

## Kualitas pelayanan publik di Mahkamah Konstitusi

Budi Wijayanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=127558&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas pelayanan Publik di lembaga Peradilan Mahkamah Konstitusi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan lembaga peradilan. Sebagai lembaga peradilan baru yang belum lama berdiri, penelitian ini mencoba untuk menilai sejauh mana pelayanan lembaga ini kepada masyarakat pencari keadilan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model penelitian Service quality yang menekankan pengkajian terhadap lima dimensi penelitian dari Parasuraman, yaitu daya tanggap, fisik, empati, keyakinan dan keandalan. Pokok masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas penelitian di Mahkamah Konstitusi ditinjau dari lima dimensi tersebut. Apabila kualitas pelayanan melebihi dari yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan disebut baik, dan apabila kurang dari yang diharapkan dari masyarakat, maka penelitian disebut tidak baik. Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang mengacu pada konsep service quality, dihasilkan bahwa penilaian lebih dari separuh penerima layanan di Mahkamah Konstitusi menilai bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan pada Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi adalah baik. Berdasarkan perhitungan statistik dan diagram kartesius, beberapa hal yang dianggap baik dan perlu dipertahankan adalah kemudahan layanan dan sikap internal petugas layanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan merasa puas terhadap akses pelayanan yang mudah, prosedur yang tidak berbelit-belit, sikap simpatik dan manusiawi petugas, serta kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan. Selain itu, terdapat beberapa hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana keduanya merupakan bagian dari atribut tangibles yaitu ketersediaan peralatan yang modern dan lengkap untuk memudahkan pelayanan. dan adanya buku petunjuk atau informasi pelayanan yang tersedia untuk memudahkan pelayanan.

<hr>This research discuss on Public Service at the Constitutional Court. It is based on fact that people have no longer trust on court services. As a newly established institution, this research explore on how the Constitutional Court provide services to the justice seekers. It use the quantitative research method with service quality research model which focus on study of Parasuraman's five dimensional research which are responsiveness, tangible, empathy, assurance and reliability. The main issue of this research is about people opinion on the quality of public services at the Constitutional Court based upon five dimensional factors as mentioned before. If the quality of public services is beyond public expectation then it is regard as a good service and if the quality of public service is far from public needs then it is regard as a poor service. Based on analysis and the result of research which refer to service quality concept, it is found that more than a half of the respondent said that the quality of the service base on five dimensional factors which are tangible, reliability, assurance, responsiveness, and emphaty at the Record and Ruling of Constitutional Court Service Department is good. Based on statistical calculation and Cartesius chart, few things that are consider a good service and need to maintained are the simple procedures and the warm-welcome of the officers. The respondent are content on easy access, simple procedure, kind and helpfulness of the staff, and the comfort and tidiness of the service room. Nevertheless, there are also few things that need to improve, and both of

them are part of the tangibles factors which are the needs to have a modern equipments and manual or service information to improve services.