



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT  
TERKAIT DUGAAN PELANGGARAN  
KEPPH

---

**TAHUN 2017**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I – PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
A. Latar Belakang .....	2
B. Tujuan .....	3
C. Komponen Pengukuran .....	3
D. Sistematika Laporan .....	4
<b>BAB II – METODOLOGI .....</b>	<b>5</b>
A. Pengumpulan Data .....	5
B. Penghitungan Indeks .....	5
C. Profil Responden .....	6
D. Tahapan Penyusunan IKM .....	9
<b>BAB III – INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
A. Penilaian Secara Umum .....	10
B. Kemudahan Persyaratan .....	11
C. Prosedur .....	12
D. Lama Waktu Pelayanan .....	13
E. Biaya .....	14
F. Produk Layanan .....	15
G. Kompetensi Pelaksana .....	16
H. Sarana dan Prasarana .....	17
I. Pengaduan dan Saran .....	18
<b>BAB IV – PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
A. Kesimpulan .....	19
B. Rekomendasi .....	19

## BAB I – PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memandatkan penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelaksana di lingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi berdasarkan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Demikian halnya dengan Komisi Yudisial Republik Indonesia (KY) yang sejak 2015 melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui survei dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya. Kepuasan masyarakat yang diukur adalah pelayanan utama dari KY sebagai lembaga pengawasan etika dan perilaku hakim, yakni penanganan laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH).

Kurun dua tahun terakhir IKM KY mengalami peningkatan sebesar 0,432 poin dari 6,362 (tahun 2015) menjadi 6,794 (tahun 2016). Angka tersebut memberikan predikat kinerja “baik” kepada KY dalam pelayanan publik meskipun dalam ambang batas bawah (predikat baik berada pada rentang 6,25 – 8,12 berdasarkan Kepmenpan No. 25/2004).

Pada tahun 2017 KY kembali melakukan penyusunan IKM untuk pelayanan Pengelolaan Laporan Masyarakat terhadap dugaan pelanggaran KEPPH secara mandiri setelah dua tahun sebelumnya bermitra dengan Indonesian Legal Roundtable (ILR). Pelaksanaan survei mengoptimalkan peran dari pihak internal KY dan Kantor Penghubung KY yang berada di 12 kota, meliputi Medan; Pekanbaru; Palembang; Semarang; Surabaya; Pontianak; Samarinda; Manado; Makassar; Kupang; Ambon; dan Mataram.

Komponen kepuasan masyarakat yang diukur tidak mengalami perubahan atau tetap sejumlah delapan komponen: kemudahan persyaratan; prosedur; biaya; waktu; kompetensi; produk; perilaku pelaksana; pengaduan dan saran. Terdapat

sedikit modifikasi kuesioner dengan memunculkan pertanyaan yang secara khusus mengukur performa dari Kantor Penghubung KY.

## B. Tujuan

Secara umum tujuan dari pengukuran IKM adalah mendorong KY meningkatkan kualitas pelayanan dan performa kelembagaan khususnya dalam penanganan laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran KEPPH.

Sementara tujuan khusus pengukuran IKM adalah untuk:

1. mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan penanganan laporan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh KY;
2. mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari setiap komponen dalam penanganan laporan masyarakat oleh KY;
3. menyediakan bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di KY.

## C. Komponen Pengukuran

Komponen yang diukur melalui survei kepuasan masyarakat diformulasikan dari dua regulasi, yaitu: Peraturan KY No. 2/2015 tentang Penanganan Laporan Masyarakat dan Peraturan Menpan RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari masing-masing aturan tersebut, komponen yang dinilai tingkat kepuasannya oleh masyarakat adalah:

1. Kemudahan persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu;
4. Biaya;
5. Produk;
6. Kompetensi;
7. Sarana dan prasarana; dan
8. Pengaduan dan Saran.

#### D. Sistematika Laporan

Laporan ini terbagi menjadi empat Bab yang terdiri dari:

1. Bab I – Pendahuluan;
2. Bab II – Metodologi;
3. Bab III - Indeks Kepuasan Masyarakat;
4. Bab IV – Penutup.

## BAB II – METODOLOGI

### A. Pengumpulan Data

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan penilaian masyarakat (pelapor) yang pernah menerima pelayanan dari KY. Penilaian masyarakat tersebut dilakukan dengan serangkaian penelitian kuantitatif melalui survei. Populasi dari survei ini adalah masyarakat yang menyampaikan laporan dugaan pelanggaran KEPPH kepada KY, yang laporannya sudah diproses sampai pada tingkat putusan sidang panel dan pleno di KY pada tahun 2017.

Pada penyusunan IKM tahun 2017, jumlah pelapor dengan kualifikasi dimaksud yang berhasil dilakukan wawancara adalah 59 orang. Seluruh pelapor tersebut disurvei, dengan demikian tidak ada proses sampling dalam menentukan responden. Survei dilakukan dengan teknik wawancara tatap muka secara langsung dengan responden. Surveyor akan menyampaikan pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dan langsung menulis jawaban responden pada kuesioner.

### B. Penghitungan Indeks

Penilaian dari responden survei kemudian menjadi salah satu bagian yang akan diformulasikan untuk menemukan nilai indeks. Adapun perhitungan nilai indeks didapat melalui rumus berikut:

$$\text{Indeks} = \times 1 X1 + \times 2 X2 + \times 3 X3 + \times 4 X4 + \times 5 X5 + \times 6 X6 + \times 7 X7 + \times 8 X8$$

di mana: adalah bobot indeks yang akan dihitung melalui Panel Ahli. Nilai bobot berkisar antara 0 – 1.

X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 adalah komponen standar pelayanan yang dihitung berdasarkan survei langsung ke responden (pelapor KEPPH KY).

Asumsi:

1. Pembobotan komponen SP (Standar Pelayanan) didasarkan pada asumsi bahwa nilai bobot masing-masing komponen tidak sama;
2. Beberapa komponen memiliki pengaruh besar terhadap indeks sementara komponen yang lain kurang memiliki pengaruh terhadap indeks;

3. Penaksiran nilai bobot komponen SP menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*);
4. Bobot diperoleh berdasarkan pentingnya nilai suatu komponen dalam membentuk indeks dibandingkan komponen lainnya;
5. Penilaian dilakukan oleh panel ahli;
6. Sementara nilai komponen SP X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 diperoleh dari penilaian responden (Pelapor dugaan pelanggaran KEPPH);
7. Untuk mendapatkan nilai masing-masing komponen maka dilakukan survei terhadap responden (Pelapor dugaan pelanggaran KEPPH).

Nilai akhir dari Indeks berupa skor Indeks dengan rentang antara >2,50 adalah Sangat Tidak Puas dan 10 Sangat Puas. Adapun rentang nilai tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

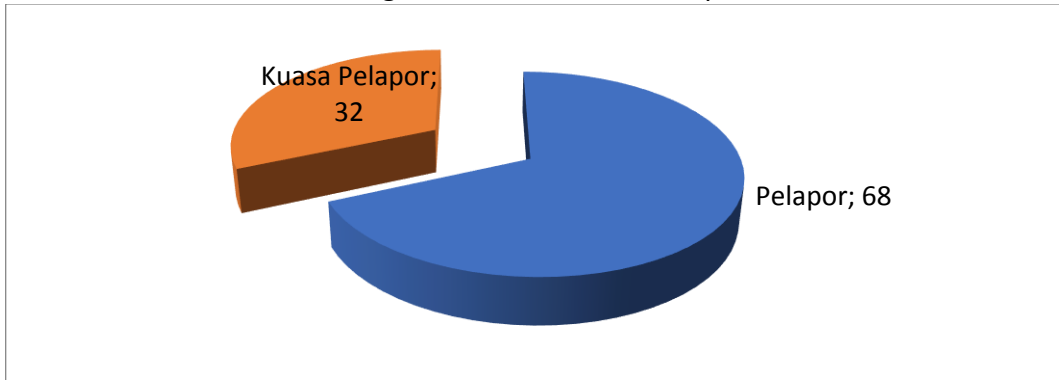
**Tabel 2. 1. Predikat IKM**

<b>Nilai Indeks</b>	<b>Predikat</b>
>2,50	Sangat Tidak Puas
2,6-4,3	Tidak puas
4,3-6,2	Cukup Puas
6,3-8,1	Puas
8,2-10	Sangat Puas

### C. Profil Responden

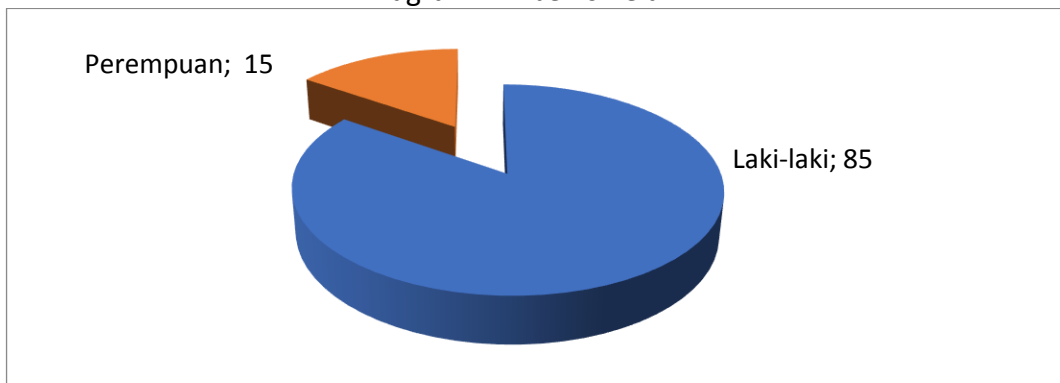
Laporan dugaan pelanggaran KEPPH dapat disampaikan baik oleh pelapor maupun melalui pihak yang dikuasakannya. Pada tahun 2017, responden untuk survei kepuasan masyarakat didominasi oleh Pelapor sebesar 68% atau 40 orang dari total 59 responden. Sisanya, atau 19 responden (32%) merupakan kuasa dari pelapor.

Diagram 2.1. Kualifikasi Pelapor



Sedangkan menurut klasifikasi jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dengan rasio 85:15.

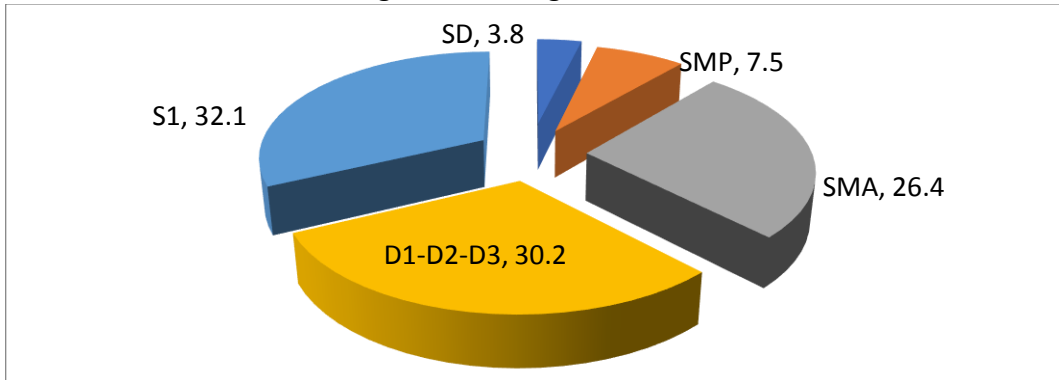
Diagram 2.2. Jenis Kelamin



Adapun tingkat pendidikan dari responden cukup variatif, di mana responden dengan jenjang pendidikan minimum S1 adalah yang paling banyak (32,1%) dan berturut-turut diikuti oleh Diploma (30,2%); SMA (26,4%); SMP (7,5%); dan SD (3,8%)

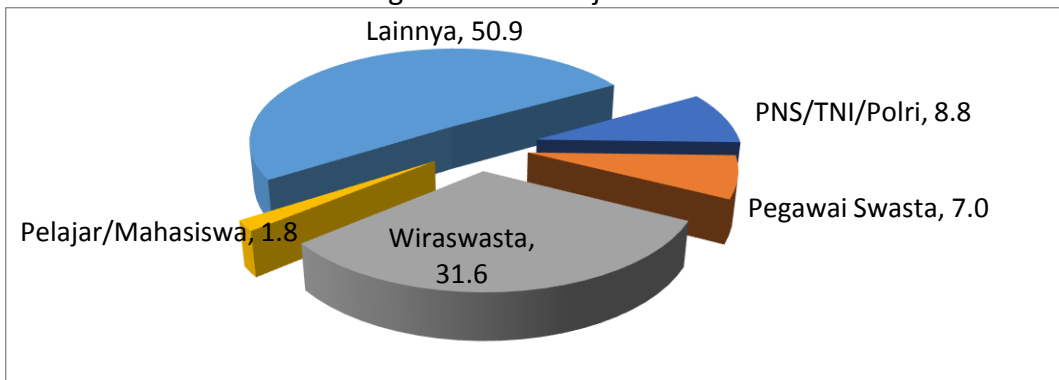


Diagram 2.3. Tingkat Pendidikan



Klasifikasi responden yang terakhir adalah berdasarkan pekerjaan utama, di mana wiraswasta merupakan responden terbanyak (31,6%) setelah pekerjaan lainnya yang tidak teridentifikasi secara rinci (50,9%). Aparatur negara (sipil dan militer) menjadi responden terbanyak ke tiga (8,8%) diikuti oleh pegawai swasta (7%) dan pelajar/mahasiswa (1,8%).

Diagram 2.4. Pekerjaan Utama



#### D. Tahapan Penyusunan IKM

Diagram 2.5. Tahap Pengukuran IKM



## BAB III – INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Penilaian Secara Umum

Analisis tren IKM didasarkan pada perubahan nilai IKM pada dua tahun yakni, 2016 dan 2017. Pada tahun 2016 nilai IKM sebesar 6,794, turun 0,055 poin menjadi 6,739 pada tahun 2017. Berikut adalah penjelasan dari setiap Komponen dan variabel yang mempengaruhi perubahan tersebut.

No.	Komponen	2015	2016	2017	Perubahan (2015-2016)	Perubahan (2016-2017)
1	Kemudahan Persyaratan	0.638	0.656	0.668	0.018	0.012
2	Prosedur	1.293	1.304	1.317	0.011	0.013
3	Lama Waktu Pelayanan	0.709	0.828	0.843	0.119	0.015
4	Biaya/Tarif	0.159	0.242	0.211	0.083	(0.031)
5	Produk Layanan	1.885	1.975	1.981	0.090	0.006
6	Kompetensi Pelaksana	1.046	1.083	1.065	0.037	(0.018)
7	Sarana dan Prasarana	0.253	0.269	0.272	0.016	0.003
8	Pengaduan dan Saran	0.379	0.437	0.382	0.058	(0.055)
<b>Skor IKM (Total)</b>		<b>6.362</b>	<b>6.794</b>	<b>6.739</b>	0.432	(0.055)

Dari 8 komponen pelayanan yang diukur, terdapat 5 komponen pembentuk IKM 2017 yang memiliki skor positif, yaitu:

1. Kemudahan Persyaratan - 0,012;
2. Prosedur - 0,013;
3. Lama Waktu Pelayanan - 0,015;
4. Produk Layanan - 0,006; dan
5. Sarana dan Prasarana - 0,003.

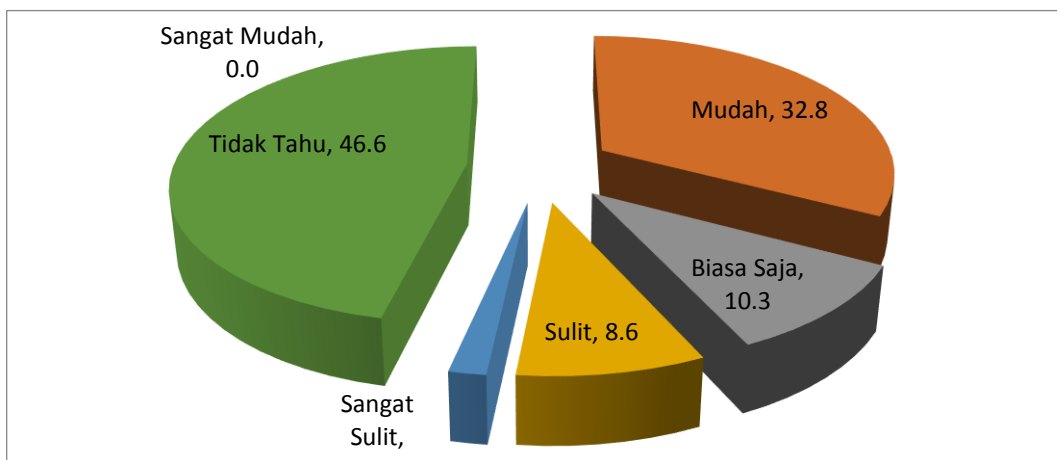
Pada sisi lain, terdapat 3 komponen yang memiliki skor negatif yakni:

1. Biaya/Tarif - (0,031);
2. Kompetensi Pelaksana - (0,018); dan
3. Pengaduan dan Saran - (0,055).

## B. Kemudahan Persyaratan

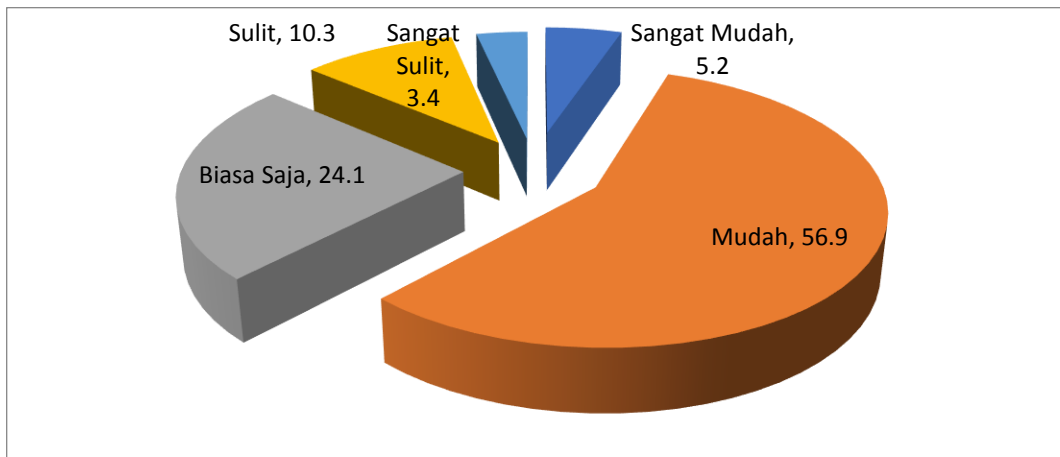
Nilai komponen Kemudahan Persyaratan mengalami kenaikan sedikit dari 0,656 (2016) menjadi 0,668 (2017). Hal ini disebabkan karena skor variabel Apakah persyaratan tersebut mudah atau tidak mudah dipenuhi bagi penyandang disabilitas yakni sebesar 1,75. Meskipun skor variabel ini naik akan tetapi nilai skornya tetap di bawah 5,00.

Diagram 3.1. Tingkat kemudahan persyaratan untuk dipenuhi oleh penyandang disabilitas



Sementara itu, penurunan pada variabel pengetahuan akan syarat pelaporan dan tingkat kemudahan persyaratan melaporkan dugaan pelanggaran KEPPH juga menggerus skor komponen ini. Penurunan berturut-turut pada dua variabel ini yakni -0,84 dan -0,59. Skor dua variabel ini relatif lebih baik dibanding dengan skor variabel kemudahan persyaratan untuk dipenuhi oleh penyandang disabilitas yakni di atas 7,00.

Diagram 3.2. Tingkat kemudahan persyaratan untuk melaporkan dugaan pelanggaran KEPPH

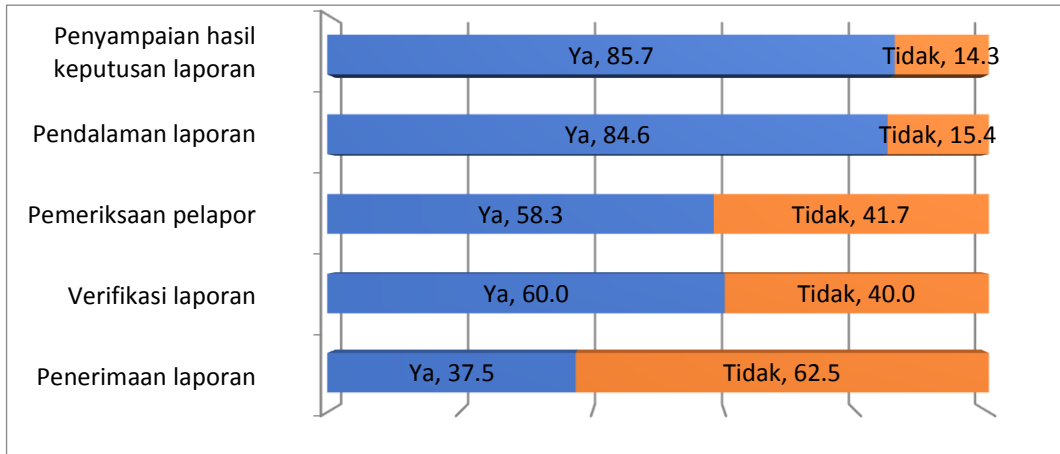


### C. Prosedur

Nilai rata-rata komponen prosedur naik positif dibanding 2016 karena dua variabel berskor rendah dihilangkan. Dua variabel tersebut adalah terkait sumpah ketika pemeriksaan pelapor dan pemberian salinan berita acara pemeriksaan. Dua pertanyaan ini bernilai rendah di bawah 5.00 terkait sumpah ketika pemeriksaan pelapor, dan bahkan variabel pemberian salinan berita acara pemeriksaan memiliki skor di bawah 3.

Karena dua pertanyaan tersebut tidak dimasukkan dalam perhitungan nilai rata-rata komponen prosedur, dan meski nilai prosedur sebagian besar menurun dibanding 2016 mengakibatkan nilai rata-rata prosedur tahun 2017 naik dibanding tahun 2016.

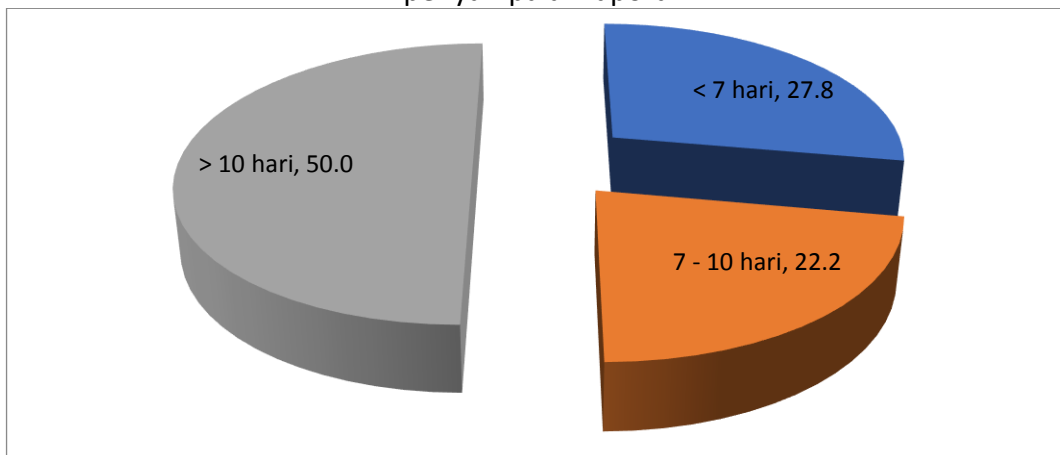
Diagram 3.3. Pemetaan Prosedur yang Dinilai Berbelit-belit



#### D. Lama Waktu Pelayanan

Skor komponen Lama Waktu memiliki kenaikan dari 0,828 (2016) menjadi 0,843 (2017) atau naik sebesar 0,015. Kenaikan lama waktu disebabkan oleh naiknya skor variabel “Berapa lama selang waktu Anda dimintai melengkapi data setelah menyampaikan laporan?” dari 3,10 (2016) menjadi 5,18 (2017) atau naik sebesar 2,08. Meski naik signifikan akan tetapi skor variabel ini masih tetap di bawah 6,00.

Diagram 3.4. Selang waktu permintaan untuk melengkapi data setelah penyampaian laporan

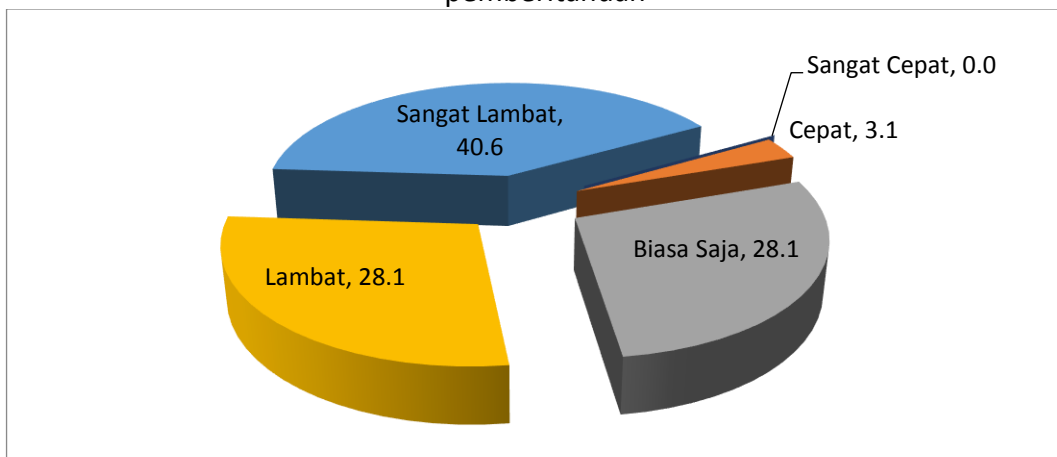


Selain itu, terdapat variabel lain yakni Berapa lama Anda mendapatkan informasi perkembangan penanganan laporan dugaan pelanggaran KEPPH sejak diminta? (IP

5) yang juga mengalami kenaikan dari (6,19) menjadi 8.25(2017) atau naik sebesar 2,06.

Meski dua dari lima variabel naik, akan tetapi terdapat dua variabel turun yakni, Bagaimana penilaian anda tentang jangka waktu pelayanan sampai anda mendapatkan surat pemberitahuan tersebut (turun dari 5,00 menjadi 3,11), dan Kapan pemeriksaan dilakukan semenjak Anda menyampaikan laporan (turun dari 6,56 menjadi 3,98).

Diagram 3.5. Jangka waktu pelayanan sampai dengan mendapatkan surat pemberitahuan



#### E. Biaya

Skor komponen Biaya/Tarif mengalami penurunan dari 0,242 (2016) menjadi 0,211 (2017) atau turun sebesar 0,031. Penurunan ini terjadi karena semakin sedikitnya pelapor yang menyatakan mereka tahu tentang Standar Pelayanan terkait Biaya/Tarif. Begitu juga dengan tingkat kejelasan tentang biaya/tarif pelayanan pengaduan di KY.

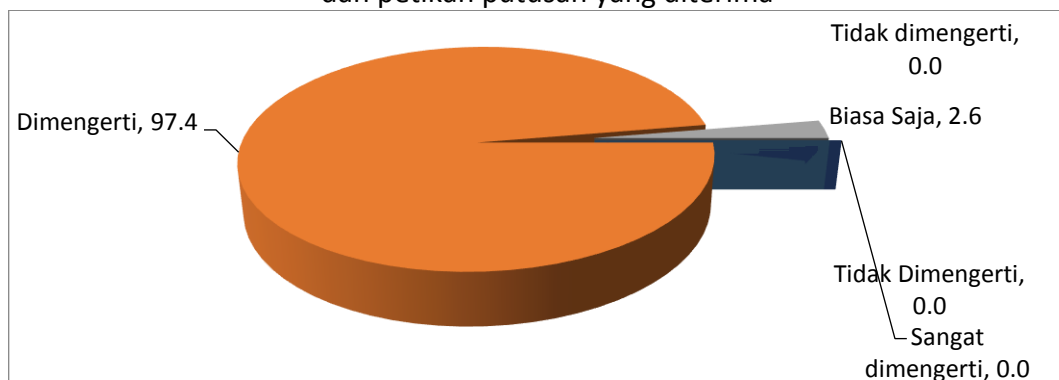
Meski dua dari tiga variabel pembentuk komponen ini turun, namun satu variabel lainnya tetap konstan pada skor tertinggi yakni tidak adanya pungutan dalam pelayanan KY yang bernilai 10,00.

## F. Produk Layanan

Komponen dengan nilai positif yang berkontribusi tinggi terhadap IKM 2017 adalah produk layanan yakni sebesar 1,981. Namun perbandingan dengan skor komponen yang sama pada tahun 2016 hanya mengalami selisih 0,006.

Kenaikan produk layanan pada tahun 2017 terjadi karena adanya kenaikan pada tingkat kejelasan informasi standar pelayanan produk layanan dimata pelapor. Pelapor menyatakan informasi Standar Pelayanan terkait Produk Layanan tahun 2017 relatif lebih baik dibanding tahun 2016. Kenaikan juga terjadi pada aspek kemudahan bahasa dalam yang digunakan dalam keputusan akhir dan petikan putusan yang diterima pelapor relatif lebih mudah dimengerti. Kenaikan dua variabel ini tidak sampai 0,5.

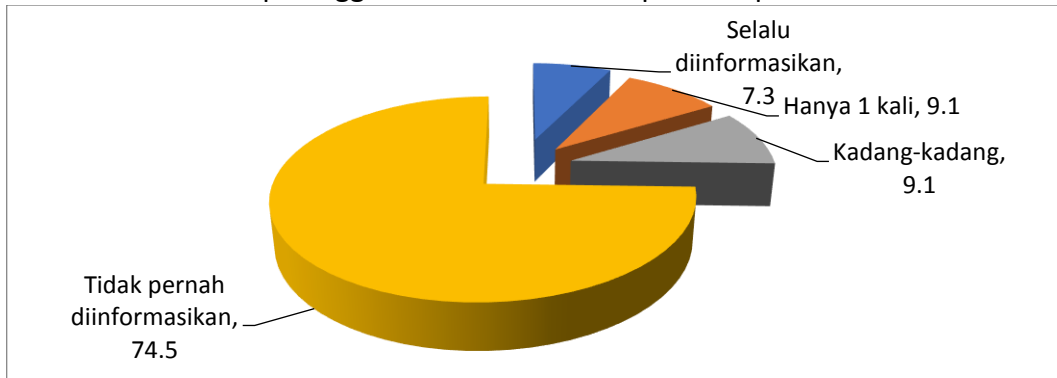
Diagram 3.6. Tingkat pemahaman pemberitahuan keputusan akhir dari laporan dan petikan putusan yang diterima



Meski dua variabel berkontribusi masih ada variabel lain yang juga bernilai negatif yang relatif lebih besar yakni, “Apakah Anda selalu memperoleh informasi perkembangan penanganan laporan dugaan pelanggaran KEPPH? (Sebelum putusan pleno)” dan “Apakah anda mendapatkan pemberitahuan bahwa laporan anda diregistrasi/tidak”. Dua variabel ini mengalami penurunan signifikan dengan nilai berturut-turut adalah -3,65 dan -1,56. Beberapa variabel lain juga mengalami penurunan meski tidak sebesar dua variabel ini.



Diagram 3.7. Perolehan informasi perkembangan penanganan laporan dugaan pelanggaran KEPPH sebelum putusan pleno

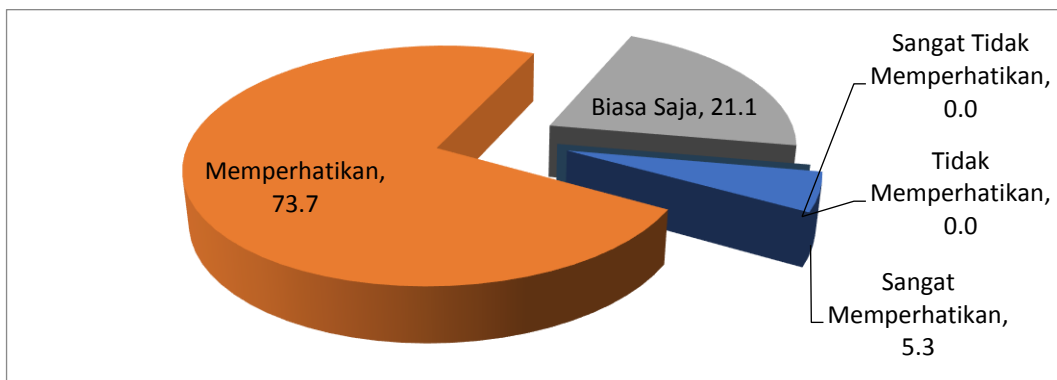


Meski ada variabel yang mengalami peningkatan dan penurunan skor, akan tetapi skor akhir komponen Produk Layanan cenderung tetap dalam periode 2016 dan 2017. Hal ini disebabkan karena 18 dari 28 variabel bernilai positif.

#### G. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas mengalami penurunan pada tahun 2017 yang disebabkan karena 8 dari 14 variabel mengalami penurunan. Penurunan terutama terkait dengan perilaku dan kompetensi petugas yang berada di kantor KY. Semua variabel ini mengalami penurunan di bawah - 2.11. Hanya variabel terkait dengan tidak adanya perlakuan diskriminatif petugas dalam menerima laporan, memverifikasi laporan yang memiliki nilai tetap yakni 10,00.

Diagram 3.8. Sikap Petugas Pemeriksa Ketika Berdiskusi dengan Pelapor

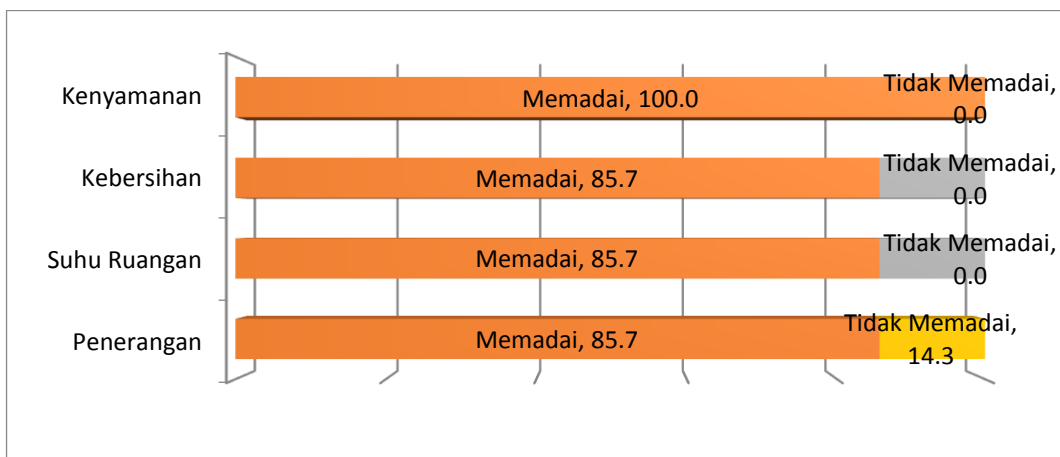


Komponen Kompetensi Petugas tidak mengalami penurunan signifikan disebabkan karena adanya variabel baru yang kompetensi petugas KY di kantor penghubung dalam menerima laporan. Nilai skor kompetensi petugas KY di kantor penghubung relatif lebih tinggi dibanding dengan skor kompetensi petugas KY di kantor pusat yakni berada diatas angka 9 sedangkan rata-rata kompetensi petugas KY di kantor pusat di bawah angka 9.

#### H. Sarana dan Prasarana

Skor komponen Sarana dan Prasarana KY naik sedikit dari 0,269 (2016) menjadi 0,272 (2017) atau naik sebesar 0,003. Kenaikan ini terutama disebabkan adanya penambahan variabel baru terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor Penghubung KY. Pelapor yang pernah mendatangi kantor penghubung KY memberi apresiasi terhadap kebersihan, suhu ruangan, kenyamanan kantor penghubung KY. Sementara itu, terjadi sedikit penurunan skor variabel sarana dan prasarana di Kantor KY. Skor variabel ini relatif turun sedikit dibanding dengan tahun 2017 dengan rata-rata selisih di bawah 1,0. Sarana dan prasarana di kantor KY masih dalam taraf tinggi yakni dengan nilai rata-rata di atas 8,00.

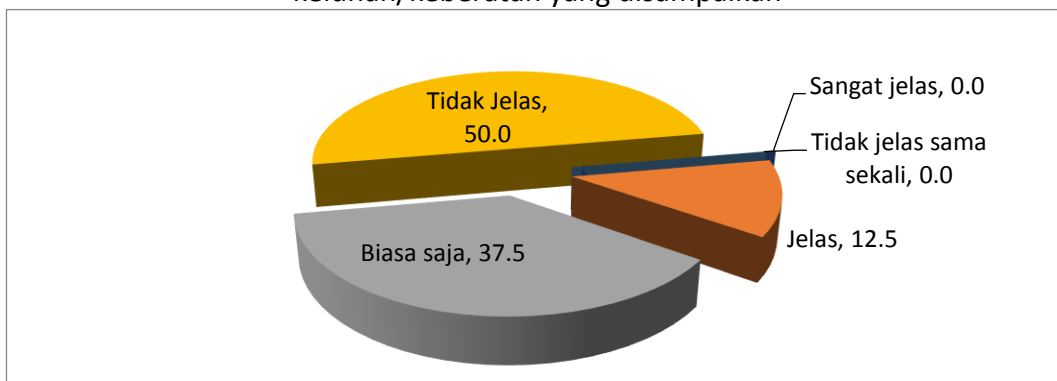
Diagram 3.9. Kondisi Ruang Tunggu Pelaporan di Kantor Penghubung KY



## I. Pengaduan dan Saran

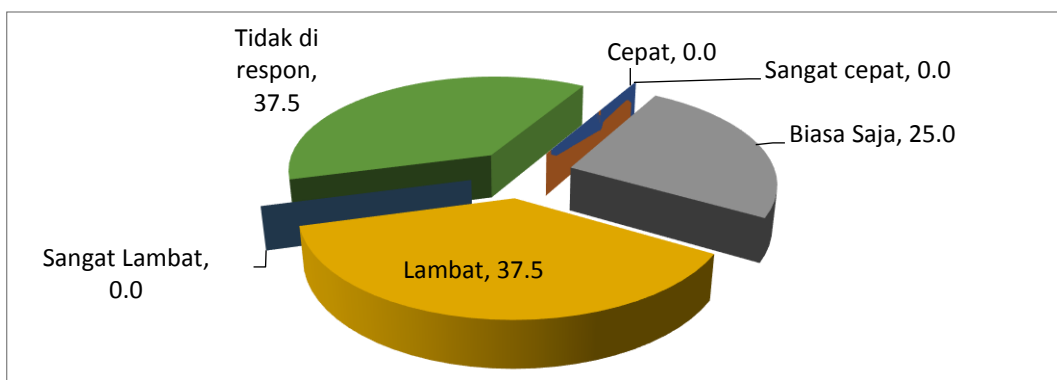
Nilai skor komponen Pengaduan dan Saran mengalami penurunan paling besar dibandingkan dengan penurunan skor komponen lainnya. Pada tahun 2016, komponen ini memiliki skor sebesar 0,437 dan turun menjadi 0,382 di tahun 2017 atau turun sebesar (0,055).

Diagram 3.10. Pandangan pelapor tentang prosedur atau tata cara penanganan keluhan/keberatan yang disampaikan



Penurunan skor ini terutama disebabkan karena empat dari lima variabel pembentuk komponen pengaduan mengalami penurunan. Satu-satunya skor variabel yang naik hanyalah skor variabel pandangan tentang prosedur atau tata cara penanganan keluhan/keberatan yang disampaikan. Skor variabel ini pada tahun 2016 sebesar 3,33, naik menjadi 5,25 pada tahun 2017. Meski naik, tetap saja skor ini rendah.

Diagram 3.11. Respon yang diberikan terhadap keluhan/keberatan yang diberikan



## BAB IV – PENUTUP

### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang ditarik dari penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Laporan Masyarakat oleh KY tahun 2017 memperoleh angka 6,739;
2. Indeks ini dianggap stagnan (turun tidak signifikan) dibandingkan dengan IKM 2016 yakni 6,794.
3. Stagnasi ini terutama disebabkan karena:
  - a. KY belum mampu menaikkan skor variabel pada komponen yang memiliki koefisien tinggi seperti: komponen Produk Layanan (0,308), Prosedur (0,182), dan Lama Waktu (0,183). Tiga komponen ini memiliki koefisien yang tinggi tapi tidak mengalami kenaikan nilai rata-rata yang tinggi dibanding tahun 2017;
  - b. komponen Kompetensi Pelaksana yang juga memiliki koefisien yang juga cukup tinggi (0,130) justru mengalami penurunan.

### B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama penanganan laporan masyarakat terhadap dugaan pelanggaran KEPPH, beberapa hal yang perlu segera dilakukan oleh KY, sebagai berikut:

1. Memprioritaskan pembenahan pada tiga komponen pelayanan, meliputi:

- a. Produk layanan.

Dalam konteks penanganan laporan masyarakat, produk layanan terdiri dari informasi baik yang terkait dengan proses (perkembangan penanganan), maupun hasilnya (putusan panel/pleno).

Sikap proaktif KY dalam menginformasikan perkembangan penanganan laporan akan meningkatkan apresiasi dari masyarakat. Pun apabila terdapat permintaan informasi dari pelapor kemudian direspon dengan

cepat dan tepat, maka KY juga akan dinilai responsif transparan dalam menangani laporan dugaan pelanggaran KEPPH.

b. Prosedur.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat tahun 2017, tergambar dua tahapan yang dinilai paling berbelit-belit, yakni penyampaian hasil keputusan dan pendalaman laporan. Untuk itu, KY perlu menyederhanakan dan membakukan prosedur terutama pada dua tahap tersebut. Hal ini akan terbantu jika ada SOP penanganan laporan masyarakat yang jelas pada setiap tahapan.

Selain itu, sebagian responden juga mengeluhkan tidak jelasnya prosedur penanganan keluhan/keberatan atas layanan yang diberikan oleh KY. Semestinya hal tersebut terjawab dengan penetapan dan pelaksanaan yang konsisten dari maklumat layanan dan standar pelayanan yang memuat mekanisme keluhan/keberatan.

c. Lama waktu.

Salah satu prinsip pelayanan publik adalah kepastian waktu. Peraturan KY No. 2/2015 telah memuat ketentuan alur/tahapan penanganan laporan masyarakat, tetapi peraturan tersebut masih perlu diperkuat dengan batas waktu yang jelas dari setiap tahapannya.

2. Mensosialisasikan kepada masyarakat; dan menginternalisasi serta menerapkan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh KY;
3. Memanfaatkan teknologi informasi yang interaktif untuk mengoptimalkan layanan penanganan laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran KEPPH oleh KY.