



LAPORAN **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

SEMESTER I - TAHUN 2021
NO. 17/LAP/PK/KI/01.05/07/2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI YUDISIAL REPUBLIK INDONESIA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014
Tentang
Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi
dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Disahkan di Jakarta
Juli 2021

Sekretaris Jenderal
Komisi Yudisial,

Arie Sudihar

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Komisi Yudisial Republik Indonesia mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat dalam hal kualitas bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan kepuasan masyarakat yang diterima dengan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam layanan di Komisi Yudisial Republik Indonesia, yang diambil melalui kuesioner.

Berdasarkan hasil survei, masih diperlukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak.

Jakarta, 28 Juli 2021
Ketua Tim Penilai Internal,

Jumain

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode	1
ANALISIS	2
A. Profil Responden	2
1. Tingkat Pendidikan Responden	2
2. Jenis Pekerjaan Responden	2
3. Kelompok Usia Responden	3
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator	4
1. Indikator Persyaratan	4
2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4
3. Indikator Waktu Penyelesaian	5
4. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5
5. Indikator Kompetensi Pelaksana	6
6. Indikator Perilaku Pelaksana	6
7. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7
8. Indikator Sarana dan prasarana	7
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Pengawasan Perilaku Hakim	8
PENUTUP	9
A. KESIMPULAN	9
B. REKOMENDASI	9
LAMPIRAN	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Pendidikan Responden	2
Gambar 2. Jenis Pekerjaan Responden	3
Gambar 3. Kelompok Usia Responden	3
Gambar 4. Indikator Persyaratan	4
Gambar 5. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4
Gambar 6. Indikator Waktu Penyelesaian	5
Gambar 7. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5
Gambar 8. Indikator Kompetensi Pelaksana	6
Gambar 9. Indikator Perilaku Pelaksana	6
Gambar 10. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7
Gambar 11. Indikator Sarana dan prasarana	7
Gambar 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Pengawasan Perilaku Hakim	8

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Metode

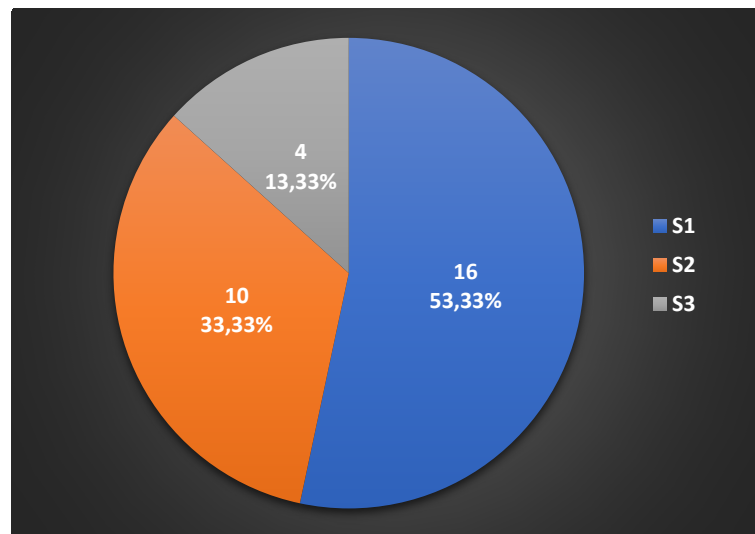
Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

ANALISIS

A. Profil Responden

1. Tingkat Pendidikan Responden

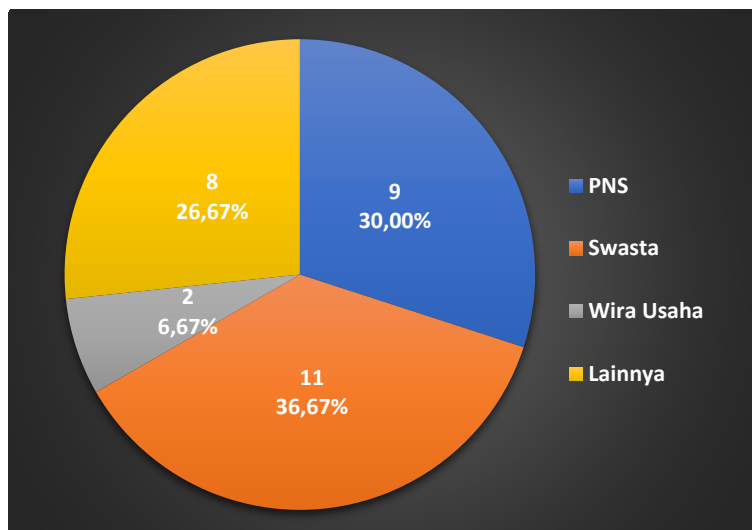
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial mayoritas memiliki latar pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 16 responden (53,33%) dari total 30 responden.



Gambar 1. Tingkat Pendidikan Responden

2. Jenis Pekerjaan Responden

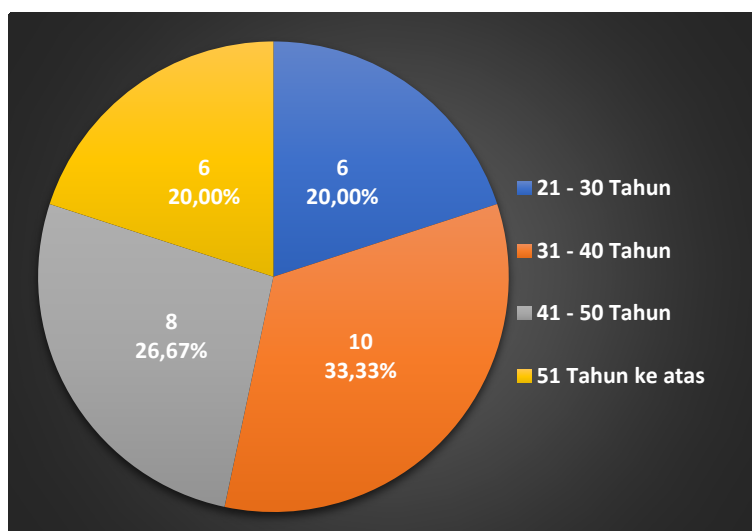
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 36,67% responden pengguna layanan pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial memiliki pekerjaan swasta.



Gambar 2. Jenis Pekerjaan Responden

3. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada kelompok usia 31 – 40 Tahun, yaitu sebesar 33,33%.

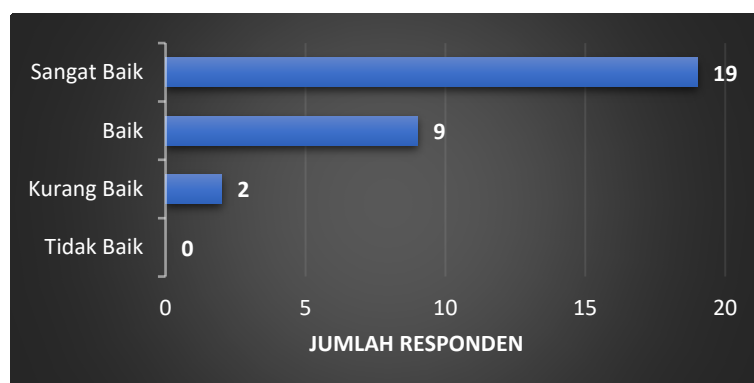


Gambar 3. Kelompok Usia Responden

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

1. Indikator Persyaratan

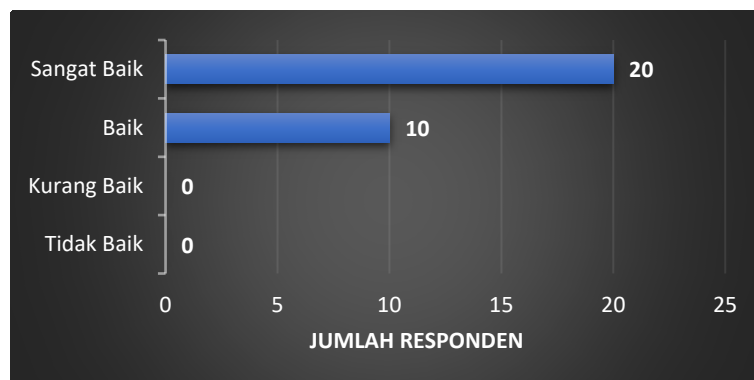
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,57 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 89,17%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Persyaratan.



Gambar 4. Indikator Persyaratan

2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

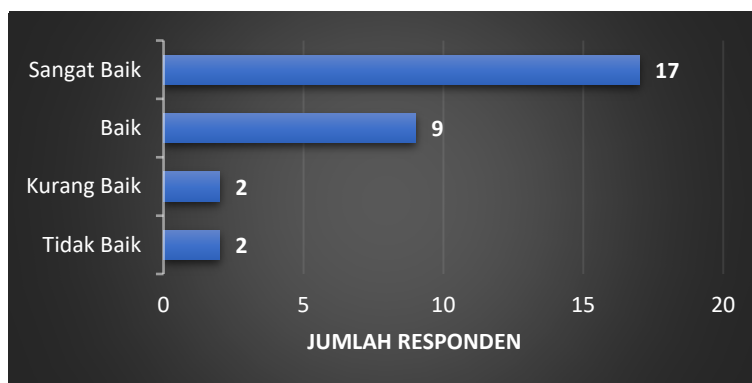
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,67 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 91,67%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.



Gambar 5. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

3. Indikator Waktu Penyelesaian

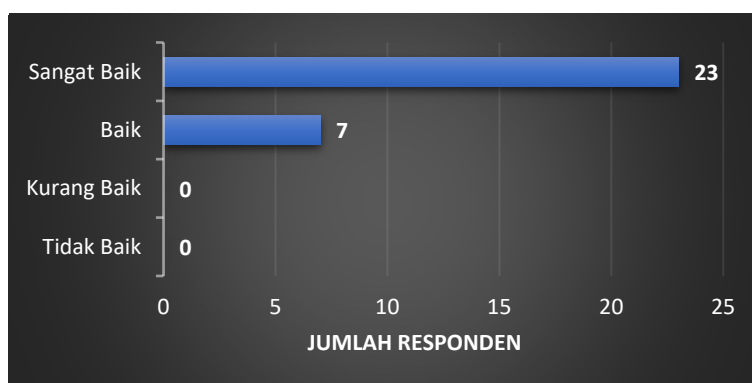
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,37 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 84,17%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Baik atas Waktu Penyelesaian.



Gambar 6. Indikator Waktu Penyelesaian

4. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

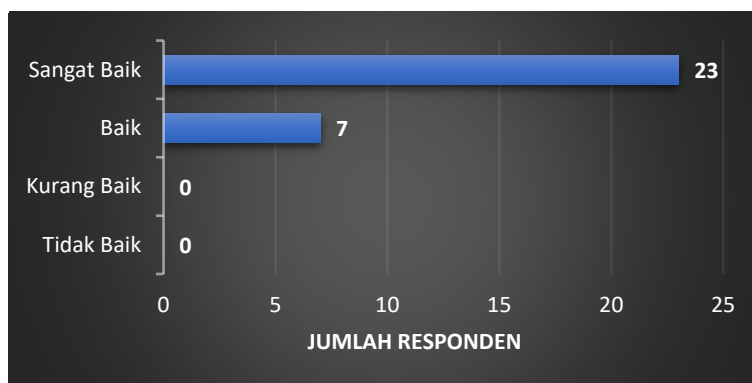
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,77 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 94,17%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



Gambar 7. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

5. Indikator Kompetensi Pelaksana

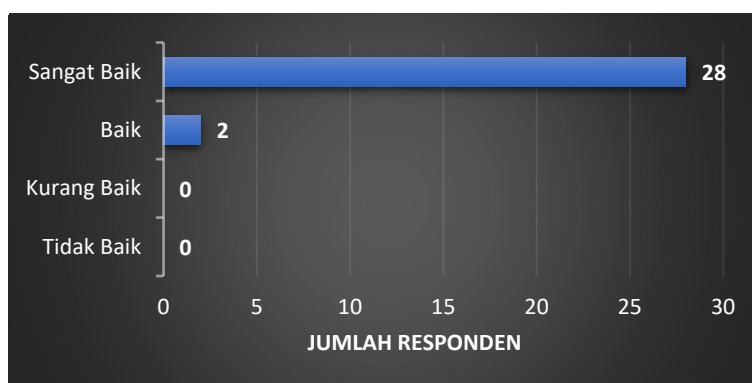
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,77 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 94,17%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Kompetensi Pelaksana.



Gambar 8. Indikator Kompetensi Pelaksana

6. Indikator Perilaku Pelaksana

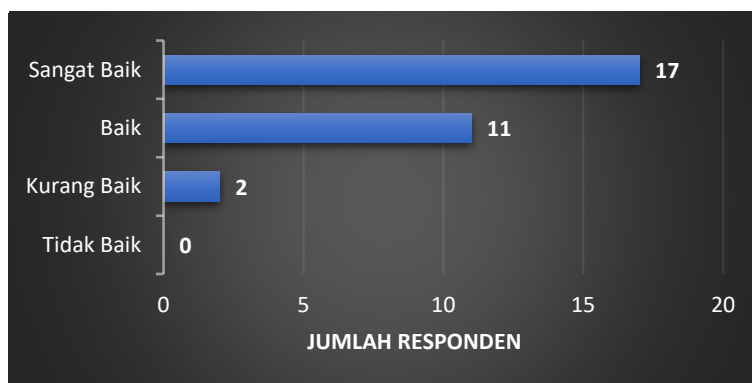
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,93 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 98,33%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Perilaku Pelaksana.



Gambar 9. Indikator Perilaku Pelaksana

7. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

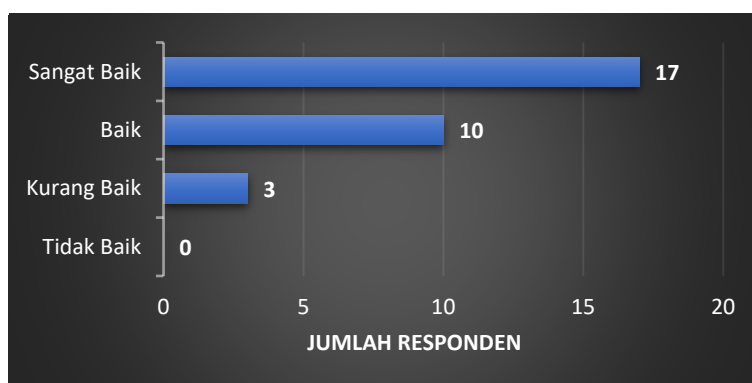
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,50 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 87,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Baik atas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.



Gambar 10. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

8. Indikator Sarana dan prasarana

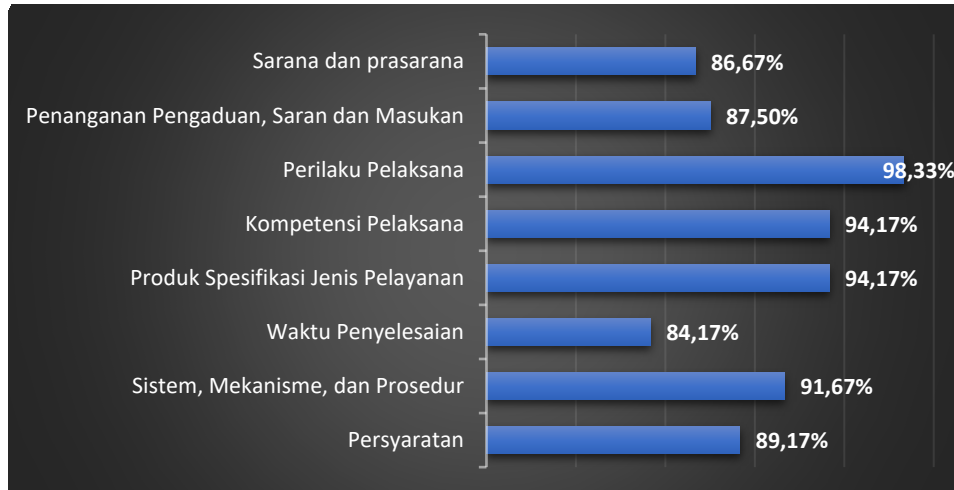
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,47 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 86,67%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Baik atas Sarana dan prasarana.



Gambar 11. Indikator Sarana dan prasarana

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Pengawasan Perilaku Hakim

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial sebesar 3,63 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 90,73%.



Gambar 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Pengawasan Perilaku Hakim

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat 3,63 atau masuk pada kategori Sangat Baik.

Indeks tersebut merupakan komposit dari indeks 8 indikator yang masing-masing memiliki indeks berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI INDEKS	KATEGORI	RANK
1	Persyaratan	3,57	Sangat Baik	5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	3,37	Baik	8
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	Sangat Baik	2
5	Kompetensi Pelaksana	3,77	Sangat Baik	3
6	Perilaku Pelaksana	3,93	Sangat Baik	1
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	Baik	6
8	Sarana dan prasarana	3,47	Baik	7


B. REKOMENDASI

Merujuk pada hasil indeks kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Semester 1 Tahun 2021, menunjukkan bahwa rata-rata indikator memiliki indeks 3,63 atau masuk pada persepsi sangat baik.

Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator waktu penyelesaian paling rendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu perlu ditingkatkan pelayanan dalam hal tersebut.

LAMPIRAN

**Kuesioner
Survei Indeks Persepsi Korupsi
dan Kepuasan Layanan
Komisi Yudisial RI**



Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan

Unit Layanan Biro Pengawasan Hakim
*** Required**

Profil Responden

Jenis Kelamin *

Laki-laki
 Perempuan

Usia *

20 Tahun ke bawah
 21 - 30 Tahun
 31 - 40 Tahun
 41 - 50 Tahun
 51 Tahun ke atas

Pendidikan *

SD
 SMP
 SMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

PNS
 TNI
 POLRI
 Swasta
 Wira Usaha
 Other: _____

Next

Never submit passwords through Google Forms.
This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Kuesioner Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan

Komisi Yudisial RI



Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan

* Required

Survei Kepuasan Masyarakat

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas? *

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

1 2 3 4

Buruk Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

1 2 3 4

Tidak Dikelola Dikelola Sangat Baik

[Back](#)

[Next](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

NILAI PERUNSUR RESPONDEN									
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	2	4	4	4	4	4	4	3	3,63
4	3	3	2	3	3	4	3	3	3,00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	3	4	1	3	4	4	4	4	3,38
7	3	3	3	3	4	4	4	3	3,38
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3,88
9	4	3	3	3	4	4	4	2	3,38
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3,25
12	4	4	4	4	4	4	2	2	3,50
13	3	4	3	4	3	4	3	3	3,38
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
16	4	4	3	4	4	4	3	3	3,63
17	2	4	3	4	4	4	3	3	3,38
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	3	3	1	3	3	3	2	2	2,50
22	3	4	4	4	4	4	4	4	3,88
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88
25	3	3	2	4	4	4	4	3	3,38
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3,13
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	4	3	3	4	3	4	3	4	3,50
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3,25
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
JUMLAH	107	110	101	113	113	118	105	104	
N RATA-RATA	3,57	3,67	3,37	3,77	3,77	3,93	3,50	3,47	
NRR TERTIMBANG	0,36	0,37	0,34	0,38	0,38	0,39	0,35	0,35	3,67

Keterangan:	
Q1 – Q10	: Unsur-unsur Pertanyaan
NRR	: Nilai Rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
IPK : 3,63	

No	Unsur Pertanyaan	Nilai
Q1	Persyaratan	3,57
Q2	Penyalahgunaan Jabatan	3,67
Q3	Menjual Pengaruh	3,37
Q4	Transaksi Biaya	3,77
Q5	Biaya Tambahan	3,77
Q6	Hadiah	3,93
Q7	Transparansi Pembayaran	3,50
Q8	Sarana dan prasarana	3,47
Nilai Rata-rata		3,63

