



LAPORAN **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

SEMESTER I - TAHUN 2022
NO. 18/LAP/PK/KI/01.05/06/2022

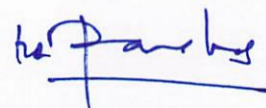
KATA PENGANTAR

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 Juni 2022
Ketua Tim Penilai Internal,



R. Adha Pamekas

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
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 Biaya	5
5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	6
6. Indikator Kompetensi Pelaksana	6
7. Indikator Perilaku Pelaksana	7
8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7
9. Indikator Sarana dan prasarana	8
C. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas 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 Biaya.....	5
Gambar 11.	Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	7
Gambar 12.	Indikator Sarana dan prasarana	8
Gambar 13.	Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas 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

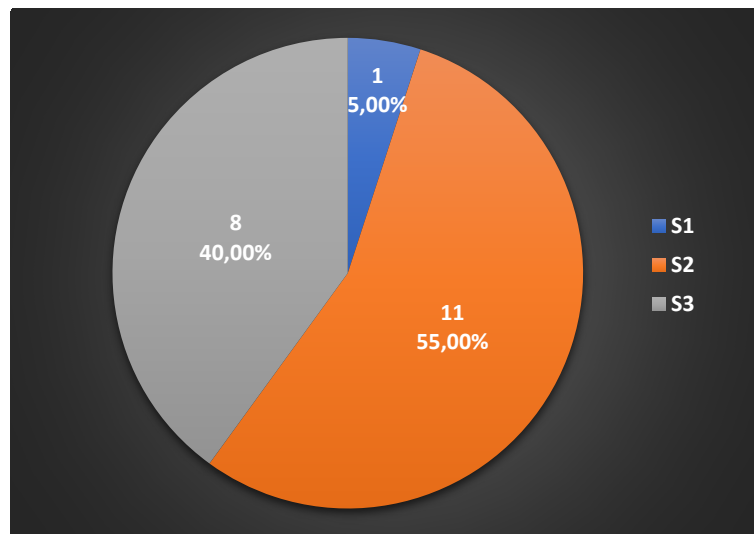
Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap 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

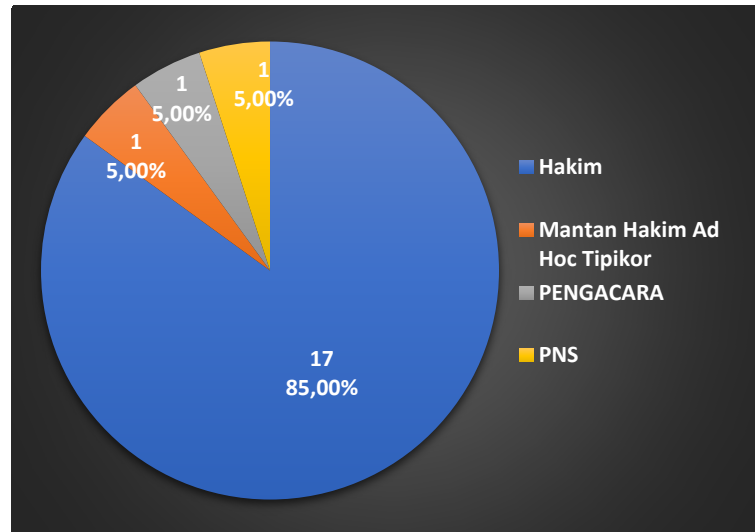
Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan pada Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial mayoritas memiliki latar pendidikan terakhir Strata-2 (S2) sebanyak 11 responden (55,00%) dari total 20 responden.



Gambar 1. Tingkat Pendidikan Responden

2. Jenis Pekerjaan Responden

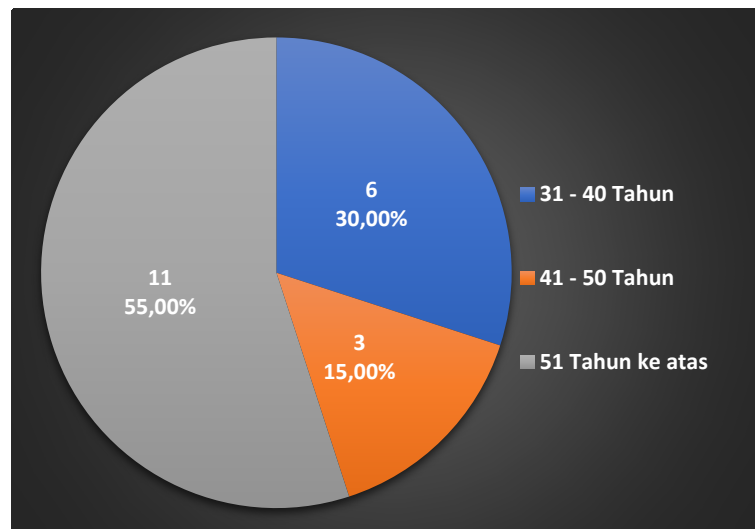
Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 85,00% responden pengguna layanan pada Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial memiliki pekerjaan Hakim.



Gambar 2. Jenis Pekerjaan Responden

3. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan pada Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia 51 Tahun ke atas, yaitu sebesar 55,00%.

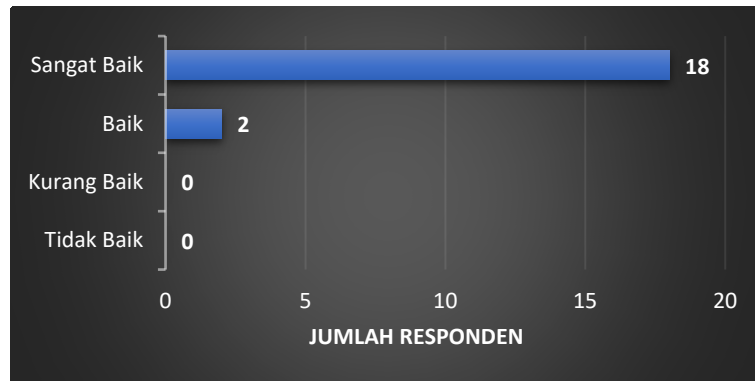


Gambar 3. Kelompok Usia Responden

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

1. Indikator Persyaratan

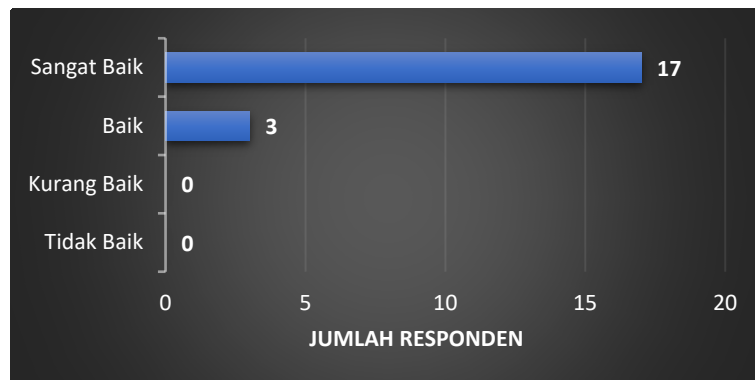
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,90 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 97,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Persyaratan.



Gambar 4. Indikator Persyaratan

2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

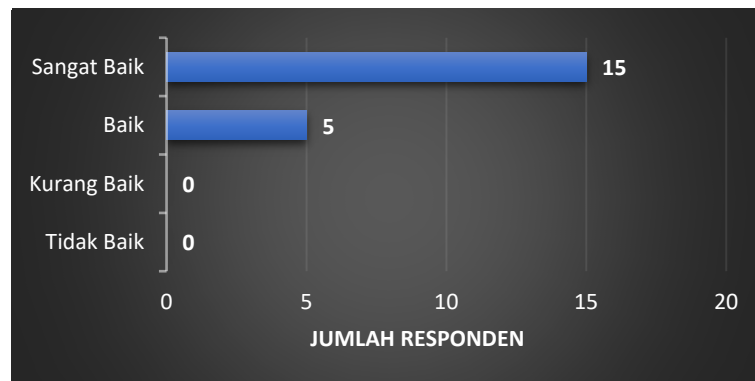
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,85 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 96,25%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.



Gambar 5. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

3. Indikator Waktu Penyelesaian

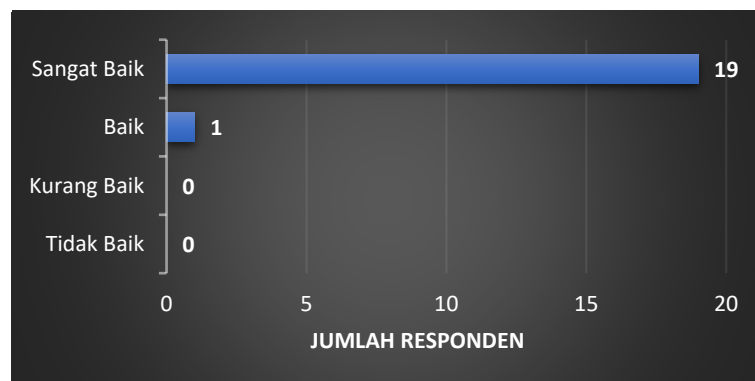
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,75 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 93,75%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Waktu Penyelesaian.



Gambar 6. Indikator Waktu Penyelesaian

4. Indikator Biaya

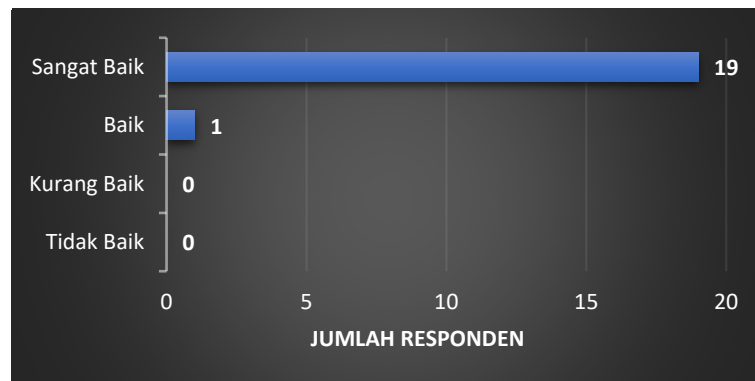
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,95 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 98,75%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Biaya Pelayanan.



Gambar 7. Indikator Biaya

5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

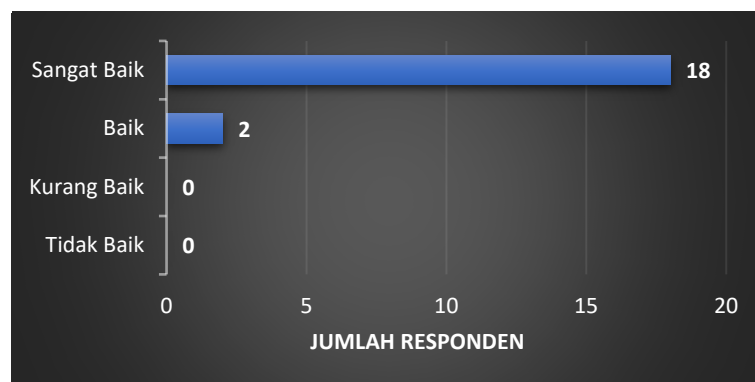
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,95 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 98,75%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



Gambar 8. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Indikator Kompetensi Pelaksana

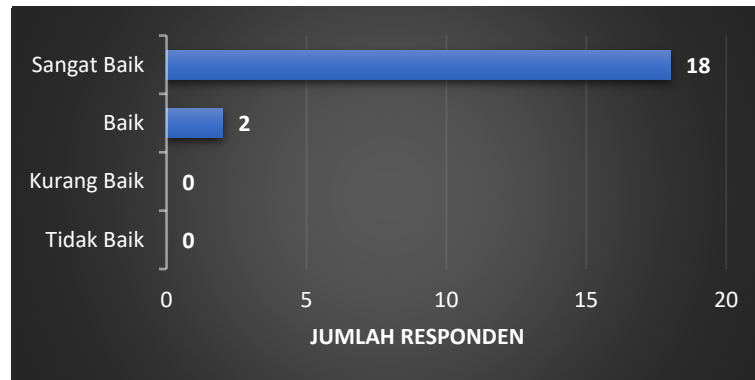
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,90 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 97,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Kompetensi Pelaksana.



Gambar 9. Indikator Kompetensi Pelaksana

7. Indikator Perilaku Pelaksana

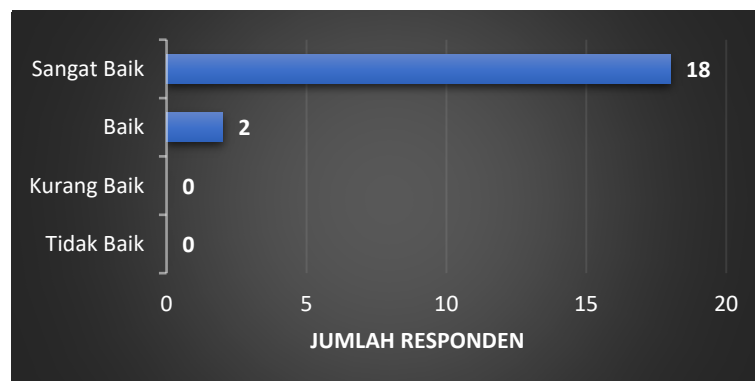
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,90 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 97,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Perilaku Pelaksana.



Gambar 10. Indikator Perilaku Pelaksana

8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

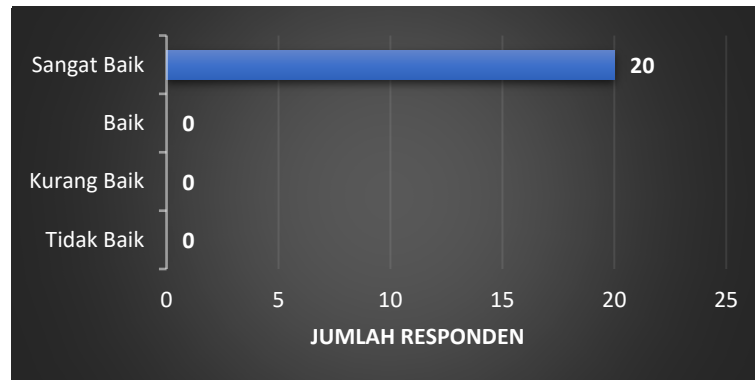
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,90 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 97,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Sangat Baik atas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.



Gambar 8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. Indikator Sarana dan prasarana

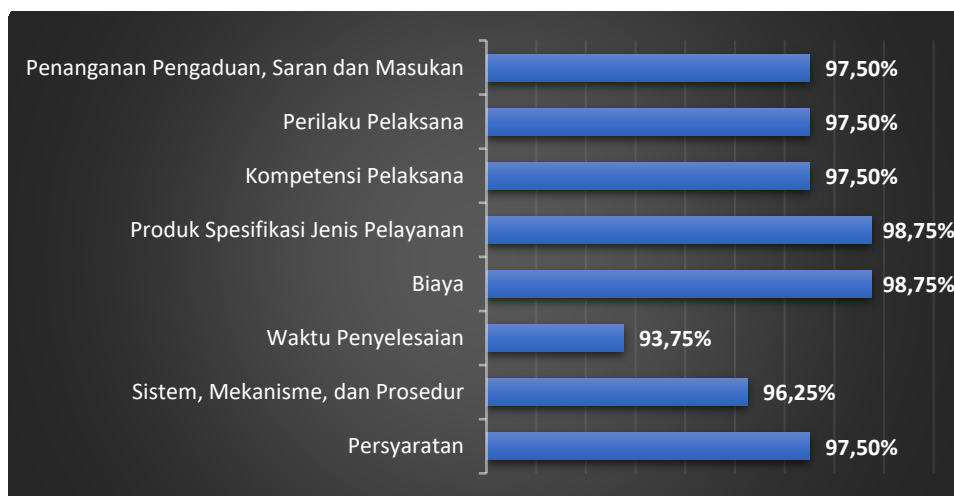
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan ini menunjukkan hasil pada indeks 4,00 berada pada nilai interval 3,0644 s/d 3,532 atau nilai konversi 100,00%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Baik atas Sarana dan prasarana.



Gambar 9. Indikator Sarana dan prasarana

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim

Dari indeks 9 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial sebesar 3,90 berada pada nilai interval 3,5324 s/d 4,00 atau nilai konversi 97,50%.



Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa pada Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat 3,90 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	3,90	Sangat Baik	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3,75	Sangat Baik	9
4	Biaya	3,95	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,90	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	Sangat Baik	7
9	Sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik	1

B. REKOMENDASI


Merujuk pada hasil indeks kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Biro Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim Komisi Yudisial Semester 1 Tahun 2022, menunjukkan bahwa rata-rata indikator memiliki indeks 3,90 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 Rekrutmen, Advokasi dan Peningkatan Kapasitas Hakim

✉ Inspektorat.ky@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

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 *

Hakim

PNS

TNI

POLRI

Swasta



Wira Usaha


Yang lain: _____

➡ **Berikutnya**
🗑️ **Kosongkan formulir**

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)



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

Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan

inspektorat.ky@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Survei Kepuasan Masyarakat

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

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

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

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

1 2 3 4

Tidak Mudah Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu memberikan pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Cepat Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Sangat Mahal Gratis

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

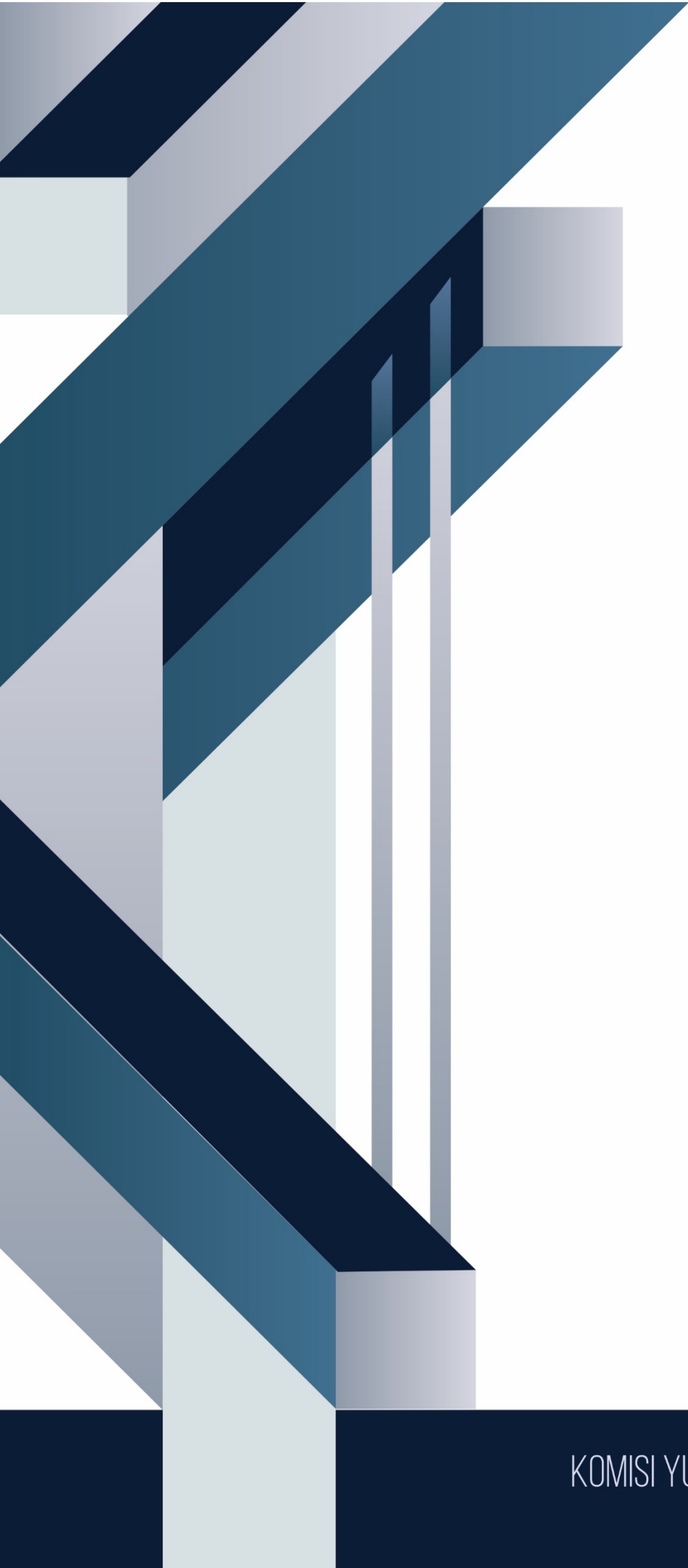
Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
 Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) [Peraturan Layanan](#) [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

NILAI PERUNSUR RESPONDEN										
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3,89
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,44
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4,00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4,00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,56
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,78
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4,00
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,44
JUMLAH	78	77	75	79	79	78	78	78	80	
N RATA-RATA	3,57	3,67	3,37	3,77	3,77	3,93	3,50	3,47	4,00	
NRR TERTIMBANG	0,39	0,39	0,38	0,40	0,40	0,39	0,39	0,39	0,40	3,90

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	3,90
Q2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,85
Q3	Waktu Penyelesaian	3,75
Q4	Biaya	3,95
Q5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95
Q6	Kompetensi Pelaksana	3,90
Q7	Perilaku Pelaksana	3,90
Q8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90
Q9	Sarana dan prasarana	4,00
Nilai Rata-rata		3,90



KOMISI YUDISIAL REPUBLIK INDONESIA
2022