 38

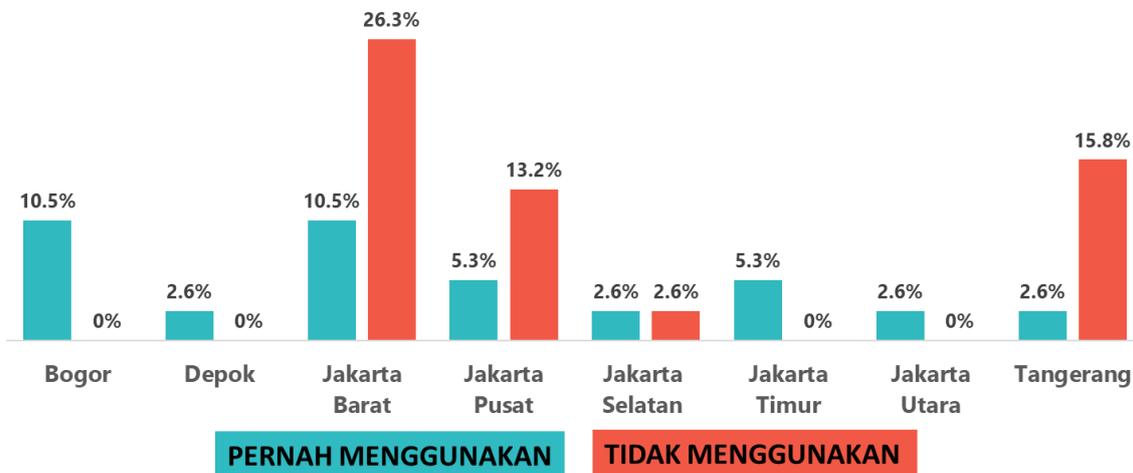


Diagram di atas menggambarkan proporsi responden menurut usia dan domisili terhadap pengalaman menggunakan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Dari segi usia dapat dilihat bahwa kecenderungan responden yang pernah menggunakan layanan berusia 30-38 tahun, diikuti oleh responden dengan usia 21-29 tahun. Di sisi lain, responden usia tua, yaitu 48-65 tahun cenderung tidak pernah menggunakan layanan surat izin besuk tahanan *Online*.

Berdasarkan domisili, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online* cukup tersebar di daerah Jakarta, Depok, Bogor dan Tangerang. Untuk wilayah Jakarta Barat ada keunikan tersendiri, di mana jumlah responden pengguna maupun non pengguna sama-sama terbesar untuk keseluruhan responden. Kemudian wilayah terbanyak kedua yang menggunakan layanan adalah Bogor. Selibuhnya, untuk wilayah terbanyak kedua yang tidak menggunakan layanan adalah Tangerang. Jika kita melihat pola di luar Jakarta Barat, terlihat bahwa semakin menjauh dari Kejari Jakarta Barat semakin banyak pengguna layanan surat izin besuk tahanan *Online*.

II.2.3 Penilaian Terhadap Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Peneliti juga melakukan survei penilaian responden secara umum terkait layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Penilaian layanan ini terdiri dari evaluasi oleh pengguna layanan *Online* maupun pendapat non-pengguna. Penilaian dilakukan pada tiga aspek dalam layanan yaitu persyaratan, prosedur, dan biaya. Harapannya, aspek ini dapat memberikan gambaran penilaian atau tanggapan responden terkait layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online* baik responden yang menggunakan maupun tidak menggunakan.

Diagram II.14
Penilaian Terkait Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

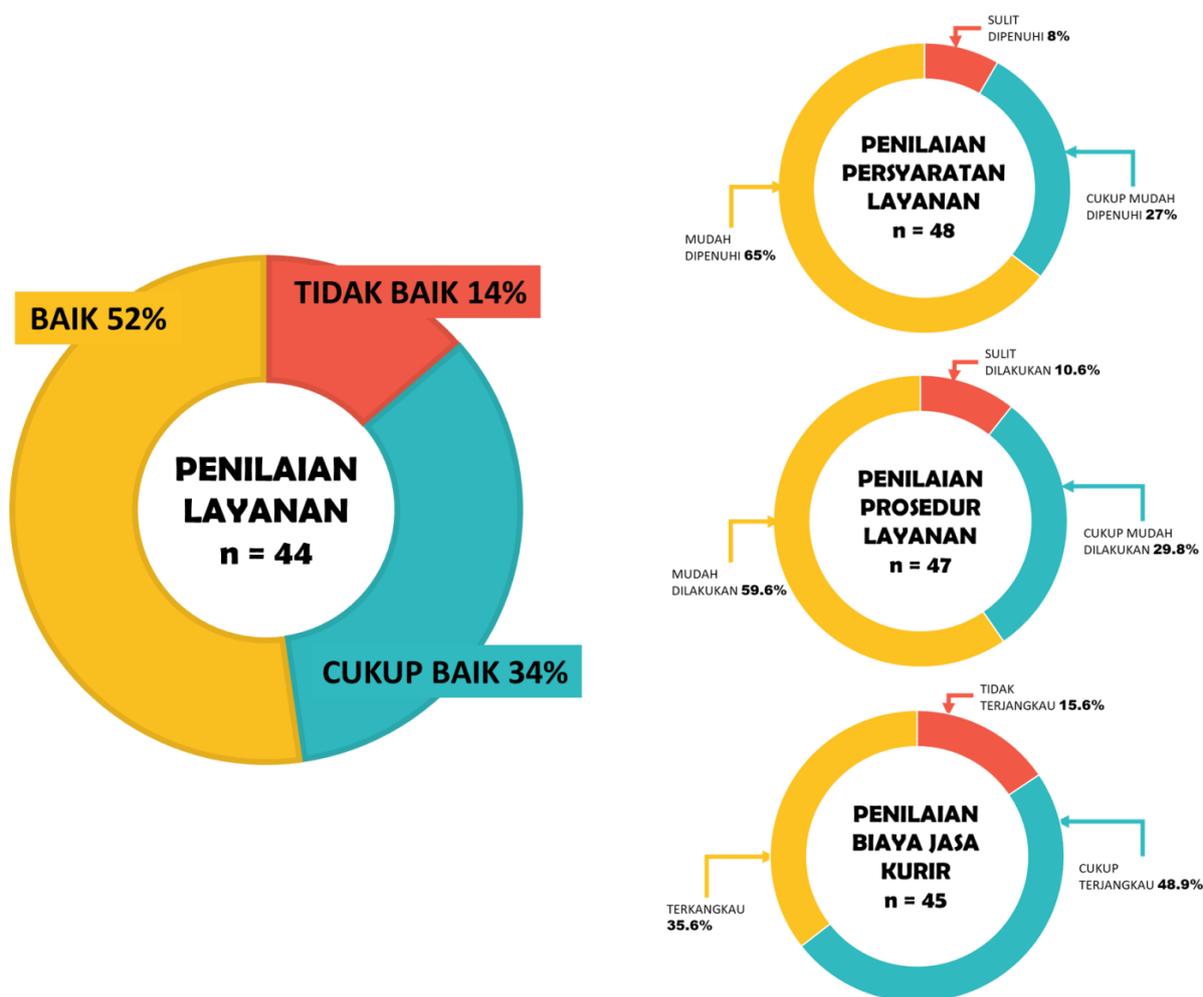
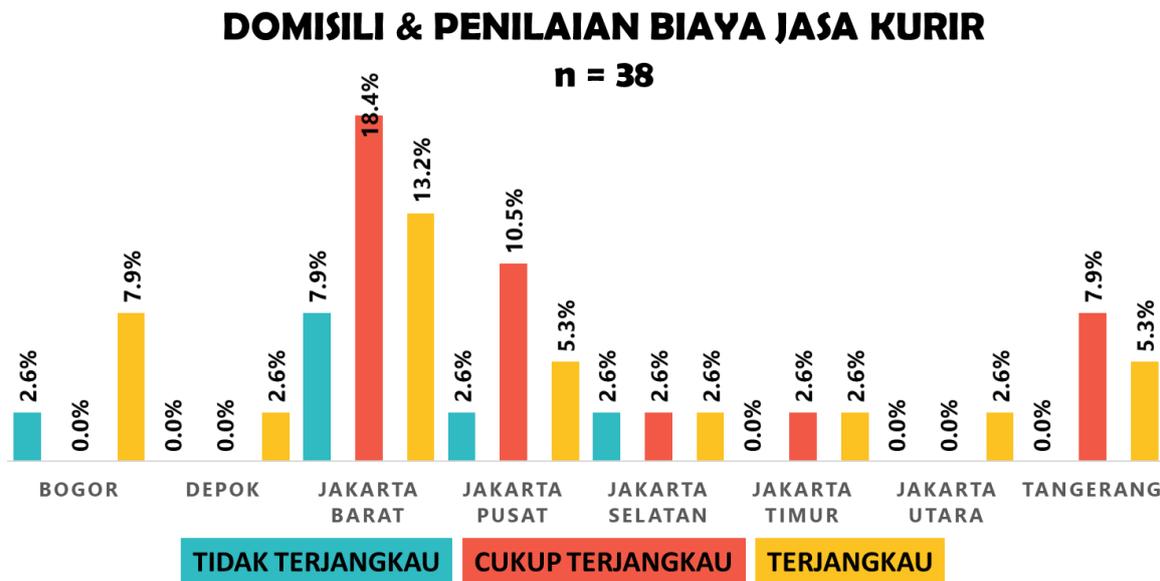


Diagram II.14 di atas menggambarkan penilaian secara umum responden terhadap layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Dari 44 responden, 52% responden menilai bahwa layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online* sebagai layanan yang baik. Hal ini didasarkan pada mayoritas responden menilai persyaratan layanan tergolong mudah dipenuhi (65%), prosedur layanan yang mudah dilakukan (59.6%), dan biaya jasa kurir yang dinilai cukup terjangkau (48.9%).

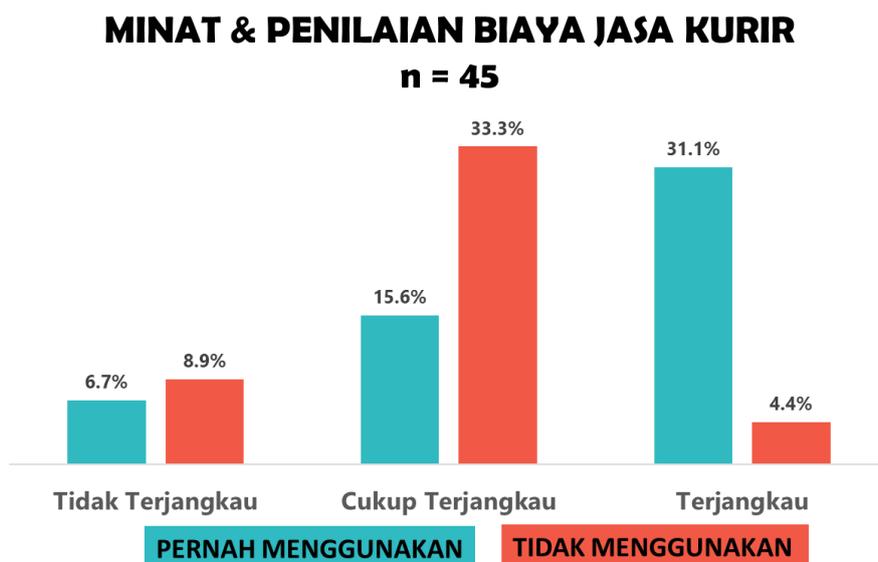
Peneliti kemudian melakukan analisis data pada penilaian biaya jasa kurir berdasarkan domisili responden. Diagram II.15 di bawah. Seperti halnya domisili dan pengalaman menggunakan, dalam kali ini wilayah Jakarta Barat memiliki keunikan, di mana jumlah pengguna yang memberikan penilaian terjangkau, cukup terjangkau dan tidak terjangkau sama-sama berpusat di Jakarta Barat. Kemudian wilayah kedua terbanyak yang memberikan penilaian terjangkau adalah Bogor. Untuk wilayah kedua terbanyak yang memberikan penilaian tidak terjangkau adalah Bogor dan Jakarta Selatan. Oleh karena itu, terlihat bahwa semakin jauh domisili responden semakin memberikan penilaian yang terjangkau.

Diagram II.15
Domisili & Penilaian Biaya Jasa Kurir Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online



II.2.4 Respon Terhadap Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online

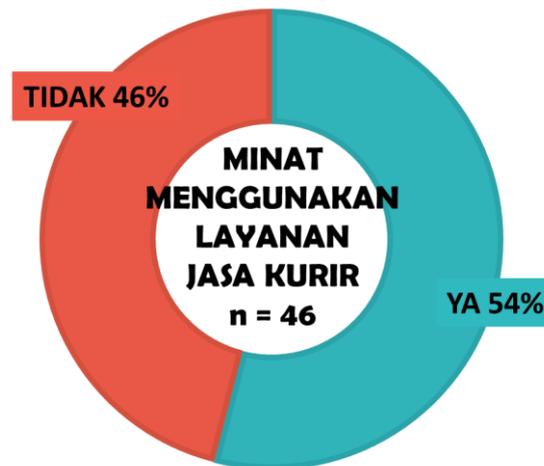
Diagram II.16
Minat dan Penilaian Biaya Jasa Kurir Layanan Surat Izin Besuk Tahanan Online



Peneliti juga melakukan analisis data minat menggunakan layanan jasa kurir berdasarkan penilaian terhadap jasa kurir. Diagram II.16 menggambarkan bahwa responden yang berminat menggunakan layanan yaitu responden yang menilai biaya jasa kurir tergolong terjangkau. Meskipun menunjukkan proporsi jawaban terbesar,

hanya 31.1% responden yang menilai biaya jasa kurir sebagai cukup terjangkau yang kemudian menunjukkan minat menggunakan layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*. Kemudian ada 33.3% responden yang menilai bahwa biaya layanan cukup terjangkau namun tidak menggunakan layanan ini.

Diagram II.17
Minat Menggunakan Biaya Jasa Kurir Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*



Terlepas dari penilaian terhadap biaya jasa kurir, melalui diagram II.17 mayoritas responden pengguna Surat Izin Besuk Tahanan Kejari Jakbar (54%) menyatakan berminat menggunakan layanan jasa kurir. Namun ada catatan bahwa mereka akan menggunakan layanan jasa kurir sebagai pilihan kedua, saat mereka benar-benar tidak ada waktu untuk mengurus langsung di Kejari Jakarta Barat.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

III.1 KESIMPULAN

III.1.1 Kesimpulan Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

Meskipun persentase responden yang belum mengetahui dan belum menggunakan layanan Tilang COD masih tinggi, namun layanan ini direspon dengan cukup baik oleh responden. Penilaian ini didasarkan pada persyaratan dan prosedur layanan dinilai responden sebagai aspek yang mudah dipenuhi dan dilakukan, namun masih diperlukan pertimbangan lebih lanjut terkait penetapan biaya jasa kurir sebesar Rp 4.500/km. Hal ini disebabkan responden menilai bahwa biaya jasa kurir tersebut tidak terjangkau. Tindak lanjut dari hasil survei ini menjadi penting mengingat tingginya minat responden untuk menggunakan layanan Tilang COD.

III.1.2 Kesimpulan Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Secara umum, penilaian layanan surat izin besuk tahanan *Online* sudah baik. Pengetahuan akan adanya layanan surat izin besuk tahanan *Online* sudah tinggi, namun tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang menggunakan layanan ini. Menurut hasil penelitian, pengguna layanan surat izin besuk tahanan *Online* menggunakan layanan ini saat ingin memperpanjang surat, bukan untuk pertama kali menggunakan.

Kemudian jika dilihat lebih rinci lagi, secara persyaratan dan prosedur layanan memang sudah mendapatkan penilaian yang baik, namun tidak secara biaya jasa kurir yang masih mendapatkan penilaian cukup baik. Oleh karena, itu masih menjadi pertimbangan baik dari sosialisasi informasi dan biaya jasa kurir (Rp 30.000,-) layanan ini, mengingat minat yang tinggi dari pengguna untuk menggunakan jasa kurir tersebut.

III.2 REKOMENDASI

Berdasarkan survei yang telah peneliti lakukan baik berupa penilaian layanan maupun saran atau masukan dari responden yang dikumpulkan melalui jaring pendapat, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan layanan Tilang dan Surat Izin Besuk Tahanan di Kejari Jakbar.

III.2.1 Rekomendasi Layanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

III.2.1.1 Peningkatan Pelayanan Tilang *Cash on Delivery* (COD)

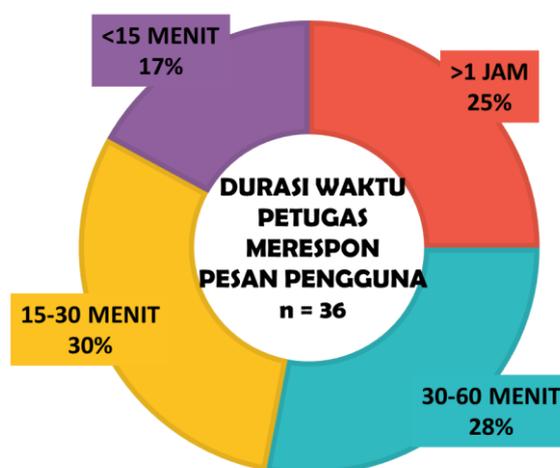
Berikut penilaian pengguna layanan Tilang COD terhadap pelayanan Tilang COD yang dapat memberikan masukan berarti bagi peningkatan pelayanan Tilang COD Kejari Jakbar.

1. Waktu Pelayanan

- Durasi Petugas Merespon Pesan

Peneliti berupaya melihat gambaran durasi petugas merespon pesan responden dalam pengajuan penggunaan layanan Tilang COD. Diagram III.1 di bawah menunjukkan bahwa durasi petugas dalam merespon pesan pengguna bervariasi, dimana respon tercepat yaitu kurang dari 15 menit hingga yang terlama yaitu lebih dari satu jam. Persentase durasi respon cenderung merata, namun mayoritas pesan pengguna direspon petugas yaitu dalam waktu 15 hingga 30 menit. Gambaran ini dapat menjadi pertimbangan apabila Kejari Jakbar ingin menetapkan standar kinerja petugas dalam hal merespon pesan pengguna.

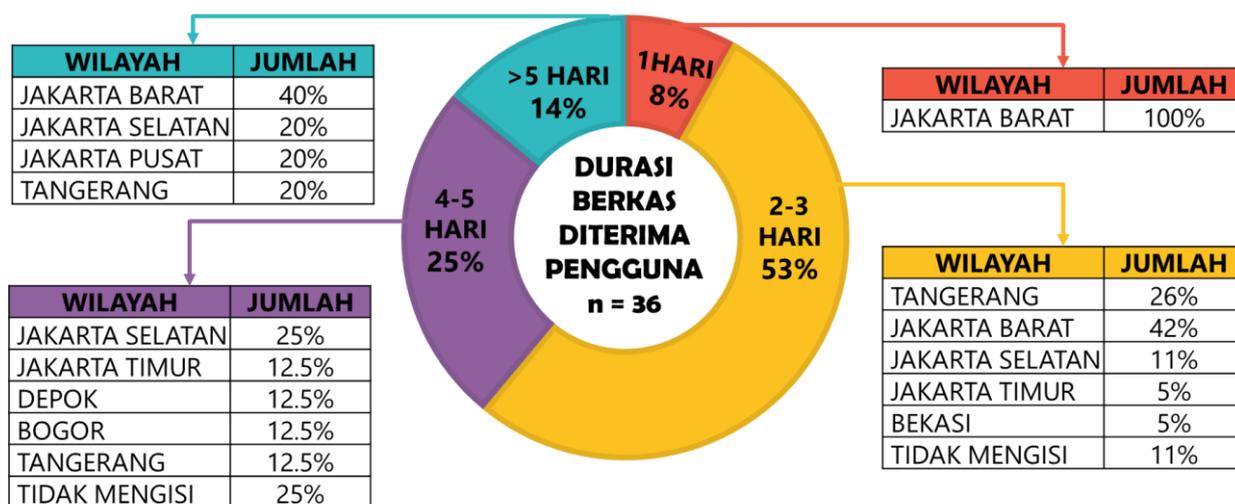
Diagram III.1
Durasi Waktu Petugas Merespon Pesan



- Durasi Berkas Diterima oleh Pengguna

Diagram III.2 menggambarkan bahwa durasi berkas diterima oleh pengguna bervariasi, mulai dari satu hingga lebih dari lima hari. Adapun sebagian besar pengguna menerima berkas dalam jangka waktu 2-3 hari (53%) hingga 4-5 hari (25%). Melalui jaring pendapat yang dilakukan peneliti terkait harapan pengguna dalam durasi berkas diterima, diketahui bahwa durasi 2-3 hari telah sesuai dengan harapan pengguna.

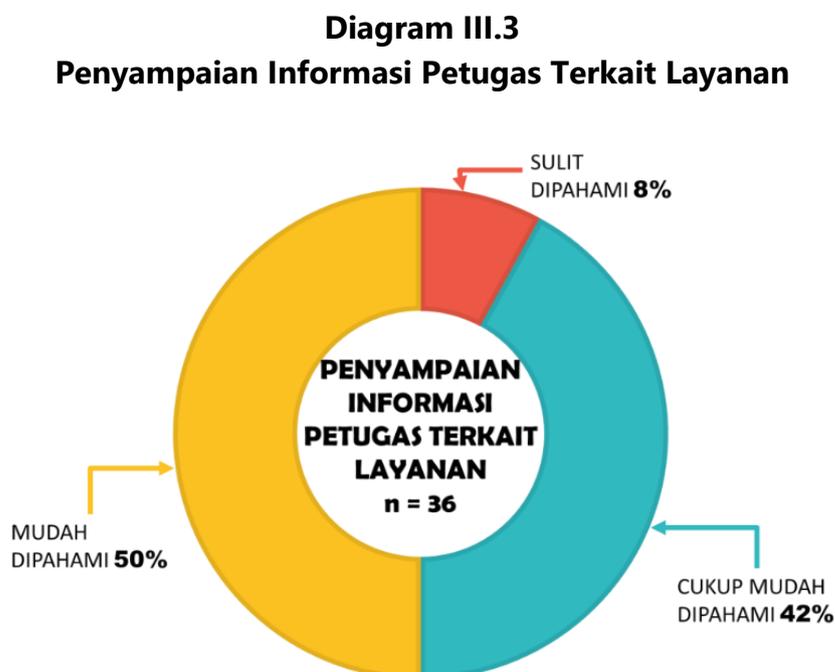
Diagram III.2
Durasi Berkas Diterima Oleh Pengguna



Berdasarkan wilayah pengiriman berkas, secara umum dapat dilihat (diagram III.2) bahwa pengiriman dilakukan secara acak. Jakarta Barat sebagai wilayah yang terdekat dengan Kejari Jakbar dan Tangerang yang dinilai sebagai wilayah terjauh menerima berkas dalam jangka waktu 2-3 hari dan juga lebih dari lima hari. Apabila layanan ini akan dikembangkan, standar waktu pengiriman harus dipertimbangkan agar semua wilayah dapat menerima berkas dalam jangka waktu yang sama.

2. Operator Layanan

Diagram III.3 menggambarkan penilaian pengguna terhadap penyampaian operator sebagai petugas yang merespon pesan dan memberikan penjelasan informasi terkait layanan. Dapat dilihat bahwa penyampaian informasi oleh operator dinilai mudah dipahami oleh pengguna (50%).



3. Penggunaan Layanan Tilang

Berdasarkan hasil survei, didapatkan gambaran bahwa pengguna potensial layanan Tilang COD merupakan pengguna berusia muda 23-32 tahun. Sedangkan berdasarkan domisili, pengguna terbesar adalah pengguna di Jakarta Barat dan Tangerang. Dimana bagi pengguna di kedua wilayah domisili itu sendiri masih memiliki perbedaan penilaian akan keterjangkauan biaya jasa kurir. Berdasarkan gambaran domisili dan usia pengguna layanan tersebut, peneliti menilai Kejari Jakbar perlu memfokuskan target pengguna layanan. Hal ini akan menentukan strategi publikasi layanan dan biaya jasa kurir yang sesuai dengan target, baik secara usia maupun wilayah.

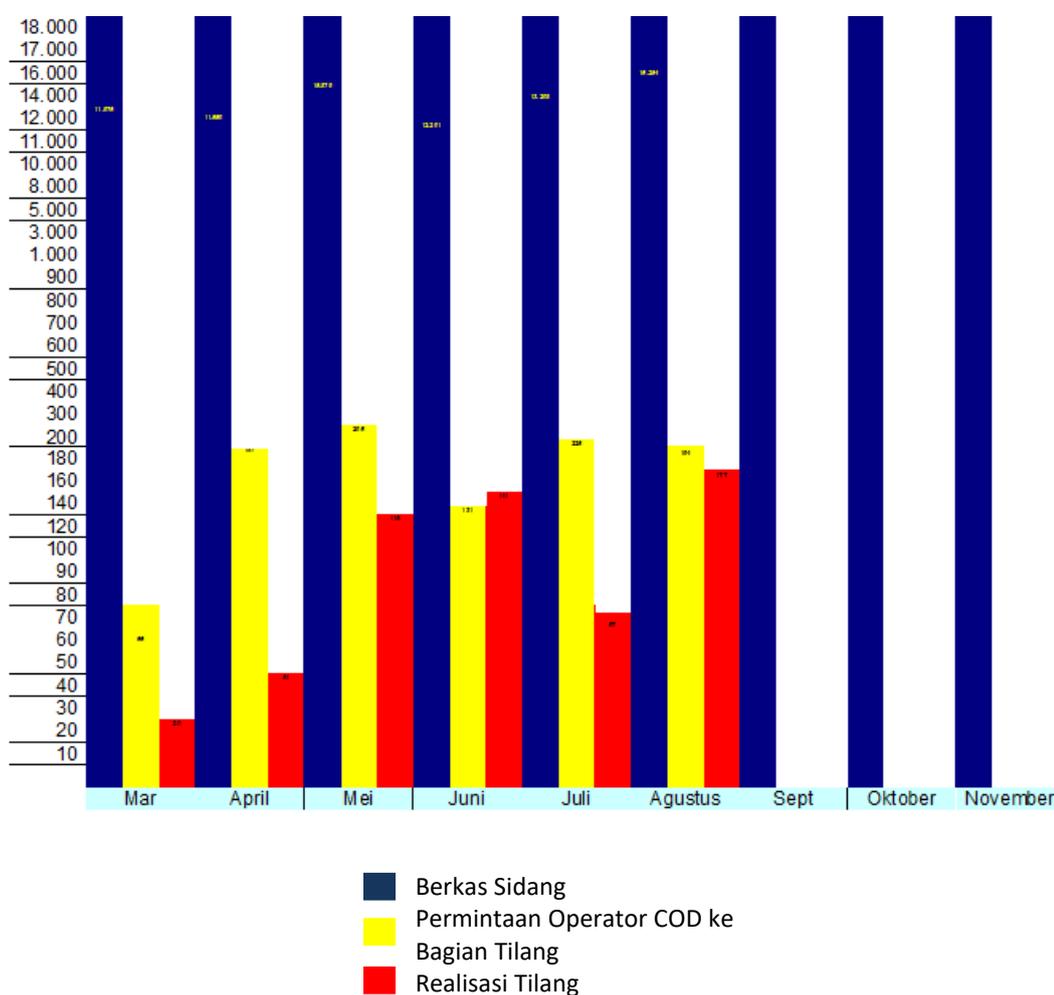
4. Biaya Jasa Kurir Tilang

Melalui jaring pendapat yang dilakukan peneliti, responden turut memberikan masukan terkait biaya jasa kurir yaitu dengan mengadakan mekanisme promo, menurunkan biaya jasa menjadi Rp 1.000-Rp 2.500/km, membuat skema biaya sesuai pemetaan wilayah bukan berdasarkan jarak, (selanjutnya dapat dilihat di lampiran).

III.2.1.2 Peningkatan Pelayanan Loker Tilang Kejari Jakbar

Berdasarkan data pengguna layanan Tilang COD oleh Kejari Jakbar periode Maret hingga Agustus 2017, didapatkan gambaran bahwa dari ribuan pelanggar yang ingin mengambil berkas, pengguna layanan Tilang COD hanya berkisar 100 orang, sedangkan ribuan pelanggar lainnya tetap mengakses pelayanan di Loker Tilang Kejari Jakbar.

TABEL COD PERBULAN TAHUN 2017
KOPERASI TEGUH SEJAHTERA BERSAMA KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA BARAT



Berdasarkan hal tersebut, peneliti juga kemudian menaruh perhatian pada pelayanan Tilang Kejari di Loker Tilang Kejari Jakbar. Adapun salah satu aspek yang dapat dijadikan pertimbangan peningkatan layanan di Loker Kejari Jakbar adalah durasi yang dibutuhkan pengguna untuk antri di loket.

Diagram III.4
Durasi Waktu Mengantre di Loker Layanan Tilang Kejari Jakbar

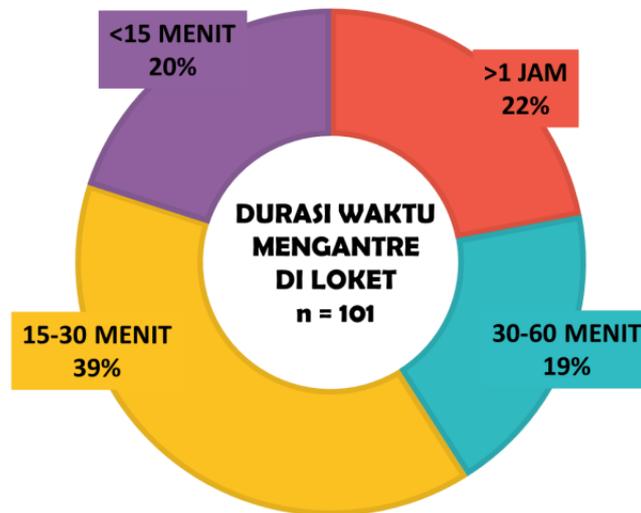


Diagram di atas menunjukkan rata-rata waktu mengantri pengguna layanan loket Tilang Kejari Jakbar. Dapat dilihat bahwa rata-rata pengguna mengantri di loket Tilang Kejari Jakbar selama 15-30 menit. Adapun saran atau masukan terkait pelayanan yang disampaikan oleh responden terhadap pelayanan di loket tilang diantaranya adalah responden meminta agar Kejari Jakbar menambah loket pelayanan beserta penambahan petugas, mewajibkan pemberian bukti pembayaran, meningkatkan kenyamanan fasilitas ruang tunggu, meningkatkan pelayanan (kejelasan informasi dan keramahan), adakan pemisahan antara loket tilang mobil dan motor, dan lain-lain (dapat dilihat di lampiran).

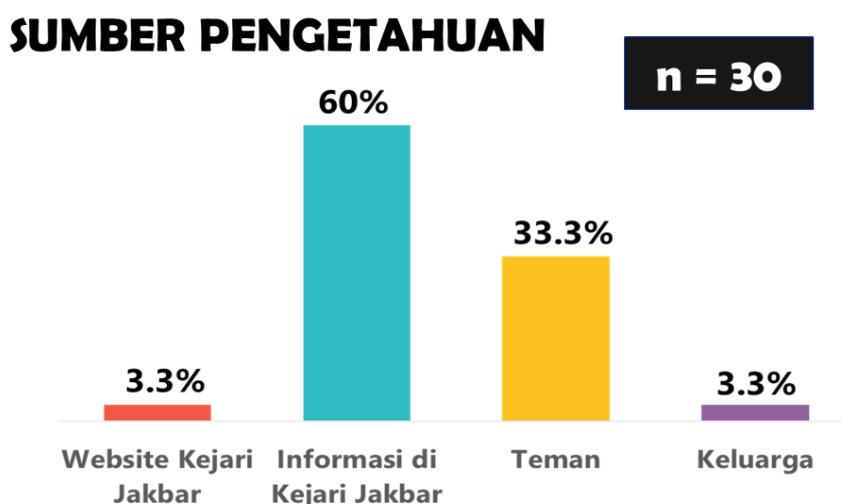
III.2.2 Rekomendasi Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Ada beberapa hal yang harus lebih dikembangkan terkait perbaikan layanan surat izin besuk tahanan *Online*, di antaranya adalah :

1. Sosialisasi Informasi Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Berdasarkan hasil survei, di dapat sumber informasi terkait adanya layanan surat izin besuk tahanan *Online* adalah sebagai berikut.

Diagram III.5
Sumber Pengetahuan Informasi Layanan Izin Besuk Tahanan *Online*



Berdasarkan Diagram III.5 di atas, terlihat bahwa informasi yang didapatkan masih dari Kejari Jakbar. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi terkait adanya layanan ini masih perlu lebih digencarkan sehingga target sosialisasinya semakin meluas. Mengingat mayoritas pengguna berusia 26-35 tahun, Kejari Jakbar dapat mempertimbangkan sarana publikasi lainnya seperti melalui media sosial.

2. Biaya Jasa Kurir Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Berdasarkan hasil penilaian terhadap biaya jasa kurir surat izin besuk tahanan *Online*, didapat bahwa hanya 35.6% responden yang menilai bahwa biaya jasa kurir sebagai biaya terjangkau. Jumlah responden ini kurang dari setengah jumlah seluruh responden. Selain itu, masih ada responden yang mengharapkan adanya penurunan biaya jasa kurir kurang dari Rp 30.000.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB). 2015. *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*. Jakarta : KemenpanRB.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi ; Juni 2016 Volume VI No. 1.
- Morissan. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Sofyan, Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Walter Maggie. 2013. *Social Research Methods 3rd Edition*. Oxford : Oxford University Press.

LAMPIRAN

A. Kuesioner Penelitian

SURVEI PELAYANAN PUBLIK KEJAKSAAN NEGERI JAKARTA BARAT

Masyarakat Pemantau Peradilan
Fakultas Hukum, Universitas Indonesia
2017

Salam sejahtera.

Kami dari Masyarakat Pemantau Peradilan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (MaPPI FH UI) sedang melakukan survei pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Jakarta Barat (Kejari Jakbar). Survei ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran respon masyarakat atau pengguna terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kejari Jakbar. Hasil survei ini akan digunakan untuk memberikan evaluasi dan masukan pada Kejari Jakbar terkait pelaksanaan pelayanannya.

Data diri dan jawaban Bapak/Ibu kami jamin KERAHASIAANNYA dan hanya digunakan untuk keperluan survei. Atas partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Peneliti
MaPPI FH UI

DATA DIRI RESPONDEN

Nama	
Usia	
Jenis Kelamin	
Pekerjaan	
Alamat	
No HP	

LEMBAR PERSETUJUAN PENGISIAN KUESIONER

Dengan mengisi data diri ini, saya menyatakan bersedia menjadi responden survei.

Tanda Tangan Responden

()

Petunjuk Pengisian Survei

Survei ini terdiri dari dua bagian yang terdiri dari 2 (dua) layanan Kejari Jakbar yang akan Bapak/Ibu nilai pelaksanaannya. Jawablah dengan **memberikan tanda checklist (v)** pada SALAH SATU jawaban. Tidak ada benar atau salah. Jawaban terbaik adalah jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda (jika sudah pernah menggunakan layanan) atau pendapat Anda (jika belum pernah menggunakan layanan). Data diri dan jawaban Anda dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan survei. Selamat mengerjakan.

A. Layanan Tilang *Cash On Delivery* (Tilang COD) untuk Responden Online

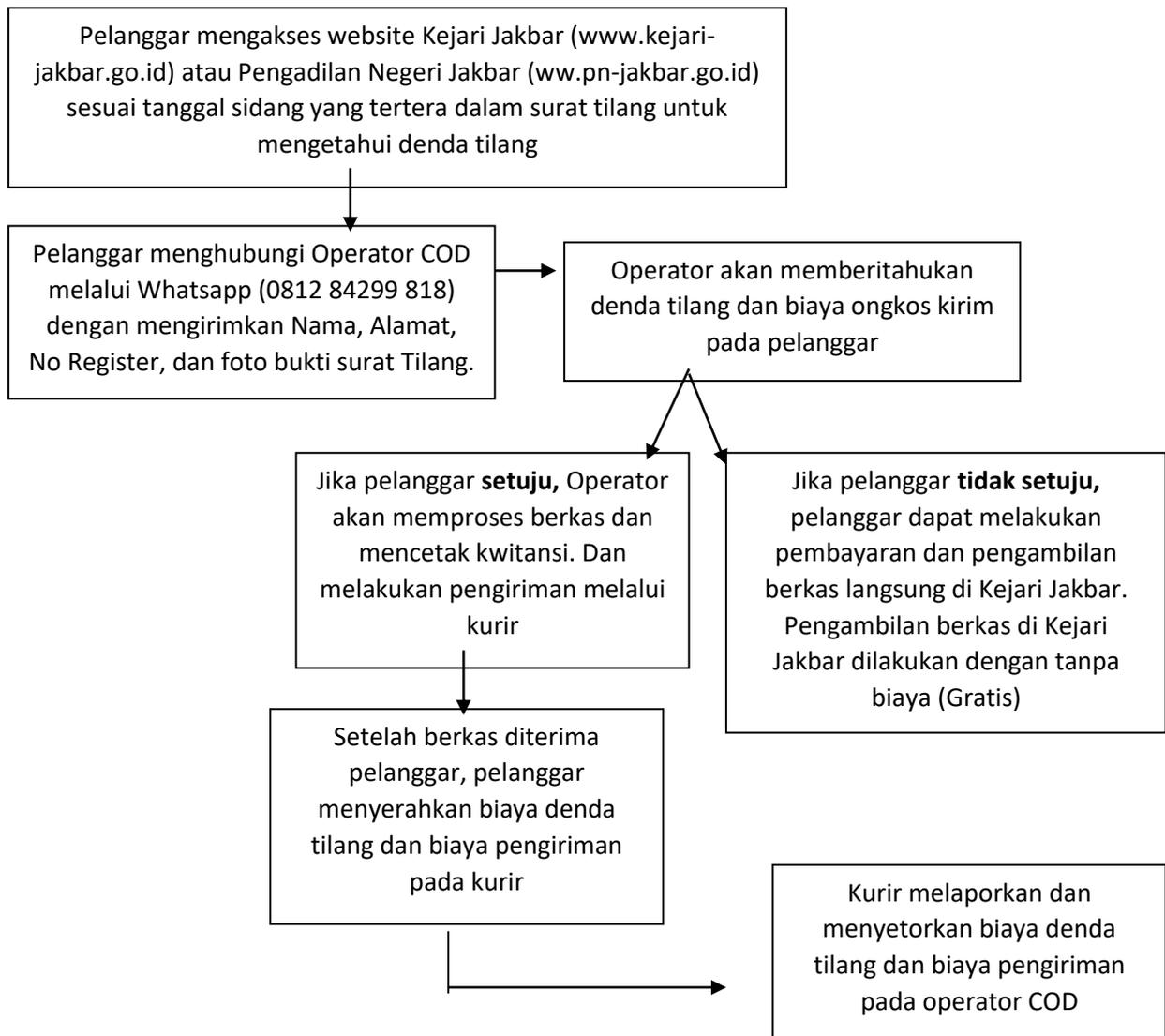
Kejaksaan Negeri Jakarta Barat bekerja sama dengan Koperasi Teguh Sejahtera Bersama menerbitkan layanan Tilang *Cash On Delivery*, dimana dengan adanya layanan ini masyarakat dapat terbantu terutama untuk mengambil berkas Tilang.

No	Pertanyaan	Respon
1	Apakah Anda mengetahui adanya layanan Tilang COD di Kejari Jakbar?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
2	Darimana Anda mengetahui adanya layanan Tilang COD?	<input type="radio"/> Website Kejari Jakbar <input type="radio"/> Informasi di Kejari Jakbar (spanduk/petugas informasi/dll) <input type="radio"/> Teman <input type="radio"/> Keluarga <input type="radio"/> Lainnya
3	Apakah Anda pernah menggunakan layanan Tilang COD?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
4	Berdasarkan pengalaman Anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas hingga merespon pesan Anda?	<input type="radio"/> < 15 menit <input type="radio"/> 15 – 30 menit <input type="radio"/> 30 – 60 menit <input type="radio"/> > 1 jam
5	Berdasarkan pengalaman Anda, bagaimana penyampaian operator dalam memberikan informasi atau penjelasan terkait layanan Tilang COD?	<input type="radio"/> 1= Sangat Sulit Dipahami <input type="radio"/> 2= Sulit Dipahami <input type="radio"/> 3= Cukup Mudah Dipahami <input type="radio"/> 4= Mudah Dipahami <input type="radio"/> 5 = Sangat Mudah Dipahami

6	Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait pelayanan operator	(Isilah jawaban Anda di kotak ini)
7	Berdasarkan pengalaman Anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga berkas Tilang Anda terima?	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 hari ○ 2 - 3 hari ○ 4 – 5 hari ○ > 5 hari
8	Harapan Anda, barang dapat Anda terima dalam jangka waktu...	(Isilah jawaban Anda di kotak ini)
9	<p>Berikut syarat dan ketentuan menggunakan layanan Tilang COD</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Pendaftaran Tilang COD dibuka pada jam kerja yaitu Senin – Jumat pukul 08.00 s/d 15.00 9. COD dilaksanakan setiap hari termasuk Sabtu dan Minggu 10. COD diliburkan pada tanggal merah Nasional dan Hari Raya Keagamaan 11. Besaran biaya kirim adalah Rp 4.500/km flat 12. Pengiriman Tilang COD meliputi wilayah Jabodetabek 13. Pastikan nomor telepon yang digunakan untuk mendaftar melalui whatsapp dapat menerima panggilan atau SMS 14. Alamat pengiriman harus jelas dan tidak harus sesuai dengan alamat KTP, misal alamat kantor <p>Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian Anda terkait persyaratan layanan tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = Sangat Sulit Dipenuhi ○ 2 = Sulit Dipenuhi ○ 3 = Cukup Mudah Dipenuhi ○ 4 = Mudah Dipenuhi ○ 5 = Sangat Mudah Dipenuhi

10	Berikut tata cara pengambilan Tilang melalui sistem COD. (LIHAT GAMBAR 1) Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian terhadap prosedur layanan tersebut	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = Sangat Sulit Dilakukan ○ 2 = Sulit Dilakukan ○ 3 = Cukup Mudah Dilakukan ○ 4 = Mudah Dilakukan ○ 5 = Sangat Mudah Dilakukan
11	Ketentuan biaya jasa COD tilang sejumlah Rp 4.500/km. Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda berikanlah penilaian terhadap besar biaya tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1= Sangat Tidak Terjangkau ○ 2= Tidak Terjangkau ○ 3= Cukup Terjangkau ○ 4= Terjangkau ○ 5 = Sangat Terjangkau
12	Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait biaya jasa COD	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)
13	Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya layanan Tilang COD ini?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak ○
14	Apakah Anda tertarik merekomendasikan layanan Tilang COD ini pada orang di sekitar Anda?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak
15	Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait biaya jasa COD	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)
16	Tuliskan kesan, pesan, masukan, atau harapan Anda terkait Tilang COD Kejari Jakbar	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)

GAMBAR 1
TATA CARA PENGAMBILAN TILANG MELALUI SISTEM COD



B. Layanan Tilang *Cash On Delivery* (Tilang COD) untuk Responden Offline

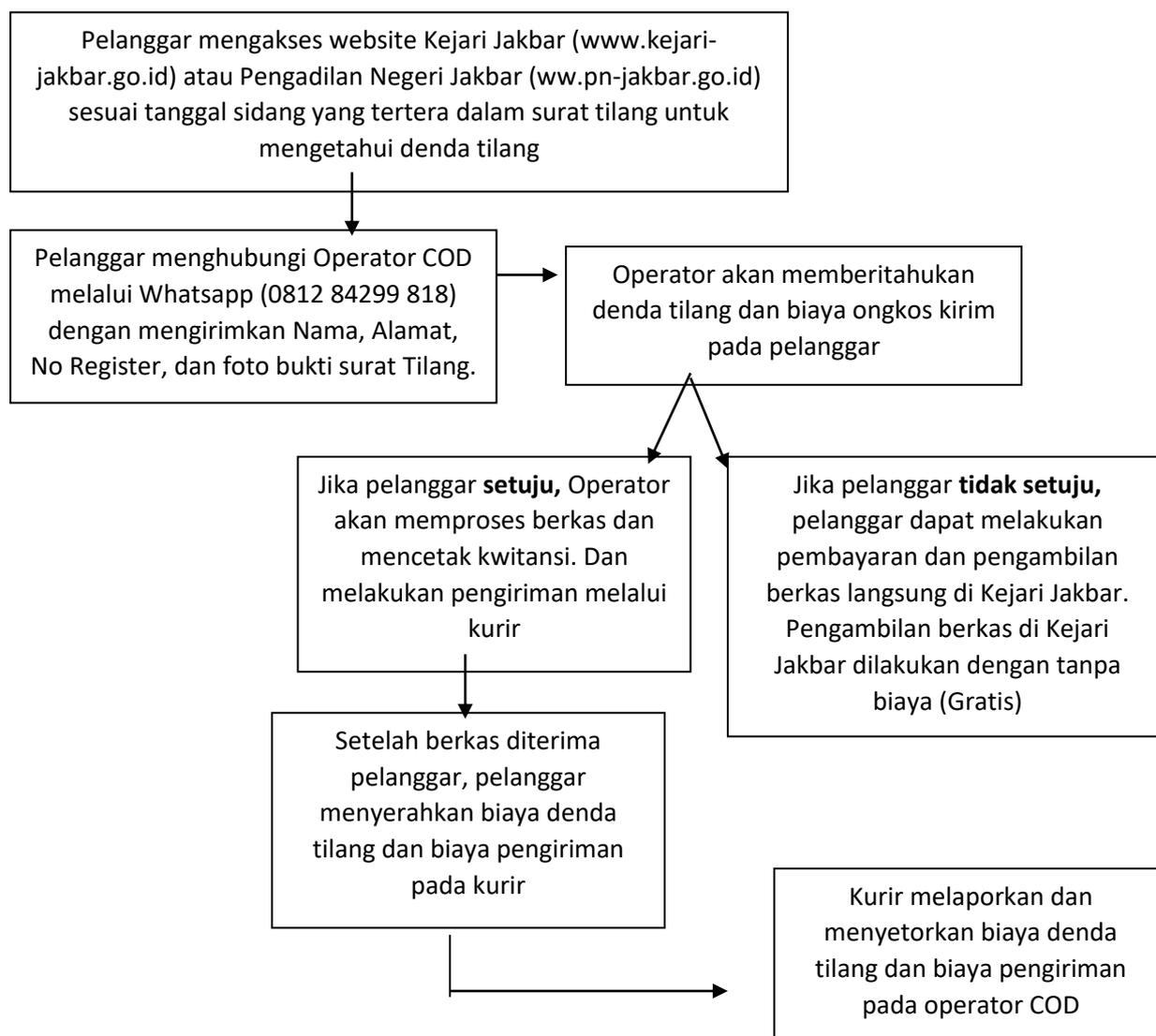
Kejaksaan Negeri Jakarta Barat bekerja sama dengan Koperasi Teguh Sejahtera Bersama menerbitkan layanan Tilang *Cash On Delivery*, dimana dengan adanya layanan ini masyarakat dapat terbantu terutama untuk mengambil berkas Tilang.

No	Pertanyaan	Respon
1	Apakah Anda mengetahui adanya layanan Tilang COD di Kejari Jakbar?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
2	Darimana Anda mengetahui adanya layanan Tilang COD?	<input type="radio"/> Website Kejari Jakbar <input type="radio"/> Informasi di Kejari Jakbar (spanduk/petugas informasi/dll) <input type="radio"/> Teman <input type="radio"/> Keluarga <input type="radio"/> Lainnya
3	Apakah Anda pernah menggunakan layanan Tilang COD?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
4	Berdasarkan pengalaman Anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantri di loket pembayaran Kejari Jakbar?	<input type="radio"/> < 15 menit <input type="radio"/> 15 – 30 menit <input type="radio"/> 30 – 60 menit <input type="radio"/> > 1 jam
5	Berapa lama pula Anda mengantri di loket pengambilan berkas Tilang?	<input type="radio"/> < 15 menit <input type="radio"/> 15 – 30 menit <input type="radio"/> 30 – 60 menit <input type="radio"/> > 1 jam
6	Berikan pendapat atau saran Anda terkait pelayanan Tilang di Loket Kejari Jakbar	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)

<p>7</p>	<p>Berikut syarat dan ketentuan menggunakan layanan Tilang COD</p> <p>15. Pendaftaran Tilang COD dibuka pada jam kerja yaitu Senin – Jumat pukul 08.00 s/d 15.00</p> <p>16. COD dilaksanakan setiap hari termasuk Sabtu dan Minggu</p> <p>17. COD diliburkan pada tanggal merah Nasional dan Hari Raya Keagamaan</p> <p>18. Besaran biaya kirim adalah Rp 4.500/km flat</p> <p>19. Pengiriman Tilang COD meliputi wilayah Jabodetabek</p> <p>20. Pastikan nomor telepon yang digunakan untuk mendaftar melalui whatsapp dapat menerima panggilan atau SMS</p> <p>21. Alamat pengiriman harus jelas dan tidak harus sesuai dengan alamat KTP, misal alamat kantor</p> <p>Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian Anda terkait persyaratan layanan tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = Sangat Sulit Dipenuhi ○ 2 = Sulit Dipenuhi ○ 3 = Cukup Mudah Dipenuhi ○ 4 = Mudah Dipenuhi ○ 5 = Sangat Mudah Dipenuhi
<p>8</p>	<p>Berikut tata cara pengambilan Tilang melalui sistem COD. (LIHAT GAMBAR 1) Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian terhadap prosedur layanan tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = Sangat Sulit Dilakukan ○ 2 = Sulit Dilakukan ○ 3 = Cukup Mudah Dilakukan ○ 4 = Mudah Dilakukan ○ 5 = Sangat Mudah Dilakukan
<p>9</p>	<p>Ketentuan biaya jasa COD tilang sejumlah Rp 4.500/km. Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda berikanlah penilaian terhadap besar biaya tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1= Sangat Tidak Terjangkau ○ 2= Tidak Terjangkau ○ 3= Cukup Terjangkau ○ 4= Terjangkau ○ 5 = Sangat Terjangkau
<p>10</p>	<p>Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait biaya jasa COD</p>	<p>(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)</p>
<p>11</p>	<p>Apakah Anda berminat menggunakan layanan Tilang COD?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak

12	Sebutkan alasan mengapa Anda berminat / tidak berminat menggunakan layanan Tilang COD	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)
13	Tuliskan kesan, pesan, masukan, atau harapan Anda terkait pelayanan Tilang Kejari Jakbar	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)

GAMBAR 1
TATA CARA PENGAMBILAN TILANG MELALUI SISTEM COD



C. Besuk Tahanan Online

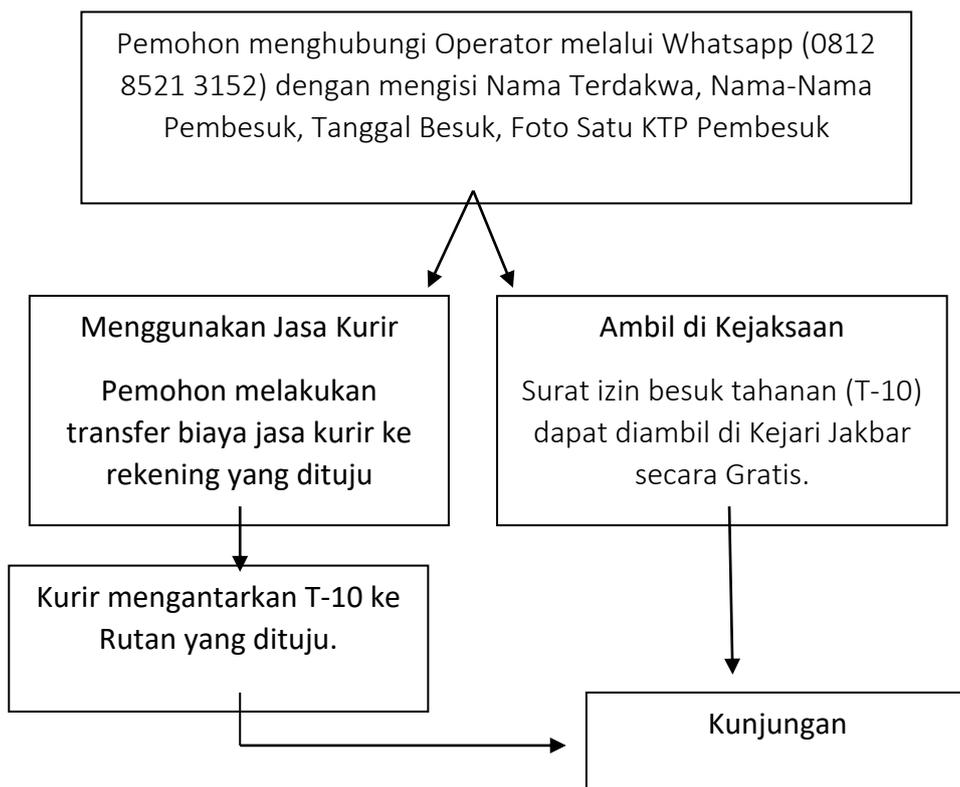
Kejaksaan Negeri Jakarta Barat menerbitkan layanan Besuk Tahanan Online, dimana dengan adanya layanan ini masyarakat dapat terbantu dalam membuat surat izin besuk tahanan.

No	Pertanyaan	Respon
1	Apakah Anda mengetahui adanya layanan Besuk Tahanan Online di Kejari Jakbar?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
2	Darimana Anda mengetahui adanya layanan Besuk Tahanan Online?	<input type="radio"/> Website Kejari Jakbar <input type="radio"/> Informasi di Kejari Jakbar (spanduk/petugas informasi/dll) <input type="radio"/> Teman <input type="radio"/> Keluarga <input type="radio"/> Lainnya
3	Apakah Anda pernah menggunakan layanan Besuk Tahanan Online?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
4	<p>Berikut syarat dan ketentuan menggunakan layanan Besuk Tahanan Online (T-10)</p> <p>1. Pengajuan pembuatan surat izin besuk tahanan dilakukan melalui Whatsapp (0812 8521 3152) dengan mengisi Nama Terdakwa, Nama-Nama Pembesuk, Tanggal Besuk, Foto Satu KTP Pembesuk</p> <p>2. Tanggal besuk hanya diperbolehkan satu hari setelah tanggal pengajuan T-10</p> <p>3. Surat izin besuk tahanan (T-10) dapat diambil di Kejari Jakbar secara Gratis. Atau jika ingin menggunakan jasa kurir koperasi kejaksaan, surat akan langsung diantar ke Rutan yang dituju, sehingga Pemohon tidak perlu lagi ke Kejaksaan. Namun jasa ini dikenakan biaya kurir sebesar Rp 30.000</p> <p>Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian Anda terkait persyaratan layanan tersebut</p>	<input type="radio"/> 1 = Sangat Sulit Dipenuhi <input type="radio"/> 2 = Sulit Dipenuhi <input type="radio"/> 3 = Cukup Mudah Dipenuhi <input type="radio"/> 4 = Mudah Dipenuhi <input type="radio"/> 5 = Sangat Mudah Dipenuhi

5	Berikut tata cara menggunakan layanan Besuk Tahanan Online (T-10). (LIHAT GAMBAR 2) Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian terhadap prosedur layanan tersebut	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 = Sangat Sulit Dilakukan ○ 2 = Sulit Dilakukan ○ 3 = Cukup Mudah Dilakukan ○ 4 = Mudah Dilakukan ○ 5 = Sangat Mudah Dilakukan
6	Berdasarkan pengalaman Anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas hingga merespon pesan Anda?	<ul style="list-style-type: none"> ○ < 15 menit ○ 15 – 30 menit ○ 30 – 60 menit ○ > 1 jam
7	Berdasarkan pengalaman Anda, bagaimana penyampaian petugas/operator dalam memberikan informasi atau penjelasan terkait Surat Izin Besuk Tahanan?	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1= Sangat Sulit Dipahami ○ 2= Sulit Dipahami ○ 3= Cukup Mudah Dipahami ○ 4= Mudah Dipahami ○ 5 = Sangat Mudah Dipahami
8	Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait pelayanan petugas/operator	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)
9	Apakah Anda pernah menggunakan jasa kurir dalam layanan Besuk Tahanan Online?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak
10	Ketentuan biaya jasa kurir sejumlah Rp 30.000. Berdasarkan pengalaman/pendapat Anda, berikanlah penilaian terhadap besar biaya tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1= Sangat Tidak Terjangkau ○ 2= Tidak Terjangkau ○ 3= Cukup Terjangkau ○ 4= Terjangkau ○ 5 = Sangat Terjangkau
11	Apakah Anda berminat menggunakan jasa kurir Surat Besuk Tahanan Online?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ya ○ Tidak
12	Sebutkan alasan mengapa Anda berminat / tidak berminat menggunakan jasa kurir	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)

13	Tuliskan kesan, pesan, atau masukan Anda terkait layanan jasa kurir T-10 (biaya ataupun pelayanannya)	(Tuliskan jawaban Anda di kotak ini)
14	Tuliskan kesan, pesan, masukan, atau harapan Anda terkait layanan Besuk Tahanan Online Kejari Jakbar	

GAMBAR 2
TATA CARA MENGGUNAKAN LAYANAN BESUK TAHANAN ONLINE



B. Layanan Tilang *Cash On Delivery* (COD)

Kesan/Pesan/Masukan Pelayanan Operator Tilang COD	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Bagus. • Cukup memuaskan, kurir juga sangat baik kerjasamanya. • Pelayanannya bagus, harus dipertahankan Kalau bisa lebih ditingkatkan lagi. • Saat Informasi dari operator cukup jelas. • Sudah cukup baik respon <i>by whatsapp</i>. • Tanggap. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk kedepan agar lebih epat lagi respon serta, lengkap dalam pemberian informasi kapan serta biaya yang harus dikeluarkan. • Lebih cepat lagi. • Ketepatan dan kecepatan waktu yg masih kurang saat pengiriman dan respon saat saya mengirim data diri. • Sebenarnya pelayanan nya simple dan tidak berbelit-belit hanya sangat <i>slow response</i> via <i>whatsapp</i>, hampir seminggu <i>tektok</i> dengan operator itu yang bikin saya jadinya memutuskan untuk langsung ke kejaksaan untuk mengurus tilang COD yang di mana langsung diurus dan 2 hari kemudian SIM saya sudah diantarkan. • Terus dilakukan perbaikan. • Waktunya dipercepat.

Kesan/Pesan/Masukan Biaya Jasa Kurir Tilang COD	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanannya ramah, kurirnya juga baik. • Pertahankan biayanya. • Bagus. • Baik. • Biaya cukup terjangkau. • Cukup adil, dilihat biaya per kilometer. • Biaya jasa tidak bermasalah, tapi biaya tilang jangan terlalu tinggi. • Inisiatif, memudahkan orang mengurus surat. • Lebih memuaskan tanpa harus mengantri. • Lebih praktis. • Sangat membantu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk kedepan agar lebih cepat. Kemudian dapat dibuatkan skema biaya <i>by mapping area</i>, bukan berdasarkan jarak. • Biayanya tidak adil. • Harga yang lebih masuk akal. • Kalau bisa dikurangi dan mengikuti standarisasi ojek <i>Online</i>. • Kurangin biayanya. • Saya pernah memakai jasa COD ke rumah saya di daerah Kembangan Utara, menurut saya tidak terlalu jauh hanya sekitar 2 km tetapi biaya mencap Rp 30.000, mungkin agak mahal biayanya. • Sebaiknya lebih murah. • Sebaiknya ada kerjasama dengan layanan antar dengan adanya jaminan garansi dan memberikan kemudahan pembayaran (lebih fleksibel). • Biaya antar kurir Rp 1000 – 2500/km. • Adakan promo untuk biaya jasa COD. • Biaya mahal tetapi efektif.

Kesan/Pesan/Masukan Pelayanan Tilang COD	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Bisnis yang bagus, semoga bisa di aplikasikan di tempat lain. • Cukup. • Pertahankan biayanya. • Sangat terjangkau. • Sesuai. • Terjangkau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agar dapat dipastikan tidak adanya lagi biaya tambahan tips untuk kurir pengiriman. • Lebih cepat prosesnya. • Lokasi COD diharapkan bisa menjangkau provinsi selain DKI Jakarta.

<ul style="list-style-type: none"> • Terus tingkatkan pelayanannya. • Sangat terbantu dengan pelayanan ini. Terus tingkatkan layanan <i>Online</i> seperti ini. • Dapat menjadi percontohan Kejari lainnya. • Sudah Baik • Bagus • Cepat • Rapi • Bebas calo • Cukup memangkas waktu • Dapat menjadi solusi dan mempermudah pelayanan • Pelayanan cukup ramah • Pelayanan yang baik • Sudah cukup memuaskan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mungkin informasi biaya COD harus rinci berdasarkan jarak kilomaternya. • Pelayanan diperbaiki lagi agar lebih mudah digunakan. • Sebaiknya layanan dapat dibuatkan aplikasi di android. Serta bekerja sama dengan layanan ekspedisi (seperti Gojek) yang mudah dan terjangkau. • Semoga wilayah lain juga melakukan hal yang sama. • Tolong ditingkatkan pelayanannya agar bisa lebih <i>fast response</i>. Sisanya sudah baik. • Lebih baik lagi. • Biaya jasa kurir dikurangi. • Coba dibuat di seluruh DKI Jakarta, biaya menjadi lebih murah atau bahkan gratisan. • Prosedur dan birokrasi tidak sulit. • Menu untuk <i>mobile web</i> harus diperbaiki.
--	---

<p>Kesan/Pesan/Masukan Pelayanan Tilang Di Loker Kejari Jakbar</p>	
<p>Apresiasi</p>	<p>Area Pengembangan</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bagus • Cepat • Bagus, jangan melalui calo • Bagus, karena dapat mengambil berkas tanpa melalui sidang. • Bisa lebih memudahkan orang • Cepat tetapi mahal • Cukup bagus • Cukup baik • Cukup tertib • Fasilitas sudah memadai. • Mengurangi tindak pungli/calor • Lebih tertib, ramah dengan pengguna layanan. • Lumayan cepat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antreannya jangan terlalu lama. • Biasa saja. • Diperluas cakupan ke Kejari lain. • Sosialisasi lebih digalakkan. • Ditambah loket, jam istirahat tetap ada layanan. • Biaya lebih diperjelas dengan bukti pembayaran diberikan ke pengguna layanan. • Kurang efektif. • Kurang memadai fasilitasnya. • Kurangnya fasilitas tempat duduk dan pengarahan nomor antrean. • Mohon disediakan ruang tunggu berAC.

<ul style="list-style-type: none"> • Lumayan rapi. • Memuaskan. • Proses yang cepat dalam memberikan pelayanan. • Rapih ada nomor antrean. • Sangat memuaskan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemisahan antara loket tilang mobil dan motor. • Petugas perlu ditambah agar mampu mengurangi antrean Panjang. • Tempat pengambilan nomor tilang harusnya lebih terlihat, tidak di bawah tangga. • Ada Petugas di luar untuk mengarahkan proses pembayaran dan pengambilan berkas. • Agar pembayaran bisa langsung di Polsek terdekat.
---	--

Alasan Berminat /Tidak Berminat Menggunakan Layanan Tilang COD	
Berminat	Tidak Berminat
<ul style="list-style-type: none"> • Agar semakin disiplin. • Lebih mudah daripada datang siding. • Tidak membuang waktu untuk menganantre. • Biar tidak merepotkan. • Biar tetap bisa kerja. • Cepat. • Lebih efektif. • Sangat mudah. • Lebih dapat dipercaya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jika tarif pengiriman bisa murah, tentu banyak masyarakat yang berminat. • Berat di biaya layanan antar. • Karena saya lebih suka datang langsung ke Kejari agar mendapatkan kejelasan dari kesalahannya. • Karena saya tidak mau ditilang lagi. • Karena bisa mengambil sendiri ke Kejari. • Khawatir berkas tidak sampai. • Lokasi PN Jakbar yang dekat dengan rumah. • Membuat malas karena semua dikerjakan oleh orang lain. • Lebih baik datang langsung karena sudah ada sistem antrean yang jelas. • Ribet. • Sulit.

C. Layanan Surat Izin Besuk Tahanan *Online*

Kesan/Pesan/Masukan Pelayanan Surat Izin Besuk Tahanan <i>Online</i> (Pengguna)	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan baik dan memuaskan. • Informasi bagus dan mudah dimengerti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat membantu kami yang tidak bisa datang ke Kejaksaan Jakarta Barat karena jarak, akan tetapi operator layanan <i>Online</i> responnya lambat (respon hingga satu hari).

Kesan/Pesan/Masukan Pelayanan Surat Izin Besuk Tahanan (Non - Pengguna)	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Baik, jelas dan mudah. • Cepat prosesnya. • Informasi sudah jelas langsung diberikan nomor kontak <i>person</i>. • Jelas memberikan informasi dan ada brosur selebaran. 	<ul style="list-style-type: none"> • Belum diberi tahu petugas terkait layanan <i>Online</i>. • Pernah memesan <i>via whatsapp</i> namun respon yang diberikan lambat.

Alasan Berminat / Tidak Berminat Menggunakan Layanan Jasa Kurir Surat Izin Besuk Tahanan <i>Online</i>	
Alasan Berminat	Alasan Tidak Berminat
<ul style="list-style-type: none"> • Jika tidak ada waktu sama sekali, dengan jasa kurir lebih membantu. • Karena jarak tempuh yang jauh untuk ke Kejari Jakarta Barat. • Karena mudah dan cepat. • Karena tidak perlu repot lagi datang ke Kejaksaan untuk mengurusnya. • Menghemat waktu dan tenaga. • Memudahkan saya yang rumahnya jauh dari Kejaksaan Jakarta Barat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya mahal. • Buta akan teknologi – tidak bisa menggunakan whatsapp. • <i>Handphone</i> tidak kompetible dengan aplikasi whatsapp. • Jika harga lebih murah mungkin lebih tertarik. • Lebih enak datang langsung karena pelayanannya sudah cepat.

Kesan / Pesan / Masukan Terkait Layanan Jasa Kurir Izin Besuk Tahanan <i>Online</i>	
Apresiasi	Area Pengembangan
<ul style="list-style-type: none"> • Biaya relatif standar tidak mahal dan cukup terjangkau. • Cukup terjangkau untuk rumah yang jauh. • Lebih efisien untuk pengguna yang tidak ada waktu untuk mengurus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya nya kalau bisa dikurangi. Karena banyak masyarakat yang kurang mampu tidak dapat menggunakan layanan ini.

