



## **PENGUKURAN RESPON PUBLIK TERHADAP PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT KOMISI YUDISIAL RI**

---

### **A. Latar Belakang**

1. Bentuk inisiatif Komisi Yudisial (KY) yang dinyatakan dalam dokumen Rencana Strategis K RI tahun 2015 – 2019, yang telah menetapkan peningkatan nilai skor kepuasan dan persepsi masyarakat sebagai ukuran utama dalam pencapaian Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya.
2. Dorongan kebijakan nasional melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam ketentuan ini dinyatakan, jika dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat.

### **B. Tujuan dan Manfaat**

Melalui kegiatan survei ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap cara kerja KY, yang secara bersamaan diketahui pula kekurangan atau pun kelemahan KY dalam menangani laporan masyarakat selama ini. Sehingga nantinya berdampak pada perbaikan-perbaikan yang perlu dilakukan KY, yang hasilnya bisa dirasakan masyarakat, juga hakim dan institusi peradilan.

### **C. Ruang Lingkup**

Berdasarkan Peraturan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 ttg Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diketahui bahwa terdapat 9 (sembilan) ruang lingkup yang menjadi cakupan penilaian, antara lain:

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Persyaratan                        | 6. Perilaku Pelaksana                       |
| 2. Prosedur                           | 7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| 3. Waktu Pelayanan                    | 8. Biaya/Tarif                              |
| 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 9. Maklumat Pelayanan                       |
| 5. Kompetensi Pelaksana               |   |

### **D. Analisis dan Pengolahan Data Kuantitatif-Kualitatif**

#### **1. Pengolahan Data Kuantitatif**

Hasil yang didapat dari penghitungan quisioner secara kuantitatif yang didasarkan pada panduan Kepmenpan No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, sebagai berikut:



TABEL PENGOLAHAN DATA  
 QUESIONER FGD PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK  
 23 APRIL 2015

Nilai Per Unsur Pelayanan	Soal	RESPONDEN								Σ Nilai Soal	Σ Nilai Soal / Σ Soal Terisi	IKM Unit Pelayanan		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8						
Pendaftaran	P1	3	1	3	2	4	3	3	3	22	2.75	2.98	74.38	B	Baik
	P2	3	2	3	2	4	4	1	4	23	2.88				
	P3	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3.25				
	P4	3	3	4	2	4	3	3	4	26	3.25				
	P5	3	3	3	3	4	3	2	4	25	3.13				
	P6	3	2	2	3	4	3	3	4	24	3.00				
	P7	3	3	3	2	4	3	2	4	24	3.00				
Verifikasi	P8	2	2	3	2	4	2	3	4	22	2.75	2.61	65.23	B	Baik
	P9	2	3	3	2	4	3	3	4	24	3.00				
	P10	2	3	3	2	4	3	1	4	22	2.75				
	P11	2	2	3	4	1	3	1	4	20	2.50				
	P12	2	1	2	2	1	3	1	4	16	2.00				
	P13	2	2	3	3	3	3	1	4	21	2.63				
Pemeriksaan	P14	1	2	3	0	3	3	2	4	18	2.57	2.31	57.65	C	Kurang Baik
	P15	1	2	3	0	4	3	1	4	18	2.57				
	P16	0	2	3	0	3	3	2	4	17	2.83				
	P17	0	1	4	0	1	3	1	4	14	2.33				
	P18	0	1	2	0	1	2	1	2	9	1.50				
	P19	0	2	3	0	2	2	1	2	12	2.00				
Pemberitahuan	P20	2	1	2	2	1	2	1	3	14	1.75	2.19	54.69	C	Kurang Baik
	P21	3	2	3	4	1	3	2	3	21	2.63				
Tingkat Kepuasan	P22	2	1	3	2	1	3	3	3	18	2.25	2.47	61.79	C	Kurang Baik
	P23	3	1	3	3	3	3	3	4	23	2.88				
	P24	3	2	3	2	3	2	3	4	22	2.75				
	P25	0	2	3	2	3	3	1	4	18	2.57				
	P26	0	1	3	2	1	3	1	0	11	2.75				
	P27	2	2	3	2	1	2	1	4	17	2.13				
	P28	0	2	3	0	1	2	3	3	14	2.33				
Keberatan	P29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	2.50	62.50	B	Baik
	P30	0	2	3	0	0	2	0	3	10	2.50				
<b>Nilai Indeks</b>											<b>2.26</b>				
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>											<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>			

Secara umum jika dilihat pada hasil keseluruhan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan KY berada pada kategori C (kurang baik). Namun, jika dilihat lebih jauh hasil tersebut diperoleh dari jumlah keseluruhan atas hasil kepuasan dari beberapa tahapan penanganan laporan yang juga beragam. Hampir seluruh responden menyatakan bahwa tingkat



kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh KY yang relatif baik berada pada tahapan Penerimaan dan Verifikasi, sementara pada tahapan berikutnya, yaitu pada Pemeriksaan, Pemberitahuan, Keberatan, dan Tingkat kepuasan secara umum hasilnya cenderung menurun menjadi kurang baik.

## 2. Pengolahan Data Kualitatif

Data kualitatif didapatkan melalui *Focus Group Discussion* yang dilaksanakan pada 23 April 2015, di Kantor KY. FGD itu diikuti oleh 8 (delapan) orang peserta yang memiliki pengalaman dalam melakukan pelaporan perilaku hakim ke KY. Berdasarkan Peraturan KY No. 4 tahun 2013 tentang tata cara penanganan laporan masyarakat, pengolahan dilakukan dengan data yang relevan dengan pelayanan publik, dan dikelompokkan dalam lima kelompok, yaitu sebagai berikut, 1. Tahap Pendaftaran, 2. Tahap Klarifikasi, 3. Tahap Pemeriksaan, 4. Tahap Pemberitahuan, dan 5. Keseluruhan Proses. Berikut tabulasi lengkap rekomendasi yang disandingkan dengan informasi terkait dengan ruang lingkup, tahapan, permasalahan, dan prioritas tindak lanjut.

No.	Ruang Lingkup	Tahapan	Permasalahan	Rekomendasi	Prioritas Tindak Lanjut
1.	Persyaratan	Pendaftaran	syarat yang memberatkan, yaitu mengharuskan pelapor menyertakan dokumen salinan asli.	Perlu ada kajian lebih mendalam perihal urgensi salinan asli dijadikan sebagai persyaratan	Cukup penting
		Klarifikasi	Beban pembuktian untuk melengkapi bukti yang berada pada pelapor	Beban untuk melengkapi bukti dialihkan kepada KY	Cukup penting
2.	Prosedur	Pendaftaran	Tidak berimbangnnya Komisioner dalam menangani pendaftaran, antara laporan terkait perkara yang menyita perhatian publik dan yang tidak mendapat perhatian publik	Adanya ukuran yang jelas untuk menentukan penanganan laporan yang ditangani langsung oleh Komisioner atau didelegasikan kepada Kesekjenan	Cukup penting
		Pemeriksaan	Terbatasnya pelibatan pelapor dalam proses pemeriksaan	mengadakan pertemuan atau forum yang melibatkan semua pihak, baik pelapor maupun terlapor.	Penting
				Pemeriksaan dilakukan dengan turun ke lapangan untuk melihat kondisi yang terjadi.	Penting
		Pemberitahuan	Substansi pemberitahuan hanya yang terkait dengan pelapor, sedangkan apa yang menyangkut terlapor tidak disampaikan kepada pelapor.	Melakukan kajian atas urgensi pemberian informasi mengenai terlapor kepada pelapor	Cukup Penting
Memanfaatkan website untuk sarana pemberitahuan kepada pelapor maupun	Cukup penting				



No.	Ruang Lingkup	Tahapan	Permasalahan	Rekomendasi	Prioritas Tindak Lanjut
				masyarakat secara umum akan berkembang suatu laporan.	
		Umum	Prosedur yang berbelit atau birokratis	Membangun sistem yang lebih singkat dan efektif	Penting
			minimnya pengetahuan dari masyarakat di daerah perihal prosedur dari laporan pengaduan perilaku hakim kepada KY	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat di daerah	Penting
				Memaksimalkan peran dari kantor penghubung KY	Penting
3.	Waktu	Pemberitahuan	periode waktu pemberitahuan perkembangan laporan yang tidak berkala dan tidak intensif	Membentuk sistem pemberitahuan perkembangan laporan secara berkala kepada pelapor dengan isi informasi yang lebih detail dan frekuensi yang lebih sering	Sangat penting
		Umum	Waktu proses penanganan yang lama terutama pasca tahapan klarifikasi	Membentuk mekanisme penanganan proses laporan yang lebih singkat	Sangat penting
			Penyelesaian proses laporan yang melebihi proses persidangan	Membuat sistem prioritas untuk perkara yang sudah masuk dalam tahapan akhir persidangan	Sangat penting
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Umum	Pelapor hanya mendapatkan petikan keputusan pleno yang tidak mencantumkan argumentasi dari amar keputusan	Melakukan kajian terkait dengan urgensi pemberian salinan keputusan kepada pelapor	Sangat Penting
5.	Kompetensi Pelaksana	Klarifikasi	Petugas tidak menguasai informasi mengenai perkembangan proses laporan	Membangun sistem data base perkembangan proses laporan yang dapat diakses oleh petugas	Cukup Penting
		Pemeriksaan	Petugas kurang memiliki kemampuan untuk menggali fakta dari pelapor dan terlapor	Mengadakan pelatihan dan meningkatkan peran dari petgas pemeriksa	Cukup Penting
6.	Perilaku Pelaksana	Pendaftaran	Petugas tidak proaktif dalam membantu pelapor membuat laporan	Memberikan pelatihan kepada petugas untuk memberikan pelayanan dan membantu masyarakat dalam membuat laporan	Cukup Penting
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengajuan Keberatan	Pelapor lebih memilih untuk tidak mengajukan keberatan karena ada kekhawatiran proses akan lebih lama	Membangun mekanisme yang lebih jelas dan terukur dalam menerima dan menangani keberatan	Sangat Penting