

BAB 4
GAMBARAN UMUM
SEKRETARIAT JENDERAL DAN KEPANITERAAN
MAHKAMAH KONSTITUSI

4.1. Latar Belakang Pembentukan Mahkamah Konstitusi

Keberadaan Mahkamah Konstitusi berawal dari teori Hans Kelsen yang menyatakan bahwa pelaksanaan aturan konstitusional tentang legislasi dapat secara efektif dijamin jika suatu organ selain badan legislatif diberikan tugas untuk menguji konstitusionalitas suatu produk hukum (Kelsen, 1999:157). Untuk itu dapat diadakan pengadilan khusus yang disebut Mahkamah Konstitusi (*constitutional court*), atau kontrol terhadap konstitusionalitas undang-undang (*judicial review*) diberikan kepada pengadilan biasa, khususnya Mahkamah Agung. Organ khusus yang mengontrol tersebut dapat menghapuskan secara keseluruhan undang-undang yang tidak konstitusional sehingga tidak dapat diaplikasikan oleh organ lain. Sedangkan jika kekuasaan diberikan pada pengadilan biasa, mungkin hanya dalam bentuk menolak untuk menerapkannya dalam kasus konkret ketika menyatakan bahwa undang-undang tersebut tidak konstitusional sedangkan organ lain tetap diwajibkan menerapkannya.

Pemikiran Kelsen tersebut mendorong dibentuknya suatu lembaga yang diberi nama “*Verfassungsgerichtshoft*” atau Mahkamah Konstitusi (*Constitutional Court*) yang berdiri sendiri di luar Mahkamah Agung, sehingga model ini sering disebut sebagai “*The Kelsenian Model*” (Lijphart:1999:225). Gagasan ini diajukan ketika Kelsen diangkat sebagai anggota lembaga pembaharu Konstitusi Austria (*Chancelery*) pada tahun 1919 – 1920 dan diterima menjadi Konstitusi Tahun 1920. Inilah Mahkamah Konstitusi pertama di dunia. Model ini menyangkut hubungan antara prinsip supremasi konstitusi (*the principle of the supremacy of the Constitution*) dan prinsip supremasi parlemen (*the principle of the supremacy of the Parliament*). Mahkamah Konstitusi ini melakukan pengujian baik terhadap norma-norma yang bersifat abstrak (*abstract review*) dan juga memungkinkan pengujian terhadap norma kongkrit (*concrete review*). Pengujian biasanya dilakukan secara “a

posteriori” (pengujian terhadap undang-undang setelah disahkan dan berlaku), meskipun tidak menutup kemungkinan dilakukan pengujian “*a priori*” ((pengujian terhadap suatu rancangan undang-undang yang telah disetujui tapi belum disahkan dan belum diberlakukan).

Keberadaan lembaga Mahkamah Konstitusi secara umum merupakan fenomena baru dalam dunia ketatanegaraan. Sebagian besar negara hukum demokrasi yang sudah mapan tidak mengenal lembaga Mahkamah Konstitusi yang berdiri sendiri terpisah dengan Mahkamah Agung. Hingga saat ini baru terdapat 78 negara yang membentuk mahkamah ini secara tersendiri (Asshiddiqie, 2002:45). Negara-negara ini pada umumnya adalah negara-negara yang mengalami perubahan dari otoritarian menjadi negara demokrasi.

Sejarah berdirinya lembaga Mahkamah Konstitusi di Indonesia diawali dengan diadopsinya ide Mahkamah Konstitusi (*Constitutional Court*) dalam amandemen konstitusi yang dilakukan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) pada tahun 2001 sebagaimana dirumuskan dalam ketentuan Pasal 24 ayat (2), Pasal 24C, dan Pasal 7B Undang-Undang Dasar 1945 hasil Perubahan Ketiga yang disahkan pada 9 November 2001. Pasal 24 ayat (2) UUD 1945 menyatakan: “Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi”. Hal ini berarti cabang kekuasaan kehakiman merupakan satu kesatuan sistem yang dilakukan oleh MA dan Mahkamah Konstitusi yang mencerminkan puncak kedaulatan hukum Indonesia berdasarkan UUD 1945 Agustus 2003. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia kemudian diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi (UU Mahkamah Konstitusi) yang disahkan pada tanggal 13 Agustus 2003. Namun lembaga Mahkamah Konstitusi sendiri baru benar-benar terbentuk pada tanggal 17 Agustus 2003 setelah pengucapan sumpah jabatan 9 hakim konstitusi pada tanggal 16

Agustus 2003. Ide pembentukan Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu perkembangan pemikiran hukum dan kenegaraan modern yang muncul di abad ke-20.

Setelah disahkannya Perubahan Ketiga UUD 1945 maka dalam rangka menunggu pembentukan Mahkamah Konstitusi, MPR menetapkan Mahkamah Agung (MA) menjalankan fungsi Mahkamah Konstitusi untuk sementara sebagaimana diatur dalam Pasal III Aturan Peralihan UUD 1945 hasil Perubahan Keempat. DPR dan Pemerintah kemudian membuat Rancangan Undang-Undang mengenai Mahkamah Konstitusi. Setelah melalui pembahasan mendalam, DPR dan Pemerintah menyetujui secara bersama UU Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi pada 13 Agustus 2003 dan disahkan oleh Presiden pada hari itu (Lembaran Negara Nomor 98 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4316).

Pada tanggal 15 Agustus 2003, Presiden melalui Keputusan Presiden Nomor 147/M Tahun 2003 hakim konstitusi untuk pertama kalinya yang dilanjutkan dengan pengucapan sumpah jabatan para hakim konstitusi di Istana Negara pada tanggal 16 Agustus 2003. Lembaran perjalanan Mahkamah Konstitusi selanjutnya adalah pelimpahan perkara dari Mahkamah Agung ke Mahkamah Konstitusi, pada tanggal 15 Oktober 2003 yang menandai mulai beroperasinya kegiatan Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu cabang kekuasaan kehakiman menurut ketentuan UUD 1945.

Mahkamah Konstitusi dan Mahkamah Agung berkedudukan sederajat sebagai lembaga negara dan hanya dibedakan dari segi fungsi dan wewenangnya. Mahkamah Konstitusi juga sederajat dengan lembaga-lembaga negara lainnya karena telah terjadi pemaknaan ulang terhadap pelaksanaan prinsip kedaulatan rakyat dan bergesernya sistem kekuasaan yang berdasarkan pembagian kekuasaan (*distribution of power*) menjadi sistem yang berlandaskan pemisahan kekuasaan (*separation of power*).

Pada konsep pemisahan kekuasaan, seluruh cabang-cabang kekuasaan yang dibentuk memiliki fungsi dan wewenang masing-masing yang terpisah secara tegas dengan kedudukan yang sederajat. Hal ini disebabkan oleh restrukturisasi MPR yang tidak lagi menjadi lembaga tertinggi negara sebagai pelaksana kedaulatan rakyat, tetapi menjadi lembaga tinggi yang terdiri dari anggota DPR dan anggota DPD.

4.2. Wewenang Mahkamah Konstitusi

Mahkamah Konstitusi adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan UUD 1945 dan wewenangnya pun telah ditentukan dalam UUD 1945. Wewenang Mahkamah Konstitusi diatur secara khusus dalam Pasal 24C ayat (1) UUD 1945 yang meliputi mengadili pada tingkat pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final untuk menguji undang-undang terhadap UUD, memutus sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh UUD, memutus pembubaran partai politik, dan memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.

Selain wewenang yang ditentukan dalam Pasal 24C ayat (1) UUD 1945 tersebut, Pasal 24C ayat (2) UUD 1945 menyatakan bahwa Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat DPR mengenai dugaan pelanggaran oleh presiden dan/atau wakil presiden menurut UUD. Ketentuan-ketentuan tentang wewenang dan kewajiban Mahkamah Konstitusi tersebut ditegaskan kembali dalam Pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Mahkamah Konstitusi.

Berdasarkan ketentuan UUD 1945 yang ditegaskan kembali dalam Undang-Undang Mahkamah Konstitusi tersebut, dapat dijelaskan bahwa Mahkamah Konstitusi merupakan badan peradilan tingkat pertama dan terakhir, serta satu-satunya badan peradilan yang putusannya bersifat final dan mengikat. Dengan demikian terhadap putusan Mahkamah Konstitusi terkait dengan wewenang berdasarkan Pasal 24C ayat (1) UUD 1945 tidak ada mekanisme banding dan kasasi.

Sedangkan terhadap kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 24C ayat (2) UUD 1945 tidak disebutkan sebagai pengadilan pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final. Hanya disebutkan bahwa Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat DPR mengenai dugaan pelanggaran oleh presiden dan/atau wakil presiden. Dugaan pelanggaran yang dimaksud adalah bahwa presiden dan/atau wakil presiden telah melakukan pelanggaran hukum berupa pengkhianatan terhadap negara, korupsi, penyuapan, tindak pidana berat lainnya, atau perbuatan tercela, dan/atau tidak lagi memenuhi syarat sebagai presiden dan/atau wakil presiden sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 dan/atau presiden/wakil presiden tidak lagi

memenuhi syarat sebagai presiden dan/atau wakil presiden. Mahkamah Konstitusi hanya diletakkan sebagai salah satu mekanisme yang wajib dilalui dalam proses pemberhentian (*impeachment*) presiden dan/atau wakil presiden. Kewajiban konstitusional Mahkamah Konstitusi adalah untuk membuktikan dari sudut pandang hukum dugaan pelanggaran presiden dan/atau wakil presiden.

Jika terbukti, putusan Mahkamah Konstitusi tidak secara otomatis dapat memberhentikan presiden dan/atau wakil presiden karena hal itu bukan wewenang Mahkamah Konstitusi. Sesuai ketentuan UUD 1945, jika putusan Mahkamah Konstitusi menyatakan presiden terbukti bersalah, maka DPR meneruskan usul pemberhentian tersebut kepada MPR. Persidangan MPR-lah yang akan menentukan apakah presiden dan/atau wakil presiden diberhentikan atau tidak. Secara garis besar kewenangan dan kewajiban Mahkamah Konstitusi dapat dijabarkan sebagai berikut:

4.2.1. Pengujian Undang-Undang

Ketentuan UUD 1945 memberikan wewenang pengujian perundang-undangan (*judicial review*) kepada dua lembaga, yaitu Mahkamah Agung untuk pengujian peraturan perundangan-undangan di bawah Undang-Undang terhadap Undang-Undang, dan Mahkamah Konstitusi untuk pengujian Undang-Undang terhadap UUD. Kewenangan Mahkamah Konstitusi dalam melakukan pengujian Undang-Undang terhadap UUD disebut sebagai *constitutional review* karena menguji konstitusionalitas Undang-Undang untuk menegakkan cita negara hukum dan demokrasi.

Undang-Undang Mahkamah Konstitusi mengatur bahwa pengujian konstitusionalitas undang-undang dapat dilakukan secara formal dan materiil. Pengujian secara formal terkait dengan apakah pembentukan suatu undang-undang telah memenuhi prosedur pembentukannya berdasarkan UUD 1945. Sedangkan pengujian secara materiil memeriksa konstitusionalitas materi muatan undang-undang.

Menurut definisi konsep “*constitutional review*” merupakan perkembangan gagasan modern tentang sistem pemerintahan demokratis yang didasarkan atas ide negara hukum (*rule of law*), prinsip pemisahan kekuasaan (*separation of power*), serta perlindungan hak asasi manusia (*the protection of fundamental rights*). Dalam sistem “*constitutional review*” itu tercakup dua tugas pokok (Asshiddiqie:2003:10-11), yaitu: (1) menjamin berfungsinya sistem demokrasi dalam hubungan peran atau “*interpaly*” antara cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif. *Constitutional review* dimaksudkan untuk mencegah dominasi kekuasaan dan/atau penyalahgunaan kekuasaan oleh salah satu cabang kekuasaan; dan (2) untuk melindungi setiap individu warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan oleh lembaga negara yang merugikan hak-hak fundamental mereka yang dijamin dalam konstitusi.

4.2.2. Memutus Sengketa Kewenangan Antar Lembaga Negara

Sengketa antar lembaga negara yang menjadi kompetensi Mahkamah Konstitusi adalah sengketa kewenangan, bukan sengketa yang lain, dan dibatasi pada lembaga negara yang kewenangannya diatur atau diberikan oleh UUD 1945. Undang-Undang Mahkamah Konstitusi menyatakan bahwa pemohon dalam sengketa kewenangan antar lembaga negara adalah lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh UUD 1945 yang mempunyai kepentingan langsung terhadap kewenangan yang dipersengketakan. Undang-Undang Mahkamah Konstitusi juga menentukan bahwa Mahkamah Agung tidak dapat menjadi pihak dalam sengketa kewenangan lembaga negara.

Kewenangan Mahkamah Konstitusi yang lain dapat dilihat sebagai upaya penataan hubungan kelembagaan negara dan institusi-institusi demokrasi berdasarkan prinsip supremasi hukum. Sebelum terbentuknya Mahkamah Konstitusi dengan kewenangannya tersebut, hubungan kelembagaan negara dan institusi demokrasi lebih didasarkan pada hubungan yang bersifat politik. Akibatnya, sebuah lembaga dapat mendominasi atau mengkooptasi lembaga lain, atau terjadi pertentangan antar lembaga atau institusi yang melahirkan krisis konstitusional. Hal ini menimbulkan

ketiadaan kepastian hukum dan kotraproduktif terhadap pengembangan budaya demokrasi. Pengaturan kehidupan politik kenegaraan secara umum juga telah berkembang sebagai bentuk “*the constitutionalization of democratic politics*” (Pildes, 2004:2-3). Hal ini semata-mata untuk mewujudkan supremasi hukum, kepastian hukum, dan perkembangan demokrasi itu sendiri, berdasarkan konsep negara hukum yang demokratis (*demokratische reshtsstaat*).

4.2.3. Memutus Pembubaran Partai Politik

Kewenangan Mahkamah Konstitusi selanjutnya adalah memutus pembubaran partai politik. UUD 1945 tidak mengatur dasar-dasar pembubaran partai politik. Alasan pembubaran partai politik diatur dalam Undang-Undang Mahkamah Konstitusi yaitu berkaitan dengan ideologi, asas, tujuan, program, dan kegiatan partai politik yang dianggap bertentangan dengan UUD 1945.

Pihak yang menjadi pemohon dalam kasus ini adalah pemerintah. Proses pemeriksaan permohonan pembubaran partai politik wajib diputus paling lambat 60 hari kerja. Pelaksanaan pembubaran partai politik dilakukan dengan membatalkan pendaftaran pada pemerintah.

4.2.4. Memutus Perselisihan Hasil Pemilu

Hasil perhitungan suara Pemilu yang ditetapkan oleh KPU dapat diperkarakan melalui Mahkamah Konstitusi. Perkara yang dimohonkan terkait dengan terjadinya kesalahan hasil perhitungan yang dilakukan oleh KPU. Undang-Undang Mahkamah Konstitusi menentukan bahwa yang dapat dimohonkan pembatalannya adalah penetapan hasil pemilu yang dilakukan secara nasional oleh KPU yang mempengaruhi; (i) terpilihnya calon anggota DPD; (ii) penentuan pasangan calon yang masuk pada putaran kedua pemilihan presiden dan wakil presiden serta terpilihnya pasangan calon presiden dan wakil presiden; dan (iii) perolehan kursi partai politik peserta pemilu di suatu daerah pemilihan.

Pemohon dalam sengketa hasil pemilu adalah (a) perorangan warga negara calon anggota DPD; (b) pasangan calon presiden dan wakil presiden peserta pemilihan umum presiden dan wakil presiden; dan (c) partai politik peserta pemilihan umum.

Undang-Undang Mahkamah Konstitusi juga menyatakan bahwa pihak yang dapat menjadi pemohon dalam sengketa pemilihan presiden dan wakil presiden adalah pasangan calon yang perolehan suaranya signifikan yang dapat mempengaruhi lolos tidaknya suatu pasangan calon ke putaran kedua atau terpilihnya menjadi presiden dan wakil presiden.

Pemohon pada pemilu legislatif hanya partai politik peserta pemilu. Permohonan perkara hanya dapat diajukan melalui pengurus pusat partai politik. Anggota partai dan pengurus wilayah atau cabang tidak dapat mengajukan sendiri perkara perselisihan hasil pemilu.

4.2.5. Memutus Dugaan Pelanggaran Hukum Presiden dan/atau Wakil Presiden

Penempatan peran Mahkamah Konstitusi dalam proses pemberhentian presiden dan/atau wakil presiden dimaksudkan agar terdapat pertimbangan-pertimbangan hukum, karena selama ini proses yang harus dilalui adalah sepenuhnya proses politik. Mahkamah Konstitusi berkewajiban memeriksa usul DPR terhadap pemberhentian presiden dan atau wakil presiden berdasarkan dugaan bahwa presiden dan/atau wakil presiden melakukan pelanggaran hukum berupa (1) pengkhianatan terhadap negara; (2) korupsi; (3) penyuapan; (4) tindak pidana berat lainnya; (5) perbuatan tercela; serta (6) tidak lagi memenuhi syarat sebagai presiden dan/atau wakil presiden.

Mahkamah Konstitusi wajib menyelesaikan perkara ini dalam waktu 90 hari. Karena kewenangan ini merupakan suatu kewajiban, apabila ada hakim konstitusi yang dengan sengaja menghambat pelaksanaannya, dapat diberhentikan dengan tidak hormat. Jika Mahkamah Konstitusi memutus presiden dan/atau wakil presiden

bersalah, maka DPR meneruskan usul pemberhentian kepada MPR. MPR akan menentukan apakah presiden dan/atau wakil presiden diberhentikan atau tidak.

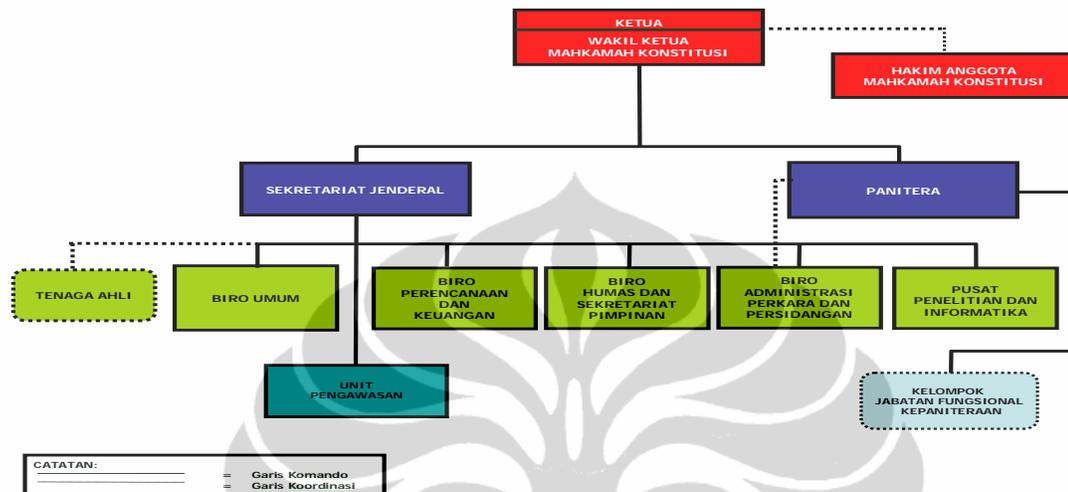
Kewenangan yang telah dilaksanakan oleh Mahkamah Konstitusi berdasarkan permohonan yang masuk hingga saat ini adalah perkara pengujian undang-undang, perselisihan hasil pemilu dan sengketa kewenangan antar lembaga negara. Permohonan pengujian undang-undang (*judicial review*) yang diregistrasi di Mahkamah Konstitusi sebanyak 84 perkara. Dari sejumlah perkara itu, terdapat 77 perkara (91,7%) yang telah diputus oleh Mahkamah Konstitusi dan sisanya, yakni sebanyak 7 perkara (8,3%) masih dalam tahap pemeriksaan dengan beberapa perkara direncanakan akan diputus dalam waktu yang tidak lama lagi (sumber: Setjen dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi).

4.3. Visi dan Misi Mahkamah Konstitusi

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga yang memiliki empat kewenangan dan satu kewajiban, Mahkamah Konstitusi memiliki Visi Tegaknya konstitusi dalam rangka mewujudkan cita negara hukum dan demokrasi demi kehidupan kebangsaan dan kenegaraan yang bermartabat. Misi Mahkamah Konstitusi adalah mewujudkan Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu kekuasaan kehakiman yang terpercaya dan membangun konstitusionalitas Indonesia dan budaya sadar berkonstitusi.

4.4. Struktur, Tugas, Dan Fungsi Sekretariat Jenderal Dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Mahkamah Konstitusi



Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Mahkamah Konstitusi di dalam menjalankan perannya didukung secara administrasi oleh Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan. Sekretariat Jenderal menjalankan tugas teknis administratif Mahkamah Konsitusi, sedangkan Kepaniteraan menjalankan tugas teknis administrasi justisial. Berdasarkan peraturan yang berlaku Sekretariat Jenderal mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan teknis administratif kepada seluruh unsur di lingkungan Mahkamah Konstitusi, sedangkan Kepaniteraan mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan teknis administrasi justisial kepada Mahkamah Konstitusi (Keppres 51 Tahun 2004 pasal 3). Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi-fungsi:

- koordinasi pelaksanaan teknis administratif di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan;
- penyusunan rencana dan program dukungan teknis administratif;
- pembinaan dan pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, perlengkapan, dan kerumah-tangga;
- pelaksanaan kerja sama, hubungan masyarakat, dan hubungan antar lembaga;
- pelaksanaan dukungan fasilitas kegiatan persidangan;

- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Mahkamah Konstitusi sesuai dengan bidang tugasnya.

Kepaniteraan dalam melaksanakan tugas dukungan administrasi justisial mempunyai fungsi-fungsi:

- a. koordinasi pelaksanaan teknis administratif justisial;
- b. pembinaan dan pelaksanaan administrasi perkara;
- c. pembinaan pelayanan teknis kegiatan pengujian undang-undang terhadap UUD 1945;
- d. pelaksanaan pelayanan teknis kegiatan pengambilan putusan mengenai sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh UUD 1945, pembubaran partai politik, perselisihan tentang hasil pemilu, dan pendapat DPR bahwa Presiden dan/atau Wakil Presiden diduga telah melakukan pelanggaran hukum berupa pengkhianatan terhadap negara, korupsi, penyuapan, tindak pidana berat lainnya, dan/atau tidak lagi memenuhi syarat sebagai Presiden dan/atau Wakil Presiden;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Mahkamah Konstitusi sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat Jenderal dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal dan Kepaniteraan dipimpin oleh seorang Panitera. Sekretaris Jenderal dan Panitera diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Ketua Mahkamah Konstitusi. Sekretaris Jenderal yang saat ini bertugas diangkat dengan Keputusan Presiden Nomor 130 Tahun 2004. Sedangkan Pejabat Eselon II, III, IV, dan Pejabat lainnya di lingkungan Sekretariat Jenderal diangkat dan diberhentikan oleh Sekretaris Jenderal, diantaranya adalah melalui Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi No. 361/KEP/SET.MK/2004 tentang Pengangkatan para Pejabat Eselon II, III, dan IV di lingkungan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi. Pejabat fungsional Panitera diangkat dan diberhentikan oleh Sekretaris Jenderal atas pertimbangan Panitera (Keppres No. 51 Tahun 2004 pasal 11). Sekretaris Jenderal merupakan Pejabat Pembina Kepegawaian di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi (Keppres No. 51 Tahun 2004 pasal 11)

Sekretariat Jenderal terdiri atas sebanyak-banyaknya lima Biro, masing-masing biro terdiri atas sebanyak-banyaknya empat Bagian, dan masing-masing Bagian sebanyak-banyaknya terdiri dari tiga Sub Bagian. Sedangkan Kepaniteraan terdiri atas sejumlah jabatan fungsional Panitera.

Jumlah unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi disusun berdasarkan analisis organisasi dan beban kerja. Dalam lingkungan Sekretariat Jenderal dapat dibentuk Pusat untuk melaksanakan fungsi penelitian dan pengkajian. Struktur Pusat tersebut terdiri dari dua bidang, yaitu Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Sekretaris Jenderal adalah jabatan struktural eselon Ia. Kepala Biro dan Kepala Pusat adalah jabatan struktural eselon IIa. Kepala Bagian dan Kepala Bidang adalah jabatan struktural eselon IIIa. Kepala Sub Bagian adalah jabatan struktural eselon IVa. Sedangkan Panitera dan pejabat di lingkungan Kepaniteraan adalah pejabat fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Sekjen nomor 357/KEP/SET.MK/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan, Struktur Sekretariat Jenderal telah dibentuk dan memiliki Empat biro, yaitu Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Umum, Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, dan Biro Administrasi Perkara dan Persidangan. Setiap Biro terdiri dari Bagian dan Sub Bagian.

Biro Perencanaan dan Keuangan terdiri dari Bagian Perencanaan dan Bagian Keuangan. Bagian Perencanaan terdiri dari Sub Bagian Program dan Anggaran, dan Sub Bagian Evaluasi dan Laporan. Adapun Bagian Keuangan terdiri dari Sub Bagian Kas dan Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi. Biro ini melaksanakan koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran, serta pengelolaan keuangan di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Biro Umum terdiri dari tiga bagian, yaitu Bagian Tata Usaha, Bagian Kepegawaian, dan Bagian Perlengkapan. Bagian Tata Usaha terdiri dari Sub Bagian Persuratan dan Sub Bagian Arsip dan Dokumentasi. Bagian Kepegawaian terdiri dari Sub bagian Tata Usaha dan Sub Bagian Pembinaan dan Pengembangan Pegawai. Bagian Perlengkapan terdiri dari Sub Bagian Pengadaan, Penyimpanan, dan Inventarisasi, dan Sub Bagian Rumah Tangga. Tugas dan fungsi Biro Umum adalah melaksanakan urusan tata usaha dan rumah tangga, pelayanan administrasi umum, keamanan, kepegawaian, serta pengelolaan perlengkapan di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol terdiri dari dua Bagian, yaitu Bagian Hubungan Masyarakat dan Bagian Protokoler dan Tata Usaha Pimpinan. Bagian Hubungan Masyarakat terdiri dari Sub Bagian Antar Lembaga dan Masyarakat dan Sub Bagian Media Massa. Sedangkan Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan terdiri dari Sub Bagian Protokol dan Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan. Tugas dan fungsi Biro ini adalah melaksanakan hubungan masyarakat dan lembaga, pemberian informasi, penyuluhan, sosialisasi, pengelolaan penerbitan, publikasi dan komunikasi kepada masyarakat mengenai Mahkamah Konstitusi.

Biro Administrasi Perkara dan Persidangan terdiri dari tiga bagian, yaitu Bagian Administrasi Perkara, Bagian Persidangan, dan Bagian Risalah dan Putusan Perkara. Bagian Administrasi Perkara terdiri dari Sub Bagian Registrasi dan Sub Bagian Penyusunan Kaidah Hukum dan Dokumentasi Perkara. Bagian Persidangan terdiri dari Sub Bagian Pelayanan Persidangan dan Sub Bagian Pemanggilan. Adapun Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Perkara terdiri dari Sub Bagian Pelayanan Risalah dan Pelayanan Putusan. Biro ini melaksanakan pengelolaan administrasi perkara dan pelayanan persidangan Mahkamah Konstitusi.

Mahkamah Konstitusi dilengkapi dengan sebuah pusat penelitian dan pengkajian. Pusat Penelitian dan Kajian (Puslitka) Mahkamah Konstitusi adalah unsur penunjang pelaksanaan tugas Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi di bidang penelitian dan pengkajian. Puslitka Mahkamah Konstitusi

dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Jenderal. Puslitka Mahkamah Konstitusi mempunyai tugas melaksanakan penelitian dan pengkajian di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Puslitka Mahkamah Konstitusi dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi sebagai;

- a. Penyusun rencana dan program penelitian, pengkajian, dan pengembangan;
- b. Pelaksana penelitian, pengkajian, pendidikan dan latihan, serta pengembangan;
- c. Pelaksana dokumentasi hasil penelitian dan pengkajian;
- d. Pengelola administrasi jabatan fungsional peneliti;
- e. Pelaksana evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengkajian;
- f. Pengelola perpustakaan; dan
- g. Pengelola urusan tata usaha dan rumah tangga puslitka Mahkamah Konstitusi.

Puslitka Mahkamah Konstitusi terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas melaksanakan urusan tata usaha dan rumah tangga Puslitka Mahkamah Konstitusi, dan pengelolaan perpustakaan, dan Kelompok Jabatan Fungsional yang mempunyai tugas melakukan penelitian, pengkajian, dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Mahkamah Konstitusi sesuai dengan keahliannya.

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok dikoordinasikan oleh tenaga fungsional senior yang diangkat dan diberhentikan oleh Sekretariat Jenderal atas usul Kepala Puslitka Mahkamah Konstitusi. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan Jenjang tenaga fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Organisasi Kepaniteraan terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang jabatan tertingginya adalah panitera yang setara dengan Eselon I. Kepaniteraan merupakan

supporting unit hakim konstitusi dalam penanganan perkara di Mahkamah Konstitusi. Di bawah panitera terdapat jabatan fungsional panitera pengganti yang bertugas secara mandiri dan bertanggungjawab langsung kepada Majelis Hakim Konstitusi dengan tetap berkoordinasi dengan panitera.

Panitera pengganti selalu mendampingi hakim konstitusi dalam proses penyelesaian perkara baik dalam persidangan maupun dalam rapat permusyawaratan hakim. Untuk kelancaran penyelesaian perkara serta informasi perkembangan perkara tersebut, panitera pengganti harus melaporkan informasi perkembangan perkara yang ditangani. Syarat-syarat sebagai Panitera pengganti adalah:

- a. Berpendidikan serendah-rendahnya strata satu (S-1) bidang hukum.
- b. Pegawai negeri sipil dengan pangkat terendah golongan IIIB.
- c. Berpengalaman sebagai panitera pengganti di pengadilan atau bertugas di lingkungan Kepaniteraan/Biro Administrasi Perkara dan Persidangan minimal tiga tahun.
- d. Diusulkan oleh Kepala Biro Administrasi Perkara dan Kepala Biro Administrasi Perkara dan Persidangan untuk mendapat persetujuan panitera dan diangkat oleh Sekjen Mahkamah Konstitusi.

Jabatan fungsional lain selain Panitera Pengganti yang berada di bawah koordinasi panitera adalah juru panggil. Juru panggil melaksanakan tugas yang mewakili Mahkamah Konstitusi untuk melakukan hal-hal sebagai berikut;

- a. Menyampaikan pemberitahuan kekuranglengkapan permohonan kepada pemohon.
- b. Menyampaikan salinan permohonan kepada pihak terkait seperti Presiden, DPR, MA, atau pihak lainnya sesuai ketentuan undang-undang.
- c. Menyampaikan panggilan sidang seperti kepada pemohon, pemerintah, DPR, pihak terkait, saksi, ahli, atau pihak lainnya sesuai ketentuan undang-undang.
- d. Menyampaikan salinan putusan kepada pemohon, pemerintah, DPR, MA, atau pihak lainnya sesuai ketentuan undang-undang.

- e. Menyampaikan pengumuman dan atau menempelkan pemberitahuan hari sidang pada papan pengumuman Mahkamah Konstitusi.
- f. Menyampaikan salinan putusan yang mengabulkan permohonan untuk dimuat dalam berita negara.

Syarat-syarat sebagai juru panggil adalah:

- a. Berpendidikan serendah-rendahnya strata satu (S-1) bidang hukum.
- b. Pegawai negeri Sipil dengan pangkat minimal golongan IIIA.
- c. Berpengalaman sebagai juru panggil di pengadilan atau bertugas di lingkungan Kepaniteraan atau Biro Administrasi Perkara dan Persidangan minimal dua tahun, atau
- d. Diusulkan oleh Kepala Biro Administrasi Perkara dan Persidangan untuk dapat mendapat persetujuan panitera dan diangkat oleh Sekjen Mahkamah Konstitusi.

Tabel 4.1.
Komposisi Pegawai Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi
Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2008

No	Komposisi PNS dan Perbantuan	PENDIDIKAN							Jumlah	
		SD	SMP	SMA	D2	D3	S1	S2		S3
1	Hakim						3	1	5	9
2	Struktural Dan Panitera									0
	Eselon I							1		1
	Panitera							1		1
	Eselon II						1	2	1	4
	Eselon III						9	1		10
	Eselon IV			1		2	9	6		18
	Panitera Pengganti						5			5
	Fungsional Khusus (Dokter)						2			2
	Staf/Pelaksana/Jafung	1		31		16	60	4		112
	Cpns			2		2	22	4		30
	Jumlah PNS	1	0	34	0	20	108	19	1	183
3	Perbantuan Polri			7		1	11	2		21
4	Dokter Perbantuan Non Instansi Rehabilitasi Medik							2		2

No	Komposisi PNS dan Perbantuan	PENDIDIKAN								Jumlah
		SD	SMP	SMA	D2	D3	S1	S2	S3	
	Dan Dokter Gigi									
6	Tenaga Ahli							2		2
7	Administratur Penerbitan						3			3
8	Tenaga Pebantuan Non Instansi			1			3			4
	Jumlah Perbantuan	0	0	8	0	1	17	6	0	32
	Jumlah Total	1	0	42	0	21	125	25	1	215
	JUMLAH TOTAL	1	0	42	0	21	128	26	6	224

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalitas pegawai, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi telah menyelenggarakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan upaya pembinaan pegawai, yaitu diklat teknis dan seminar; diklat struktural; rintisan gelar, dan magang di luar negeri. Diklat teknis dan seminar bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam kaitannya dengan kemampuan-kemampuan teknis yang berguna untuk menunjang kelancaran kerja para pegawai. Terdapat 28 jenis diklat dan seminar yang telah berhasil diselenggarakan selama 2007 bekerjasama dengan berbagai lembaga, antara lain Departemen Keuangan, Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), dan perguruan tinggi. Sedangkan diklat struktural bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal kepemimpinan. Selama 2007, diklat struktural baru dapat dilaksanakan dengan mengikutsertakan dua orang pejabat struktural eselon II untuk mengikuti Diklatpim Tingkat II di Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai juga dilakukan dengan mengirim mereka magang atau kursus bahasa Inggris di lembaga-lembaga luar negeri, seperti Australia, India, Jerman dan Belanda. Sebanyak dua pegawai telah magang di Mahkamah Konstitusi Ukraina, satu pegawai magang di Perpustakaan Kongres

(Library of Congress) Amerika Serikat, dan satu pegawai kursus bahasa Inggris di India.

4.5. Gambaran Kinerja Mahkamah Konstitusi

4.5.1. Pelaksanaan Wewenang Mahkamah Konstitusi

Mahkamah Konstitusi memiliki empat kewenangan dan satu kewajiban. Pada proses perjalanannya sebagai lembaga peradilan konstitusi, lembaga ini telah melaksanakan tiga dari empat kewenangan, yaitu menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar Tahun 1945; memutus sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945; serta memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.

Tabel 4.2.
Rekapitulasi Perkara Pengujian Undang-Undang
Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia
Tahun 2003-Oktober 2008

NO	TAHUN	SISA YANG LALU	TERIMA	JUMLAH (3+4)	PUTUS				JUMLAH PUTUSAN (6+7+8+9=10)	SISA TAHUN INI (5-10)	JUMLAH UU YANG DIUJI	KET
					KABUL	TOLAK	TIDAK DITERIMA	TARIK KEMBALI				
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13
1	2003	-	24	24	-	-	3	1	4	20	16	(8) 2 tidak berwenang
2	2004	20	27	47	11	8	12	4	35	12	14	
3	2005	12	25	37	10	14	4	-	28	9	12	
4	2006	9	27	36	8	8	11	2	29	7	9	
5	2007	7	30	37	4	11	7	5	27	10	12	
6	2008	10	23	33	8	10	7	3	28	3	10	
JUMLAH			156	-	41	51	44	15	151	-	73	

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Kewenangan yang belum dilaksanakan adalah memutus pembubaran partai politik. Hal ini disebabkan belum adanya pihak yang mengajukan permohonan. Sementara satu kewajiban yang juga belum dilaksanakan adalah memutus pendapat DPR mengenai dugaan pelanggaran oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden menurut Undang-Undang Dasar.

Keseluruhan perkara yang diterima Mahkamah Konstitusi antara tahun 2003 hingga Oktober 2008 berjumlah 223 perkara. Untuk 2003 menerima 24 perkara yang terdiri dari 14 perkara limpahan dari Mahkamah Agung dan 10 perkara yang diterima dan diregistrasi melalui Mahkamah Konstitusi. Sepuluh perkara tersebut diterima dan diregistrasi dalam jangka waktu empat bulan.

Tabel 4.3.
Rekapitulasi Perkara
Sengketa Kewenangan Lembaga Negara
Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia
Tahun 2003- Oktober 2008

NO	TAHUN	SISA YANG LALU	TERIMA	JUMLAH (3+4)	PUTUSAN				JUMLAH PUTUSAN (6+7+8+9=10)	SISA TAHUN INI (5-10)	KETERANGAN
					KABUL	TOLAK	TIDAK DITERIMA	TARIK KEMBALI			
	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-13
1	2003	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	2004	-	1	1	-	1	-	-	1	0	-
3	2005	-	1	1	-	-	-	-	0	1	-
4	2006	1	4	5	-	-	2	1	3	2	-
5	2007	2	2	4	-	1	1	-	2	2	-
6	2008	2	2	4	-	-	2	2	4	0	-
JUMLAH			10	-	0	2	5	3	10	-	

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Pada tahun 2004 hingga Oktober 2008 diregistrasi perkara masing-masing sejumlah 73 perkara pada 2004, 26 perkara pada 2005, 31 perkara pada 2006, dan 32 perkara pada 2007 dan 47 perkara pada Tahun 2008.

Berdasarkan tahun registrasi perkara, keseluruhan perkara yang diregistrasi antara tahun 2003 sampai dengan Oktober 2008 berjumlah 223 perkara. Perkara tersebut terdiri dari 160 perkara pengujian undang-undang (PUU), 65 perkara perselisihan hasil pemilihan umum (PHPU), dan 8 perkara sengketa kewenangan lembaga negara (SKLN).

Tabel 4.4.
Perkara yang diregistrasi di Mahkamah Konstitusi

Tahun	Perkara yang diregistrasi per tahun
2003	24
2004	73
2005	26
2006	31
2007	32
s.d. Okt 2008	47
JUMLAH	233

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Berdasarkan tahun registrasi perkara, Mahkamah Konstitusi tercatat telah memutus semua perkara yang diregistrasi tahun 2003-Oktober 2008. Dari keseluruhan jumlah perkara yang diterima dan diregistrasi, Mahkamah Konstitusi telah memutus sebanyak 207 perkara atau 92,88% dari keseluruhan perkara yang diterima. Perinciannya adalah sebagai berikut.

- a. Tahun 2003, dalam jangka 4 bulan, meregistrasi 24 perkara dan semuanya telah diputus. Putusan 24 perkara PUU tersebut terdiri dari 10 putusan mengabulkan; 5 putusan menolak; 4 putusan tidak diterima; 3 permohonan ditarik kembali; serta 2

tidak termasuk kewenangan Mahkamah Konstitusi. Persentase sisa perkara sebesar 83,3% dan perkara yang diputus 16,7%.

- b. Tahun 2004, dalam jangka 12 bulan (satu tahun) diregistrasi sebanyak 73 perkara yang terdiri dari 27 perkara PUU, 1 perkara SKLN, 45 perkara PHPU. Semua perkara yang diregistrasi tahun 2004 telah diputus dengan rincian untuk 27 perkara PUU terdiri dari 6 putusan mengabulkan, 10 putusan menolak, 9 putusan tidak diterima, dan 2 ditarik kembali. Satu-satunya perkara SKLN yang diregistrasi tahun 2004 ditolak. Sementara terhadap 45 perkara PHPU rincian putusan menyatakan 15 putusan mengabulkan, 14 putusan menolak, dan 16 tidak diterima.
- c. Tahun 2005, dalam jangka 12 bulan (satu tahun), dan juga telah diputus seluruhnya. Perkara tahun 2005 terdiri dari 25 perkara PUU dan 1 perkara SKLN. Putusan terhadap perkara PUU terdiri dari 7 putusan mengabulkan, 9 putusan menolak, 8 putusan tidak diterima, dan 1 ditarik kembali. Sementara satu perkara SKLN yang juga diregistrasi tahun 2005 ditarik kembali.
- d. Tahun 2006 diregistrasi sebanyak 31 perkara yang terdiri dari 27 perkara PUU dan 4 perkara SKLN. Dari 27 perkara PUU tersebut 7 putusan mengabulkan, 9 putusan menolak, 10 putusan tidak diterima, 1 ditarik kembali. Sedangkan putusan terhadap 4 perkara SKLN tahun 2006 terdiri dari 1 putusan menolak dan 3 putusan tidak diterima.
- e. Tahun 2007 diregistrasi sebanyak 32 namun 12 diantaranya belum diputus. Tiga puluh dua perkara yang diregistrasi terdiri dari 30 perkara PUU dan 2 perkara SKLN. Dari 30 perkara PUU tersebut sebanyak 3 putusan mengabulkan, 8 putusan menolak, 4 putusan tidak diterima, 5 ditarik kembali
- f. Tahun 2008 (sampai Oktober 2008) telah diregistrasi sebanyak 47 perkara, 33 perkara sudah diputus dan selebihnya masih dalam proses persidangan.

Tabel 4.5.
Perbandingan Persentase Putusan Mahkamah Konstitusi
Sejak Tahun 2003-2007

Tahun	Registrasi	Sisa Perkara yang lalu	Perkara yang ditangani (b+c)	Perkara diputus	Persentase	
					Perkara yang diputus	Sisa Perkara
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
2003	24	-	24	4	16.7	83,3
2004	73	20	93	82	88.2	11,8
2005	26	11	37	27	73.0	27.0
2006	31	10	41	32	78.0	22.0
2007	32	9	41	29	70.73	29.27

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

4.5.2. Permintaan Salinan Putusan

Sepanjang 2004-2008 putusan Mahkamah Konstitusi menarik antusiasme masyarakat luas. Antusiasme masyarakat terlihat dari jumlah permintaan terhadap salinan putusan MK. Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah permintaan salinan putusan yang diminta masyarakat dan media massa dihitung per bulan.

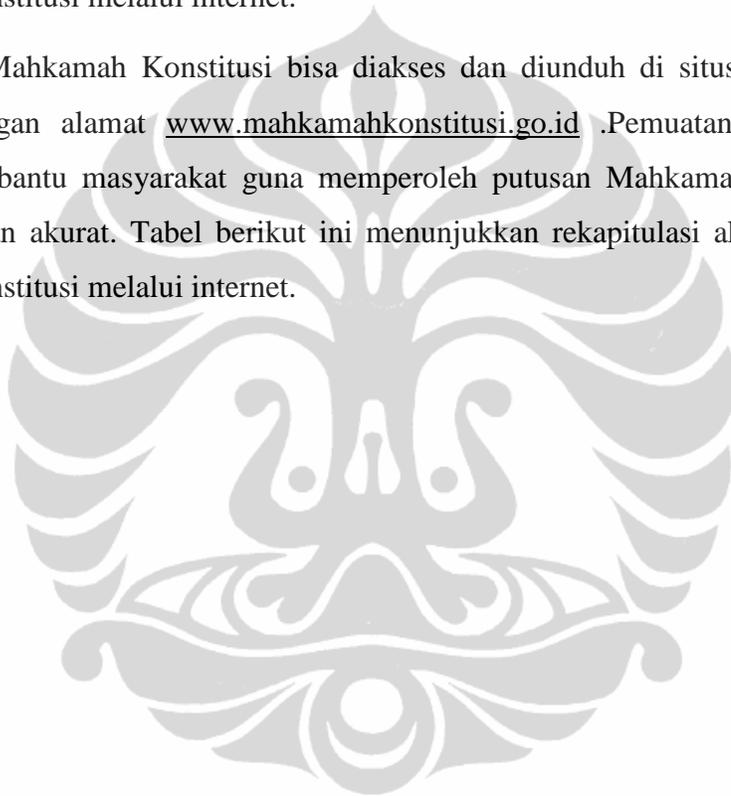
Tabel 4.6.
Jumlah Pemohon/Penerima Layanan Salinan Putusan
Sejak Tahun 2003-2008

No	Tahun	Jumlah Pemohon Salinan Putusan
1	2004	103 Pemohon
2	2005	639 Pemohon
3	2006	940 Pemohon
4	2007	883 Pemohon
5	2008	1123 Pemohon

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi (2008)

Keinginan masyarakat untuk memperoleh salinan putusan Mahkamah Konstitusi mengalami peningkatan setiap tahun. Tercatat peningkatan dari 103 permintaan pada 2004 melonjak sekitar enam kali lipat menjadi 639 permintaan pada 2005. Permintaan salinan putusan 2006 hampir sama dengan 2007, masing-masing sebanyak 940 permintaan dan 883 permintaan. Penurunan permintaan salinan putusan dalam rentang 2006-2007, salah satunya karena masyarakat bisa mengakses putusan Mahkamah Konstitusi melalui internet.

Putusan Mahkamah Konstitusi bisa diakses dan diunduh di situs Mahkamah Konstitusi dengan alamat www.mahkamahkonstitusi.go.id. Pemuatan di internet ditujukan membantu masyarakat guna memperoleh putusan Mahkamah Konstitusi secara cepat dan akurat. Tabel berikut ini menunjukkan rekapitulasi akses putusan Mahkamah Konstitusi melalui internet.



BAB 5 PEMBAHASAN

5.1. Jumlah Populasi dan Responden

Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuisioner selama pertengahan bulan September 2008 hingga Pertengahan Januari 2009. Seratus lima puluh kuisioner yang dibagikan, yang terisi dan dikembalikan adalah sebanyak 93 kuisioner dan kemudian dijadikan sampel penelitian karena telah mencukupi untuk memenuhi sampling dengan tingkat kesalahan 0,10 (berdasarkan tabel lynn jumlah populasi lebih dari 2000 dengan tingkat kesalahan 0,1 adalah sebanyak 93 orang). Pengisian kuisioner dilakukan oleh pihak penerima risalah dan layanan putusan yang mendapatkan layanan dalam akses permintaan putusan.

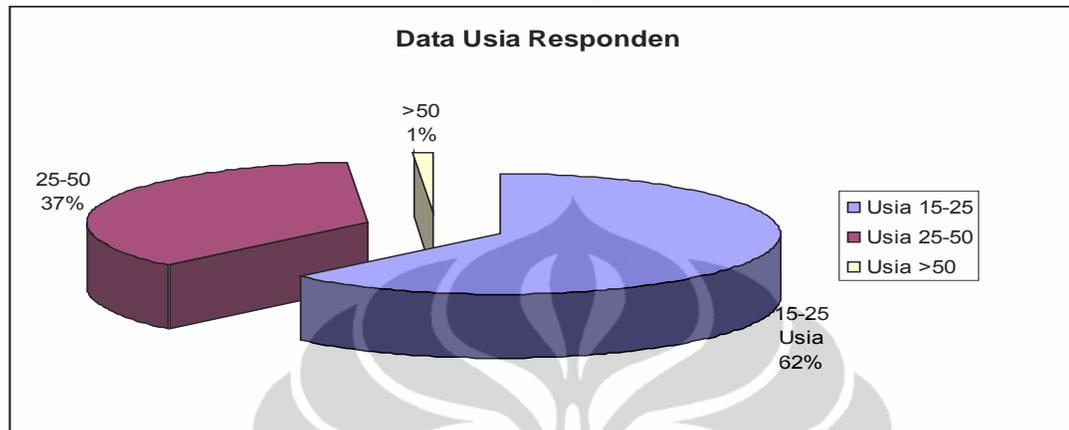
Kuisioner yang disebarkan ke penerima layanan dikelompokkan dalam 2 (dua) bagian yaitu bagian pertama merupakan data identitas yang berupa data usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Sementara bagian kedua adalah persepsi penerima layanan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan kepada penerima layanan berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, yang meliputi faktor *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan emphat*. Persepsi penerima layanan ini dibuat dalam dua (dua) bagian untuk mengetahui secara lebih jauh faktor-faktor yang perlu ditingkatkan terkait kualitas pelayanan kepada penerima layanan tersebut.

5.2. Karakteristik Responden

Jumlah penerima layanan Mahkamah Konstitusi yang menjadi sampel penelitian ini adalah 93 orang. Responden yang menerima layanan tersebut adalah pengguna jasa yang menerima layanan akses penerimaan risalah dan putusan gratis di Mahkamah Konstitusi. Berdasarkan identitas, penerima layanan ini dikualifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Untuk mengetahui lebih rinci pengguna layanan ini dapat dilihat uraian sebagai berikut:

5.2.1. Data usia

Gambar 5.1.
Data Usia Responden

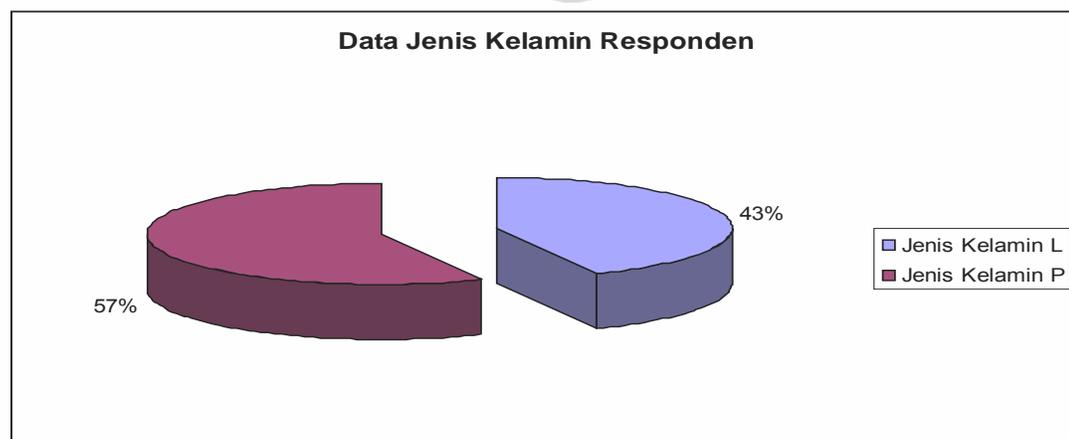


Sumber: Hasil data yang diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kisaran usia antara 15-25 tahun merupakan responden yang terbanyak, yaitu 58 orang atau 62,36% dari total responden, sementara responden berusia antara 25-50 tahun adalah 34 orang atau 36,55% dari total responden. Selebihnya adalah responden berusia diatas 50 tahun adalah 1 orang atau 1,07% dari total responden.

5.2.2. Data Jenis Kelamin

Gambar 5.2.
Data Jenis Kelamin

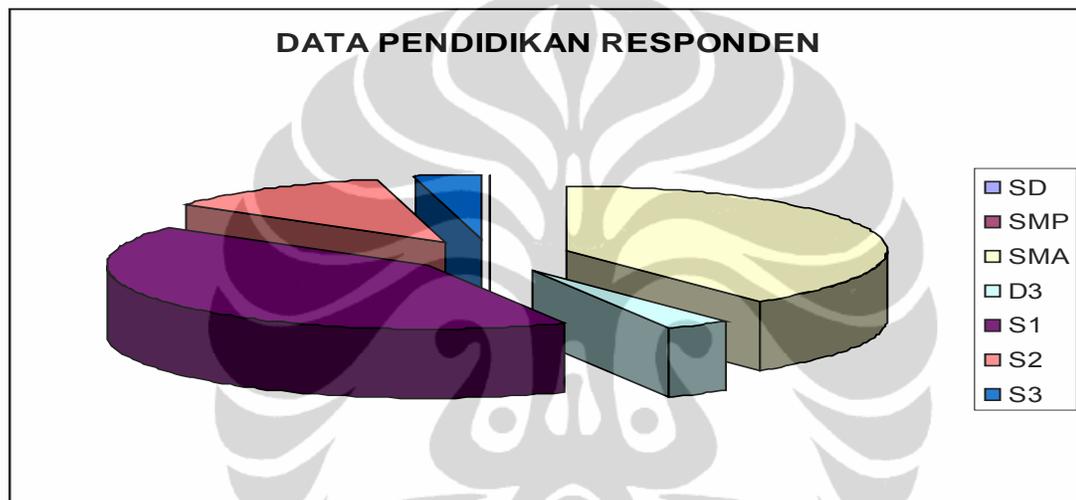


Sumber: Hasil data yang diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki pada 93 sampel responden. Jenis Kelamin perempuan adalah 53 orang atau 56,9% dari total responden, sementara responden laki-laki adalah 40 orang atau 42,03% dari total responden.

5.2.3. Data Pendidikan Terakhir

Gambar 5.3.
Data Pendidikan Terakhir

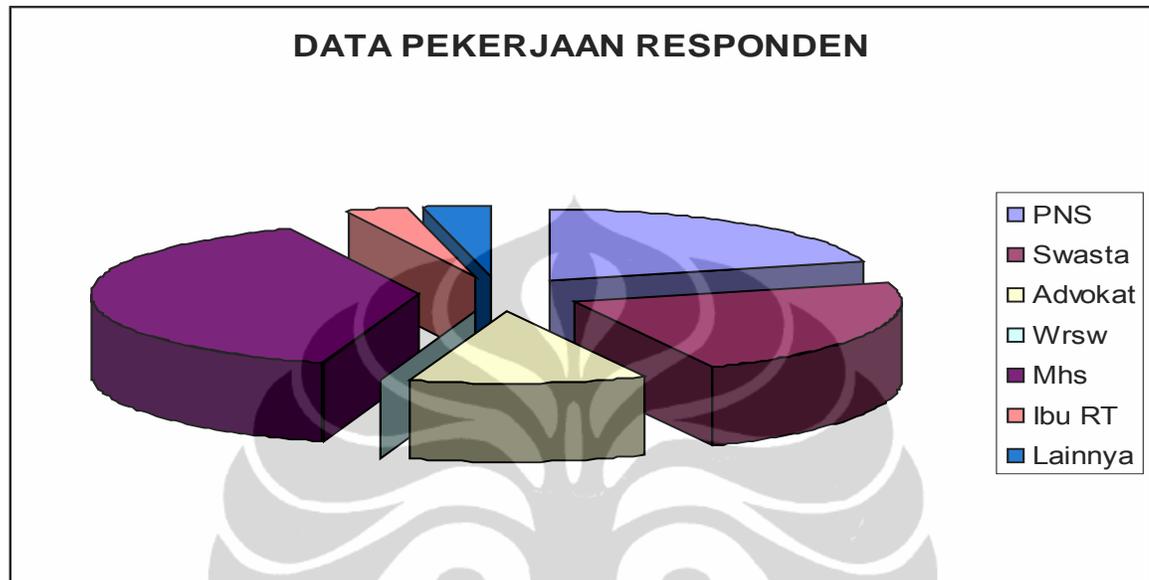


Sumber: Hasil data yang diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir sarjana lebih banyak daripada pendidikan terakhir lainnya. Jumlah responden berpendidikan S1 adalah 39 orang atau 42% dari total responden. Sementara jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir setara SMA adalah 37 orang atau 40% dari total responden. Sebagian besar dari responden berpendidikan setara SMA adalah mahasiswa. Sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 adalah 11 orang atau 12% dari total responden dan responden yang memiliki pendidikan terakhir S3 dan D3 adalah masing-masing 3 orang atau masing-masing 3,2% dari total responden. Tidak satupun responden yang memiliki pendidikan terakhir setingkat Sekolah Dasar maupun Sekolah Menengah Pertama.

5.2.4. Data Pekerjaan

Gambar 5.4.
Data Pekerjaan



Sumber: Hasil data yang diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa lebih banyak dari pekerjaan lainnya. Jumlah responden berstatus mahasiswa adalah 36 orang atau 39% dari total responden. Sementara jumlah responden yang memiliki pekerjaan di swasta 21 adalah orang atau 23% dari total responden. Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) adalah 19 orang atau 20% dari total responden, dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai advokat berjumlah 11 orang atau 12% dari total responden. Sedangkan yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga adalah 3% dari total responden. Profesi lainnya berjumlah 3 orang yaitu asisten dosen dan asisten advokat. Dari 93 responden yang diteliti, tidak ada satupun responden memiliki profesi sebagai wiraswasta.

5.3. Hasil Penelitian

5.3.1. Hasil Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan suatu korelasi, yang disebut dengan koefisien validitas. Suatu alat ukur dapat dikatakan berhasil menjalankan fungsi ukurnya apabila menjalankan alat ukurnya dengan cermat dan akurat. Kualitas sebuah alat ukur ditentukan dengan kualitas butir-butirnya. Salah satu yang dapat dilakukan untuk menganalisa item/butir adalah dengan melihat daya pembeda item/butir (*item discriminability*), yaitu konsistensi antara skor butir dengan skor keseluruhan yang dapat dilihat dari besaran koefisien korelasi antar setiap butir dengan skor keseluruhan, dengan rumusan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dimana:

r = angka koefisien pearson

n = jumlah responden

x = skor pernyataan ke i

y = skor total pernyataan tanpa pernyataan ke-i

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson correlation* atau *Product Moment*. Uji validitas instrumen yang dilakukan

dalam penelitian ini diimplementasikan terhadap faktor-faktor serta butir-butir pertanyaan yang terdapat di dalam dimensi atau variabel tersebut. Hasil uji validitas instrumen, baik faktor maupun butir pertanyaan ini secara rinci dapat dilihat pada bagian berikut ini

a. Uji Validitas Faktor

Dari uji validitas terhadap faktor-faktor yang terdapat di dalam instrumen penelitian ini, diperoleh hasil seperti yang disajikan pada Tabel 5.1. berikut ini:

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Faktor

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Tangible	0,921	Valid
2	Reliability	0,923	Valid
3	Responsiveness	0,915	Valid
4	Assurance	0,925	Valid
5	Empathy	0,915	Valid

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Dari tabel 5.1. di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam instrumen penelitian memiliki tingkat validitas yang sangat tinggi. Hal ini terlihat dari nilai r_{xy} di atas $r_{5\%}=0,637$ dan $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, berdasarkan uji validitas instrumen ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang membangun kuesioner sangat valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Validitas Butir

1) Dimensi *Tangible*

Faktor ini terdiri dari 4 (empat) butir pertanyaan, Uji validitas terhadap butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.2. berikut ini:

Tabel 5.2.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Tangible*

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Butir ke 1	0,866	Valid
2	Butir ke 2	0,919	Valid
3	Butir ke 3	0,914	Valid
4	Butir ke 4	0,718	Valid

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Hasil uji validitas yang disajikan pada tabel 5.2. di atas dapat diindikasikan bahwa secara keseluruhan butir-butir pertanyaan untuk faktor tangible memiliki nilai r_{xy} di atas $r_{5\%}=0,637$. Secara keseluruhan seluruh butir pernyataan valid untuk menjadi instrumen penelitian dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$.

2). Dimensi *Reliability*

Faktor *reliability* dalam penelitian ini yang terdiri dari 4 butir pertanyaan, dari empat butir pembentuk dimensi reliable ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.3. berikut ini:

Tabel 5.3.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Reliability*

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Butir ke 1	0,926	Valid
2	Butir ke 2	0,917	Valid
3	Butir ke 3	0,910	Valid
4	Butir ke 4	0,913	Valid

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Berdasarkan tabel 5.3. di atas tersebut menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada faktor *reliability* memiliki nilai validitas yang valid dimana nilai r_{xy} di atas nilai $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua butir yang dibangun untuk menggambarkan dimensi *reliability* ini sangat *valid* dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3). Dimensi *Responsiveness*

Faktor *responsiveness* ini dibangun melalui 4 butir pertanyaan, dari empat butir pembentuk dimensi ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.4. berikut ini:

Tabel 5.4.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Responsiveness*

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Butir ke 1	0,956	Valid
2	Butir ke 2	0,934	Valid
3	Butir ke 3	0,923	Valid
4	Butir ke 4	0,966	Valid

Batas Validitas

$r_{5\%} = 0,637$

$r_{1\%} = 0,765$

Berdasarkan uji validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.4. tersebut dapat dilihat bahwa secara umum butir-butir pertanyaan yang membangun faktor *responsiveness* memiliki nilai validitas yang cukup baik yaitu di atas $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut sangat valid untuk dijadikan instrumen penelitian untuk menggambarkan faktor *responsiveness*.

4). Dimensi *Assurance*

Faktor *Assurance* diwakili oleh 4 (empat) butir pertanyaan, dari tiga butir pembentuk *Assurance* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.5. berikut ini:

Tabel 5.5.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Assurance*

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Butir ke 1	0,930	Valid
2	Butir ke 2	0,928	Valid
3	Butir ke 3	0,961	Valid
4	Butir ke 4	0,962	Valid

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Dari tabel 5.5. di atas dapat dilihat bahwa pada seluruh butir yang diuji memiliki nilai r_{xy} di atas $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan sangat valid dan dapat digunakan untuk dijadikan instrumen penelitian dalam melihat kondisi faktor *Assurance*.

5). Dimensi *Empathy*

Faktor *empathy* ini memiliki 4 (empat) butir pertanyaan, empat butir pembentuk dimensi *empathy* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.6. pada halaman berikut ini:

Tabel 5.6.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Empathy*

No.	Butir-butir Dimensi	Nilai r_{xy}	Keputusan
1	Butir ke 1	0,901	Valid
2	Butir ke 2	0,912	Valid
3	Butir ke 3	0,922	Valid
4	Butir ke 4	0,923	Valid

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir faktor empathy seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.6 di atas mengindikasikan bahwa secara keseluruhan butir-butir pernyataan menunjukkan hasil yang valid. Hal ini dilihat dari nilai r_{xy} yang umumnya berada di atas $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan ini sangat valid untuk dijadikan instrumen penelitian untuk menggambarkan kondisi dimensi *empathy*.

5.3.2. Uji Realibilitas.

Reliabilitas ialah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*), dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran yang berbeda waktunya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Tinggi reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 – 1,00. Besarnya *koefisien reliabilitas* minimal yang harus dipenuhi alat ukur adalah 0,7. Selain itu, walaupun

koefisien dapat bernilai positif atau negatif, namun dalam reliabilitas, koefisien yang besarnya kurang dari nol tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien yang positif.

Alpha Cronbach merupakan metode perhitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh Croanbach. Koefisien *Alpha Cronbach* merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan untuk mengukur *internal consistency*. Alpha Cronbach dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi antara pengujian atau skala tersebut dengan pengujian atau skala yang memiliki jumlah butir yang sama. Karena diinterpretasikan sebagai *koefisien korelasi*, maka nilainya berkisar antara 0 sampai 1 (nilai α negatif bila butir-butir tidak berkorelasi positif dan model reliabilitas dilanggar).

Alpha Cronbach dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\alpha = \frac{k \cdot \bar{r}}{1 + (k - 1) \cdot \bar{r}}$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = jumlah variabel manifes yang membentuk variabel laten

\bar{r} = rata-rata korelasi antar variabel manifes

Besarnya koefisien korelasi yang diperoleh dapat ditentukan berdasarkan kriteria Guilford (1979) sebagai berikut:

- Kurang dari 0,20 : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- $0,20 \leq r < 0,39$: berkorelasi rendah
- $0,40 \leq r < 0,69$: berkorelasi sedang
- $0,70 \leq r < 0,89$: berkorelasi cukup tinggi
- $0,90 \leq r < 0,99$: berkorelasi tinggi
- 1 : berkorelasi sempurna

Berdasarkan kriteria Gultors di atas terlihat bahwa butir yang baik adalah butir yang memiliki koefisien korelasi 0,70.

Selain uji validitas, instrumen yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data responden juga harus memiliki keandalan yang baik. Hasil uji reliabilitas instrumen dari faktor-faktor yang dianalisis dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel 5.7. berikut ini,

Tabel 5.7.
Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Reliabilitas	Nilai r
1.	Faktor Tangible	0,9067
2.	Faktor Reliabilitas	0,9527
3.	Faktor Responsiveness	0,9726
4.	Faktor Assurance	0,9750
5.	Faktor Empathy	0,8979
R > 0.5 dinyatakan reliable		

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.7. di atas menunjukkan keseluruhan faktor yang digunakan dalam instrumen pernyataan bersifat reliabel.

5.3.3. Analisis Dimensi Kualitas pelayanan

Sebagaimana telah dilakukan pada bab-bab terdahulu bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yang satu dengan yang lainnya melengkapi. Kelima dimensi tersebut dalam pelayanan ini digunakan sebagai indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan organisasi. Kualitas pelayanan menurut persepsi penerima layanan tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi yaitu aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangible*.

Adapun perincian persepsi pelanggan atas setiap atribut dari dimensi *reliability* adalah sebagai berikut:

5.3.3.1. Analisis Dimensi Keandalan (*Reliability*)

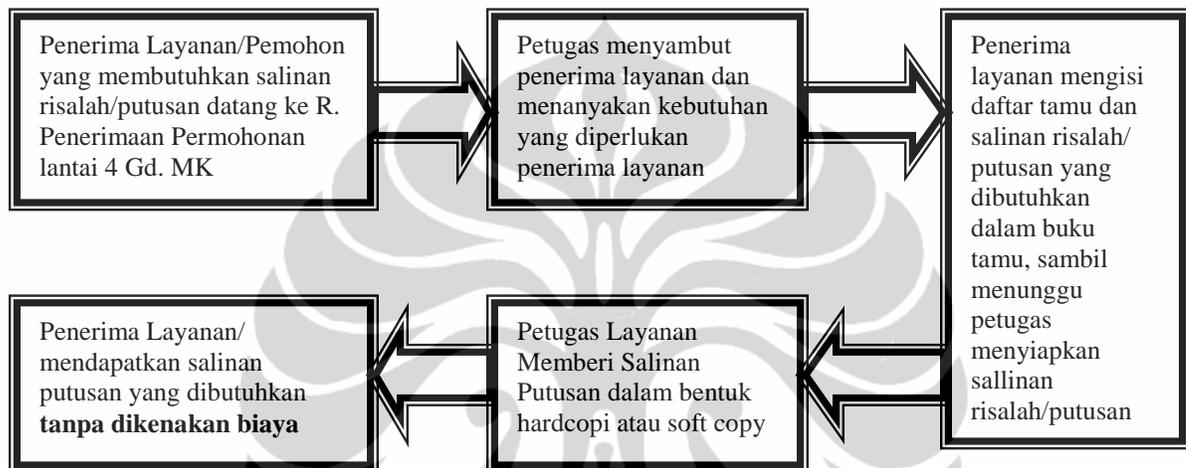
Untuk menggambarkan seberapa besar kemampuan dan keandalan Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan ini dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat empat atribut yang akan dianalisis dan diharapkan menggambarkan kinerja yang dilakukan:

1. Prosedur Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 50 orang menilai sangat baik, 24 orang menilai baik 15 orang menilai cukup Baik, 2 orang menilai tidak baik dan 2 orang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 55 orang menilai sangat penting, 33 orang menilai penting, 4 orang menilai cukup penting 1 orang menilai tidak penting, dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat harapan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $397/421 \times 100\%$. Hal ini mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 6% dalam hal melaksanakan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, yang dapat diartikan bahwa kebutuhan untuk meningkatkan kinerja relatif kecil, karena terjadi tingkat kesesuaian yang signifikan sebesar 94% antara persepsi penerima layanan dan kinerja petugas. Hal ini mengingat bahwa prosedur pelayanan di Mahkamah Konstitusi tidak terlalu rumit untuk dilaksanakan, dan siapapun penerima layanan Mahkamah Konstitusi, saat datang dan meminta salinan risalah/putusan tidak dikenakan biaya, baik biaya jasa maupun biaya materi/salinan, terlepas dari berapa

besar permintaan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Berdasarkan data yang didapatkan dari kasubbag Pelayanan Putusan Mahkamah Konstitusi, Ibu Makhmudah, S.H. prosedur permintaan salinan risalah dan putusan Mahkamah Konstitusi memiliki alur sebagai berikut:

Gambar 5. 5.
Prosedur Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi

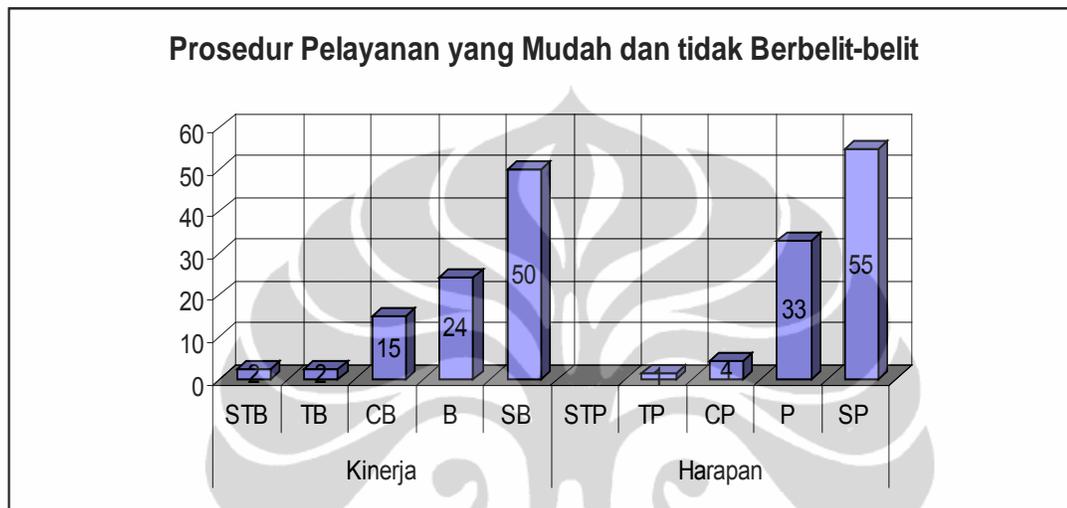


Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi

Setiap penerima layanan yang datang dapat meminta salinan Risalah/putusan kepada petugas tanpa syarat dan tanpa surat. Risalah dan Putusan yang diberikan adalah berbentuk fotokopi atau salinan murni tanpa legalisasi. Namun apabila pemohon datang dengan mengajukan permintaan bahwa salinan putusannya harus dilegalisasi, maka permintaan tersebut harus dilengkapi dengan surat, dan penerima layanan harus menunggu legalisasi itu ditandatangani oleh Panitera. Waktu tunggu tersebut akan sangat tergantung dengan keberadaan dan kesibukan Panitera pada saat itu. Syarat dan waktu tunggu inilah yang kemudian menjadi permasalahan yang menuntut petugas untuk merampingkan prosedurnya khusus dalam permintaan legalisasi, sehingga berdasarkan data kuisioner tersebut, masih perlu ditingkatkan kinerja sebesar 6% untuk mewujudkan prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit. Apabila legalisasi itu tidak harus ditandatangani oleh Panitera, dan cukup hanya

Pejabat menengah atau bawah yang lebih mudah aksesnya, maka tingkat kesenjangan antara kepentingan penerima layanan dan kinerja petugas. Berdasarkan hasil deskripsi yang diterima dapat digambarkan diagram pelayanan sebagai berikut:

Gambar 5.6.
Prosedur Pelayanan yang Mudah dan Tidak Berbelit-belit



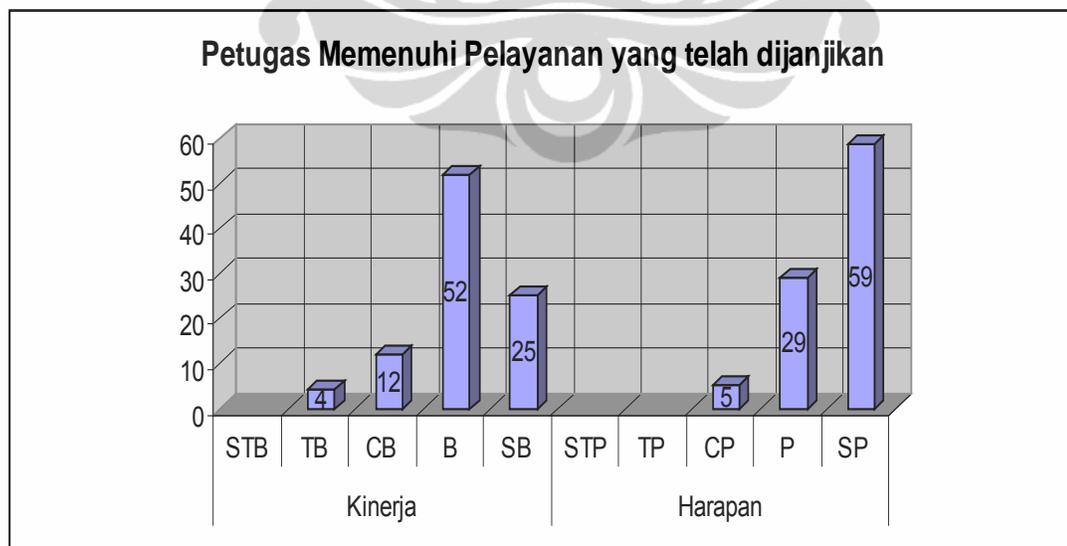
Sumber: hasil data yang diolah

2. Petugas memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 25 orang menilai sangat baik, 52 orang menilai baik 12 orang menilai cukup Baik, 4 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 59 orang menilai sangat penting, 29 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel ketiga dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 88%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $377/426 \times 100\%$. Hal ini mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan

Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 12% dalam hal memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan. Janji petugas ini berupa janji pelayanan terhadap salinan putusan yang diminta maupun janji waktu yang disediakan dalam menyelesaikan pelayanan penyediaan salinan risalah dan putusan. Berdasarkan standart acuan pelayanan Mahkamah Konstitusi yang diungkapkan oleh Kepala Bagian Pelayanan Putusan, khusus untuk media massa, putusan harus dapat disediakan 5 menit setelah hakim membacakan putusan di laman atau website Mahkamah Konstitusi. Namun dalam realitas, rata-rata putusan dimuat di website 1 jam atau lebih sejak dibacakannya putusan oleh Hakim. Selain hal tersebut, produk layanan risalah yang seharusnya 1x24 jam selesai dan dapat disebarakan kepada masyarakat, dalam realitanya hal tersebut belum dapat sepenuhnya direalisasikan, sehingga hal janji petugas memenuhi layanan terhadap ketepatan waktu dan penyediaan produk layanan salinan risalah dan putusan berdasarkan hasil kuisisioner, harus ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan deskripsi tersebut, pada halaman berikut ini gambar perbandingan antara kepentingan penerima layanan dengan kinerja petugas dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.

Gambar 5. 7.
Petugas memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan

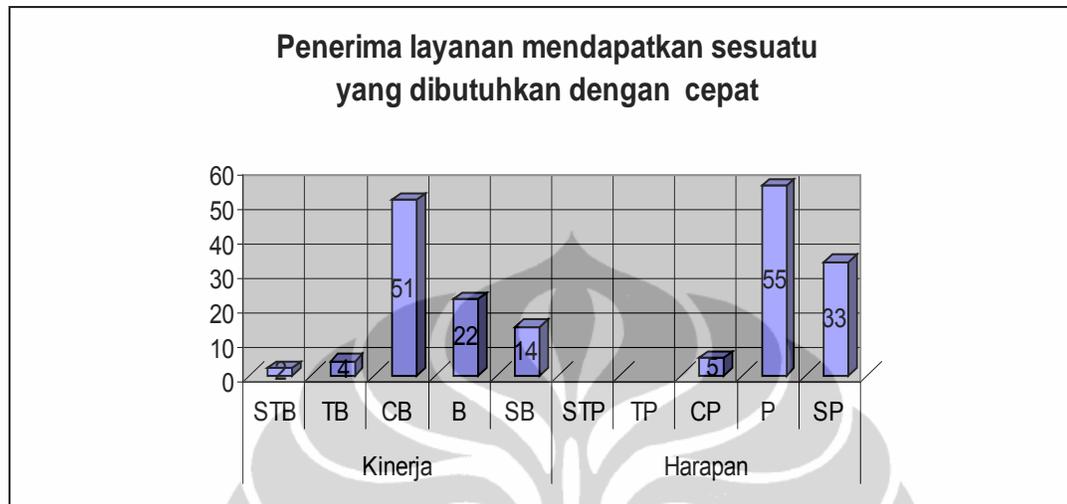


Sumber: Hasil data yang diolah

3. Penerima layanan mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 14 orang menilai sangat baik, 22 orang menilai baik, 51 orang menilai cukup Baik, 4 orang menilai tidak baik dan 2 orang yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 33 orang menilai sangat penting, 55 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 80%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $321/400 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 20% dalam hal memberikan sesuatu yang dibutuhkan penerima layanan dengan cepat. Berdasarkan prosedur, setelah penerima layanan meminta salinan Risalah dan Putusan yang dibutuhkan di ruang permohonan lantai 4, penerima layanan akan menunggu petugas mencari salinan tersebut, untuk kemudian digandakan/ difotokopi salinan tersebut di lantai 2 atau lantai 9. Tempat fotokopi sendiri tidak hanya digunakan oleh petugas penyedia layanan, tetapi juga oleh berbagai pegawai di unit lain. Hal inilah yang membuat kinerja petugas menjadi lama, dan berdasarkan hasil kuisioner terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja tersebut, kinerja harus ditingkatkan sebesar 20%, mengingat kecepatan layanan merupakan sesuatu yang sangat diinginkan oleh penerima layanan. Apabila letak tempat fotokopi berada di dalam satu ruangan Pelayanan Salinan dan Putusan lantai 4, maka tingkat kesesuaian antara kepentingan penerima layanan dengan kinerja petugas dapat ditingkatkan. Berdasarkan deskripsi tersebut, berikut ini adalah gambar perbandingan antara kepentingan penerima layanan dengan kinerja petugas dalam kecepatan pemberian layanan.

Gambar 5. 8.
Penerima layanan mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat



Sumber: Hasil data yang diolah

4. Penerima layanan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh akses dan informasi pelayanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 48 orang menilai sangat baik, 26 orang menilai baik 14 orang menilai cukup Baik, 5 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 57 orang menilai sangat penting, 31 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel keempat dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $396/424 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 20% hal dalam memberikan kemudahan dalam memperoleh akses dan informasi pelayanan. Ruang

Penerimaan Permohonan terletak di lantai 4 (empat) bagian depan Gedung Mahkamah Konstitusi, sementara pintu utama yang sering dipakai oleh pengunjung adalah pintu lobi belakang. Bagian depan dan belakang Gedung Mahkamah Konstitusi merupakan dua gedung yang terpisah namun disatukan oleh lorong dan terdiri dari dua bagian lift. Lift lobi belakang merupakan lift yang sering dimasuki oleh pengunjung, namun tidak semua orang dapat memasuki lift ini. Ada akses khusus yang harus dimiliki untuk dapat naik ke tiap lantai, dan lantai itu hanya dimiliki oleh pihak keamanan dan pegawai Mahkamah Konstitusi, sehingga apabila pengunjung atau penerima layanan ingin memasuki kawasan lantai 4, maka penerima layanan harus dikawal oleh pihak keamanan yang memiliki akses untuk memasuki lift ini. Hal ini berdampak kurang efisien bagi penerima layanan saat berkunjung ke ruang penerimaan pelayanan risalah dan putusan, sehingga berdasarkan hasil kuisioner, terdapat kesenjangan antara kepentingan penerima layanan dengan tingkat kinerja petugas, dan perlu ada peningkatan kinerja dalam kemudahan memperoleh akses dan informasi pelayanan.

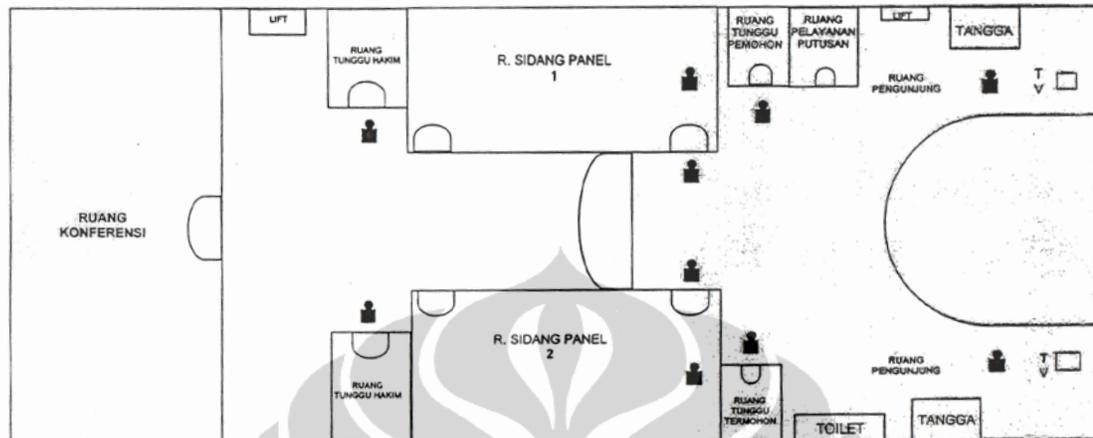
Gambar 5.9.

Denah Akses Menuju Halaman Depan dan Belakang Gedung Mahkamah Konstitusi



Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi

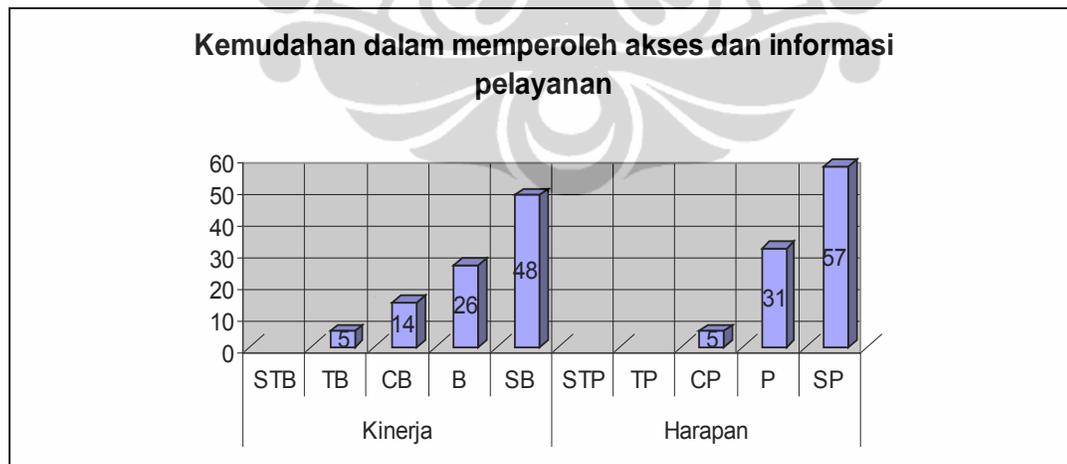
Gambar 5.10.
Denah akses menuju Ruang Risalah Pelayanan Putusan yang berada di Lantai 4



Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi

Berdasarkan deskripsi tersebut, dibawah ini gambar perbandingan antara kepentingan penerima layanan dengan kinerja petugas dalam kemudahan memberikan akses dan informasi pelayanan.

Gambar 5.11.
Kemudahan dalam Memperoleh Akses dan Informasi Pelayanan



Sumber: Hasil data yang diolah

SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
TB = Tidak Baik	Bobot = 2	TP = Tidak Penting	Bobot = 2
STB = Sangat Tidak Baik	Bobot = 1	STP = Sangat Tidak Penting	Bobot = 1

Keseluruhan hasil terlihat pada tabel 4.8. bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 89,2 %. Hal ini berdasarkan perhitungan $1491/1671 \times 100\%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan penerima layanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya bagian pelayanan risalah dan putusan perlu meningkatkan kinerja sebesar 10,8% dalam dimensi keandalan, Titik tekan kinerja yang perlu ditingkatkan dari dimensi keandalan ini adalah:

1. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit terutama dalam hal Penandatanganan legalisasi Salinan Risalah dan Putusan. Apabila penandatanganan legalitas salinan risalah putusan dapat dilimpahkan kewenangan pada tataran manajemen bawah atau menengah, maka prosedur akan dapat dilaksanakan lebih mudah.
2. Pemenuhan janji pelayanan khususnya dalam janji ketepatan waktu dan penyediaan produk.
3. Kecepatan dalam penyediaan salinan risalah dan putusan. untuk hal tersebut dibutuhkan perangkat mesin fotokopi yang tersedia dalam satu ruangan pelayanan risalah dan putusan.
4. Kemudahan dalam menyediakan akses pelayanan.

Tabel 5.8.
Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut
dalam dimensi keandalan (*Reliability*)

No	Butir pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Harapan						Tingkat Kesesuaian		
		STB	TB	CB	B	SB	Bobot	STP	TP	CP	P	SP	Bobot			
1	Prosedur Pelayanan Mudah dan tidak berbelit-belit	2	4	45	96	250	397	0	2	12	132	275	421	94%		
2	Pemenuhan Janji Pelayanan	0	8	36	208	125	377	0	0	15	116	295	426	88%		
3	Menerima dengan cepat	2	8	153	88	70	321	0	0	15	220	165	400	80%		
4	Mendapat kemudahan akses pelayanan	0	10	42	104	240	396	0	0	15	124	285	424	93%		
		Total						1491	Total						1671	89,2%

Sumber: Hasil data yang diolah

5.3.3.2. Analisis Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk menggambarkan seberapa besar responsif Bagian Risalah dan Putusan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat empat atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 27 orang menilai sangat baik, 53 orang menilai baik 9 orang menilai cukup Baik, 4 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 30 orang menilai sangat penting, 54 orang menilai penting, 7 orang menilai cukup dan 2 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi daya tanggap menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 98%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $382/391 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 2% dalam hal memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan dengan cepat. Kinerja yang perlu ditingkatkan tidak terlalu signifikan hanya sebesar 2%, karena bila dilihat data dari 7 (tujuh) petugas pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yang berada di lantai 4, terdapat komposisi pengalaman kerja di unit Risalah dan Putusan serta latar belakang pendidikan sebagai berikut:

Tabel 5.9.
Pendidikan dan Pengalaman Kerja
Petugas Pelayanan Risalah dan Putusan MK

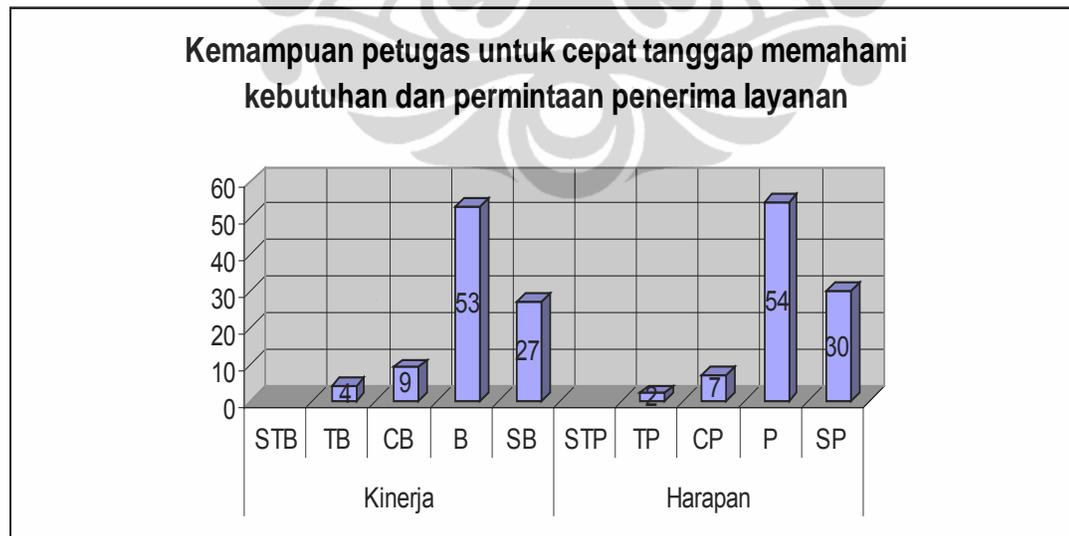
No	Nama	Latar Belakang Pendidikan	Pengalaman Kerja di MK
1	Ardiansyah Salim	Mahasiswa S2 Manajemen Komunikasi	5 Tahun
2	Rudi Herianto	S2 Hukum	5 Tahun
3	Irvan Afrialdi	S1 Kesejahteraan Sosial	6 Tahun
4	Supriyanto	S1 Hukum	5 Tahun
5	Sarmili	S1 Ekonomi	5 Tahun
6	Niniek Widiyanti	S1 Hukum	2 Tahun
7	R.A. Indah	S1 Sastra Indonesia	1 Tahun

Sumber: Setjen Mahkamah Konstitusi

Berdasarkan hal tersebut, kinerja kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan hanya 2% yang perlu ditingkatkan, mengingat pengalaman selama bertahun-tahun dan latar belakang pendidikan yang memadai membuat para petugas cukup mampu untuk memahami kebutuhan penerima layanan.

Gambar 5.12.

Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan

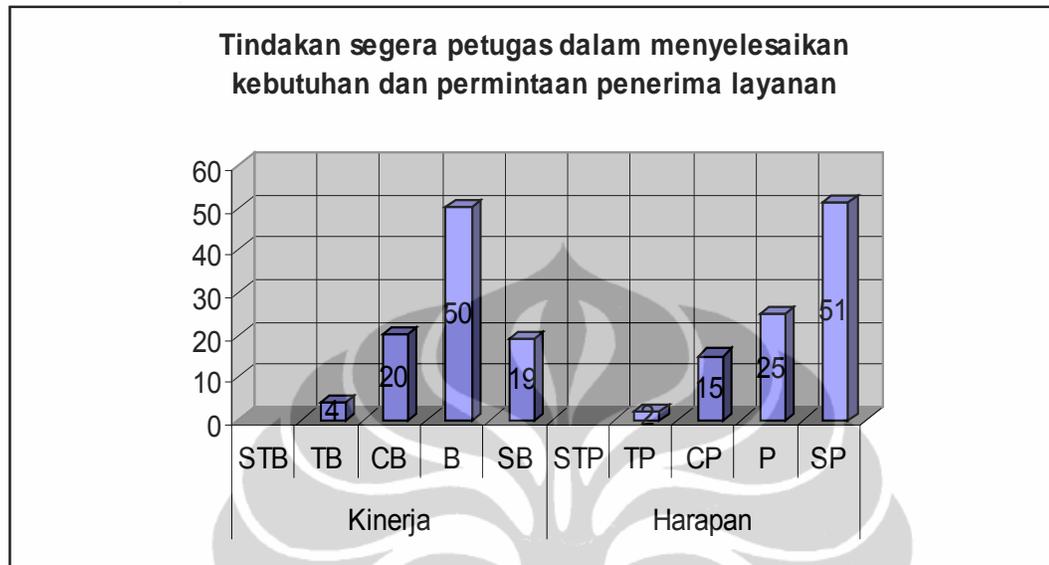


Sumber: Hasil data yang diolah

2. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan kebutuhan dan permintaan penerima layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 19 orang menilai sangat baik, 53 orang menilai baik 9 orang menilai cukup Baik, 4 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 51 orang menilai sangat penting, 25 orang menilai penting, 15 orang menilai cukup dan 2 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel kedua dari dimensi daya tanggap menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 90%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $363/404 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 10% dalam melakukan tindakan segera dalam menyelesaikan kebutuhan dan penerima layanan. Tindakan segera dalam menyelesaikan kebutuhan ini sangat dipengaruhi oleh perilaku petugas dan infrastruktur yang tersedia. Banyak faktor yang memengaruhi untuk bertindak segera, diantaranya faktor tingkat pengetahuan, pengalaman serta *service oriented conciousness* petugas yang ditumbuhkan dari internal maupun eksternal. Sementara faktor infrastruktur mesin fotokopi yang vital dan tidak tersedia di dalam satu ruangan menyebabkan tindakan segera yang harus dilakukan kurang optimal, sehingga berdasarkan kuisioner tersebut terjadi kesenjangan antara tingkat kepentingan penerima layanan dan kinerja petugas, yang menuntut petugas untuk ditingkatkan kinerjanya.

Gambar 5.13.
Tindakan Segera Petugas dalam Menyelesaikan Kebutuhan dan Permintaan Penerima Layanan



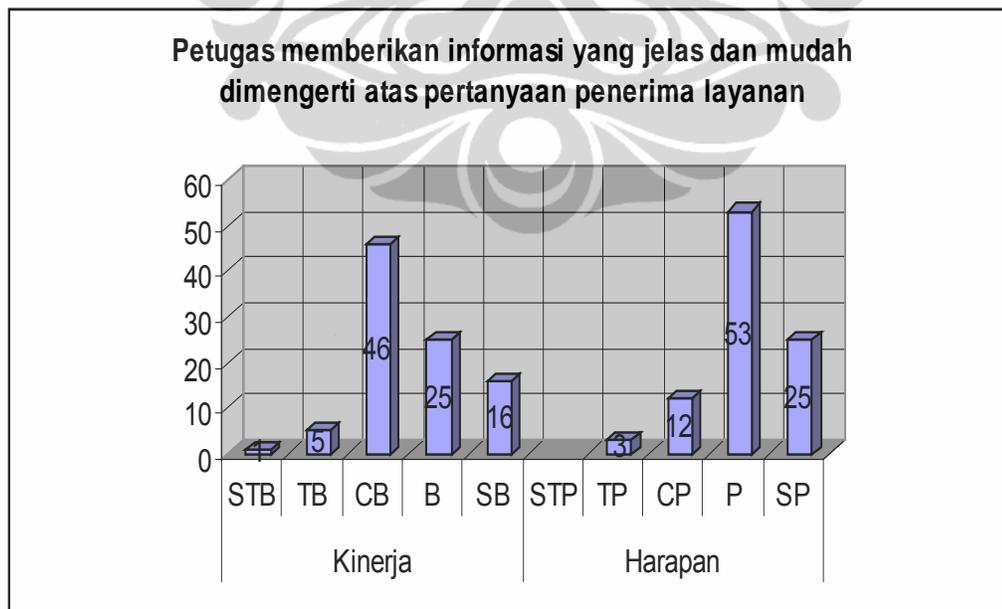
Sumber: Hasil data yang diolah

- Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti atas pertanyaan penerima layanan.

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 16 orang menilai sangat baik, 25 orang menilai baik 46 orang menilai cukup Baik, 5 orang menilai tidak baik dan 1 orang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 25 orang menilai sangat penting, 53 orang menilai penting, 12 orang menilai cukup dan 3 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 87%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $329/379 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 13% dalam hal memberikan

informasi yang jelas dan mudah dimengerti atas pertanyaan penerima layanan. Sebagian besar informasi yang ditanyakan oleh penerima layanan tidak lepas dari seputar nomor perkara, pemohon, duduk perkara, saksi, para pihak, pertimbangan hukum, tanggal putusan, amar putusan, *dissenting opinion*, dan hal-hal lain seputar risalah dan putusan yang bersifat hukum. Tidak semua petugas memiliki latar belakang hukum, dan tidak semua penerima layanan mengerti akan hukum. Berdasarkan data yang telah disebutkan di atas, kurang dari 60% penerima layanan berlatar belakang pendidikan dari perguruan tinggi dan hanya 12% berprofesi sebagai advokat/pengacara yang memiliki perhatian khusus terhadap hukum. Jarak antara pemahaman penerima layanan dan beberapa petugas yang tidak memiliki latar belakang hukum dalam menjelaskan risalah maupun putusan menyebabkan petugas harus meningkatkan kapasitas internalnya dan kemampuan komunikasi sebesar 13% untuk dapat menjelaskan sesuatu yang ditanyakan penerima layanan dengan efektif dan mudah dimengerti.

Gambar 5.14.
Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti Atas Pertanyaan Penerima Layanan



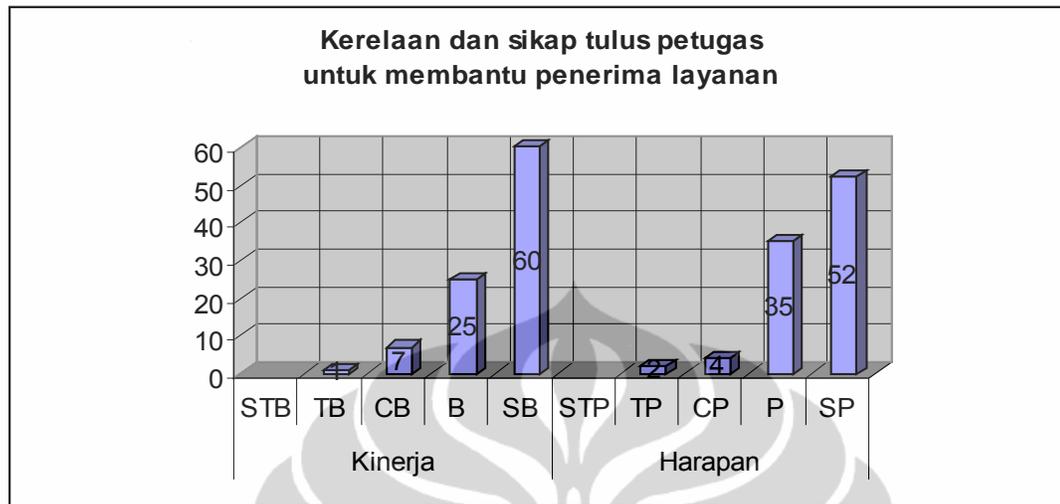
Sumber: Hasil data yang diolah

4. Kerelaan dan sikap tulus petugas untuk membantu penerima layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 60 orang menilai sangat baik, 25 orang menilai baik 7 orang menilai cukup Baik, 1 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 52 orang menilai sangat penting, 35 orang menilai penting, 4 orang menilai cukup dan 2 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 102%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $423/416 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu mempertahankan kinerja ini, karena kinerja yang dipersepsikan melebihi dari kinerja yang diharapkan penerima layanan.

Mahkamah Konstitusi merupakan lembaga peradilan yang memberikan pelayanan peradilan tanpa biaya. Sejak mulai berperkara hingga menerima salinan putusan, terdapat peraturan yang melarang siapapun pihak yang terlibat dalam berperkara, untuk memberi dan menerima imbalan. Sebagai kompensasinya terdapat Tunjangan Khusus Pengawasan Konstitusi (TKPK) dan Honor Pelayanan Sidang (HPS) yang diberikan kepada petugas dan jumlahnya melebihi gaji pokok. Hal ini di maksudkan agar pegawai Mahkamah Konstitusi tidak lagi mencari tambahan imbalan dari siapapun yang menjadi pihak dalam berperkara maupun pencari akses keadilan. Sehingga pegawai dapat konsentrasi secara tulus dan rela dalam memberikan pelayanan.

Gambar 5.15.
Kerelaan dan sikap tulus petugas untuk membantu penerima layanan



Sumber: Hasil data yang diolah

Secara keseluruhan terlihat pada tabel 5.10. bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi Responsiveness menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,1 %. Hal ini berdasarkan perhitungan total hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $1497/1590 \times 100\%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan penerima layanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya bagian pelayanan risalah dan putusan perlu meningkatkan kinerja sebesar 5,9% dalam dimensi daya tanggap. Titik tekan kinerja yang perlu ditingkatkan dari dimensi daya tanggap ini adalah peningkatan kapasitas internal petugas, kemampuan petugas dalam memberikan kemampuan komunikasi yang efektif dan kesegeraan tindakan petugas dengan didukung oleh peningkatan infrastruktur yang memadai.

Tabel 5.10
Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut
dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Butir pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Harapan						Tingkat Kesesuaian		
		STB	TB	CB	B	SB	Bobot	STP	TP	STB	TB	SB	Bobot			
1	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	0	8	27	212	135	382	0	4	21	216	150	391	98%		
2	Petugas tanggap menyelesaikan kebutuhan pelanggan	0	8	60	200	95	363	0	4	45	100	255	404	90%		
3	Informasi yang mudah dimengerti	1	10	138	100	80	329	0	6	36	212	125	379	87%		
4	Kerelaan dan Sikap tulus petugas dalam melayani	0	2	21	100	300	423	0	4	12	140	260	416	102%		
		Total						1497	Total						1590	94,1%

Sumber: Hasil data yang diolah

SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
TB = Tidak Baik	Bobot = 2	TP = Tidak Penting	Bobot = 2
STB = Sangat Tidak Baik	Bobot = 1	STP = Sangat Tidak Penting	Bobot = 1

Keterangan:

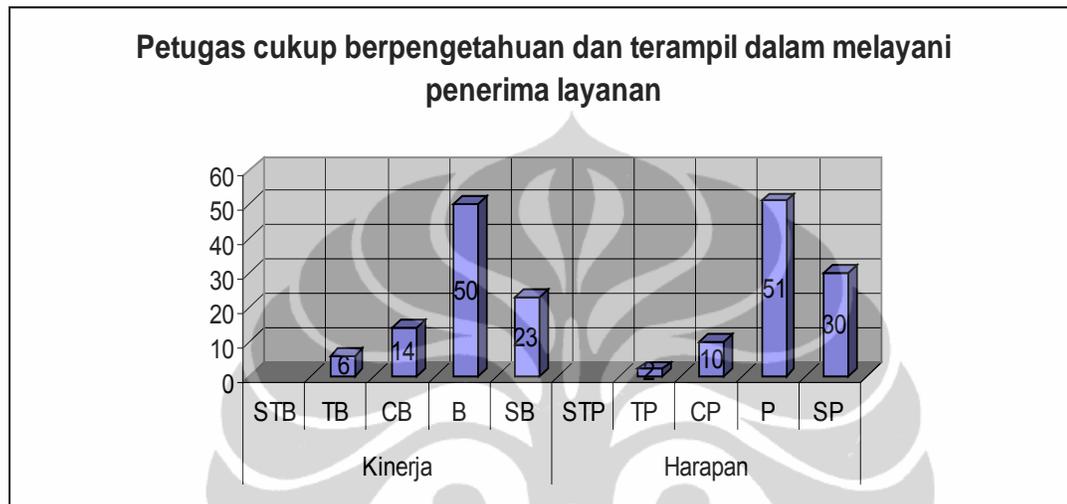
5.3.3.3. Analisis Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Untuk menggambarkan seberapa besar keyakinan penerima layanan terhadap Bagian Risalah dan Putusan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat empat atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. Petugas cukup berpengetahuan dan terampil dalam melayani penerima layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 23 orang menilai sangat baik, 50 orang menilai baik 14 orang menilai cukup Baik, 6 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 30 orang menilai sangat penting, 51 orang menilai penting, 10 orang menilai cukup dan 2 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $369/388 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 5% untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan dalam melayani. Pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan adalah pemahaman seputar nomor perkara, pemohon, duduk perkara, saksi, para pihak, pertimbangan hukum, tanggal putusan, amar putusan, dissenting opinion, dan hal-hal lain seputar risalah dan putusan yang bersifat hukum, sementara ketrampilan yang dibutuhkan adalah bagaimana petugas mampu untuk mengerti, mencari dan memberikan pelayanan salinan atau risalah putusan itu dengan segera. Pendidikan yang cukup dan lama pengalaman yang dimiliki oleh beberapa petugas, mensyaratkan bahwa kinerja pada indikator ini hanya perlu ditingkatkan 5%, khususnya bagi petugas yang belum lama memiliki pengalaman melayani pengunjung.

Gambar 5.16.
Petugas Cukup Berpengetahuan dan Terampil Dalam Melayani Penerima Layanan



Sumber: Hasil data yang diolah

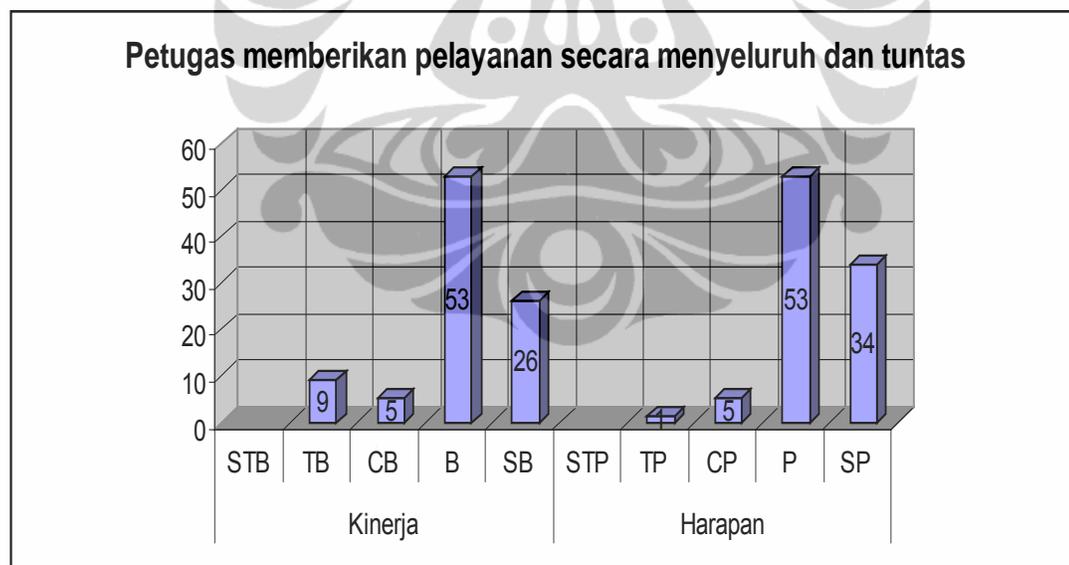
2. Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 26 orang menilai sangat baik, 53 orang menilai baik 5 orang menilai cukup Baik, 9 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 34 orang menilai sangat penting, 53 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup dan 1 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden menilai sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $375/399 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 6% dalam hal

memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas. Pelayanan yang diberikan petugas adalah penyediaan salinan risalah dan putusan Mahkamah Konstitusi berupa *compact disc* atau *hard copy*. Pada prinsipnya tidak ada aturan atau larangan batasan salinan putusan yang boleh diminta oleh penerima layanan. Namun mekanisme pemberian salinan itu berbeda. Apabila permohonan salinan dalam jumlah sedikit, maka diberikan *hard copy*, tetapi apabila jumlah salinan yang diminta banyak, maka diberikan *soft copy/compact disc*. Permasalahan yang terjadi adalah beberapa penerima layanan menginginkan bentuk *hardcopy* baik dalam jumlah sedikit atau banyak dengan alasan agar tidak mencetak ulang lagi atau memfotocopy. Sehingga antara harapan penerima layanan dengan kenyataan terjadi kesenjangan, dan menilai pemberian *compact disc* untuk jumlah permintaan layanan belum tuntas untuk beberapa penerima layanan.

Gambar 5.17.

Petugas Memberikan Pelayanan Secara Menyeluruh dan Tuntas



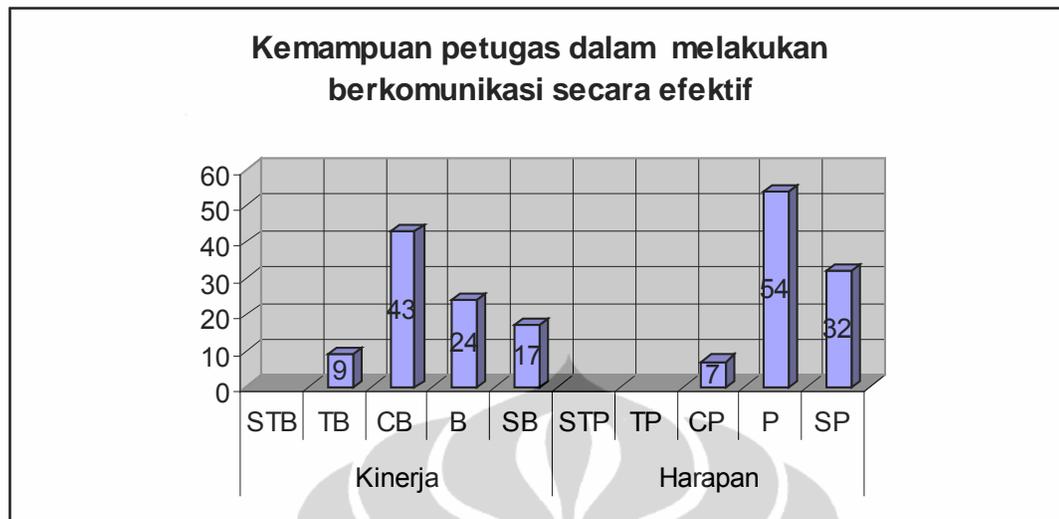
Sumber: Hasil data yang diolah

3. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif.

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah

Konstitusi yaitu 17 orang menilai sangat baik, 24 orang menilai baik 43 orang menilai cukup Baik, 9 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 32 orang menilai sangat penting, 54 orang menilai penting, 7 orang menilai cukup dan tidak ada responden menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 83%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $328/397 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 17% bagi petugas dalam melakukan komunikasi secara efektif. Petugas harus dapat menggali kebutuhan penerima layanan dengan jelas, dan menyampaikan solusi kebutuhan dengan cara-cara yang dimengerti oleh penerima layanan. Tingkat latar belakang pemahaman petugas dan penerima layanan yang berbeda-beda dengan kebutuhan pertanyaan informasi seputar nomor perkara, pemohon, duduk perkara, saksi, para pihak, pertimbangan hukum, tanggal putusan, amar putusan, *dissenting opinion*, dan hal-hal lain seputar risalah dan putusan yang bersifat hukum akan menyebabkan *misunderstanding* (kesenjangan pemahaman) yang berakibat pada ketidakjelasan apa yang diinginkan oleh penerima layanan dan disampaikan oleh petugas.

Gambar 5.18.
Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi secara Efektif



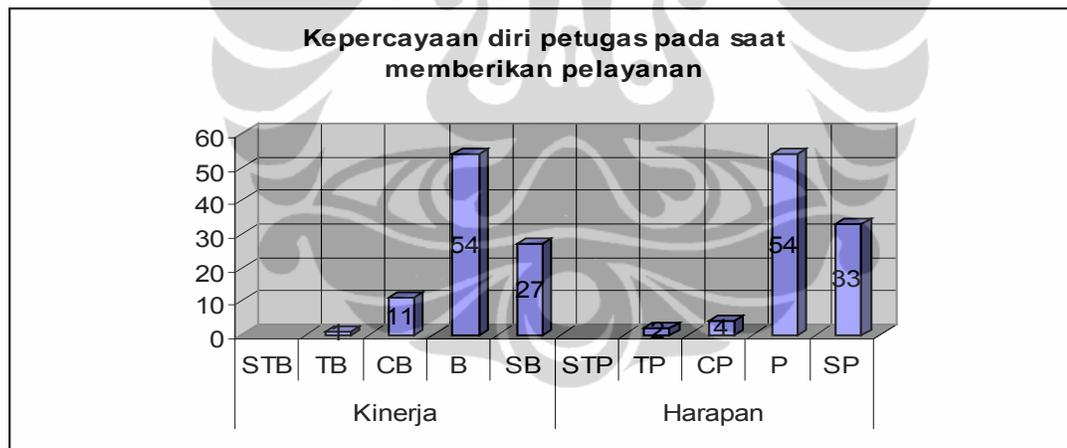
Sumber: Hasil data yang diolah

4. Kepercayaan diri petugas pada saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 27 orang menilai sangat baik, 54 orang menilai baik 11 orang menilai cukup Baik, 1 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 33 orang menilai sangat penting, 54 orang menilai penting, 4 orang menilai cukup dan 2 orang menilai tidak penting dan tidak ada responden sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 97%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $386/397 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 3% bagi petugas untuk percaya diri dalam melayani. Kepercayaan diri sangat ditentukan oleh pengalaman dan pemahaman petugas terhadap produk layanan selama ini. berdasarkan data sebelumnya, rata-rata petugas telah berpengalaman dala melayani

penerima layanan lebih dari 2 tahun, sehingga mengerti apa yang harus dilakukan. Hal tersebut memengaruhi kepercayaan diri petugas sehingga menurut penerima layanan tidak perlu ada persentasi kenaikan secara signifikan kinerja petugas dalam hal kepercayaan diri dalam melayani.

Gambar 5.19.
Kepercayaan diri petugas pada saat memberikan pelayanan



Sumber: Hasil data yang diolah

Secara keseluruhan terlihat pada tabel 5.11. bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi Responsiveness menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,2 %. Hal ini berdasarkan perhitungan total hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $1458/1581 \times 100\%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan penerima layanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya bagian pelayanan risalah dan putusan perlu

meningkatkan kinerja sebesar 7,8% dalam dimensi keyakinan Titik tekan kinerja yang perlu ditingkatkan dari dimensi keyakinan adalah bagaimana petugas meningkatkan pengetahuan dan terampil dalam melayani, khususnya pengetahuan seputar isi salinan risalah dan putusan serta ketrampilan dalam melayani, yang akan berimbas pada efektifnya komunikasi, mempertahankan kepercayaan diri serta menyelesaikan pelayanan dengan tuntas dengan secara tegas memberikan informasi mekanisme besaran pemberian salinan risalah dan putusan.

Tabel 5.11.
Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam
Dimensi keyakinan (*assurance*)

No	Butir pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Harapan						Tingkat Kesesuaian		
		STB	TB	CB	B	SB	Bobot	STP	TP	CP	TB	SB	Bobot			
1	Petugas cukup brpengetahuan dan trampil dlm melayani	0	12	42	200	115	369	0	4	30	204	150	388	95%		
2	Petugas melayani dg tuntas	0	18	15	212	130	375	0	2	15	212	170	399	94%		
3	Petugas berkomunikasi secara efektif	0	18	129	96	85	328	0	0	21	216	160	397	83%		
4	Petugas memiliki kepercayaan diri	0	2	33	216	135	386	0	4	12	216	165	397	97%		
		Total						1458	Total						1581	92,2%

Sumber: Data yang diolah

Keterangan:

SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
TB = Tidak Baik	Bobot = 2	TP = Tidak Penting	Bobot = 2
STB = Sangat Tidak Baik	Bobot = 1	STP = Sangat Tidak Penting	Bobot = 1

5.3.3.4. Analisis Dimensi *Emphaty* (Empati)

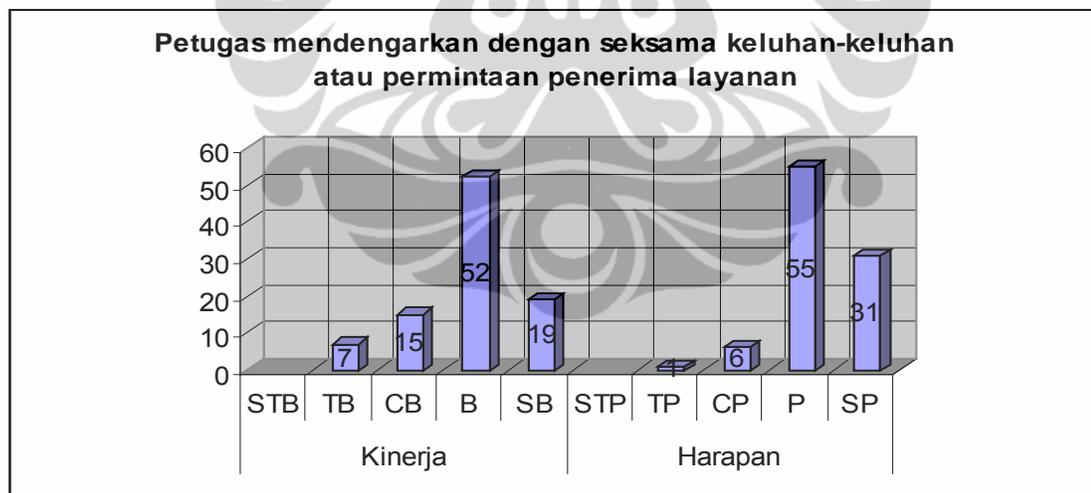
Untuk menggambarkan seberapa besar sifat empati Bagian Risalah dan Putusan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat empat atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

1. Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atau permintaan penerima layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 19 orang menilai sangat baik, 52 orang menilai baik 15 orang menilai cukup Baik, 7 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 31 orang menilai sangat penting, 55 orang menilai penting, 6 orang menilai cukup dan 1 orang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $362/395 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 8% bagi petugas dalam hal mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atau permintaan penerima layanan. Keluhan yang biasanya disampaikan oleh penerima layanan adalah seputar produk salinan risalah dan putusan. Beberapa penerima layanan menyampaikan keluhan seputar tidak dapat diakses atau didownloadnya salinan risalah dan putusan melalui website, tidak terbacanya salinan softcopy *compact disc* berisi risalah dan putusan, hilangnya beberapa halaman dalam salinan risalah dan putusan, dan lain-lain. Sikap petugas adalah mendengarkan keluhan-keluhan tersebut dengan seksama untuk

kemudian akan segera diselesaikan keluhan tersebut dengan tuntas dan simpatik. Berdasarkan hasil kuisioner, masih perlu ditingkatkan kinerja untuk mendengarkan keluhan-keluhan yang sering disampaikan hal tersebut dengan seksama.

Gambar 5.20.
Petugas Mendengarkan dengan Seksama
Keluhan-Keluhan atau Permintaan Penerima Layanan



Sumber: Hasil data yang diolah

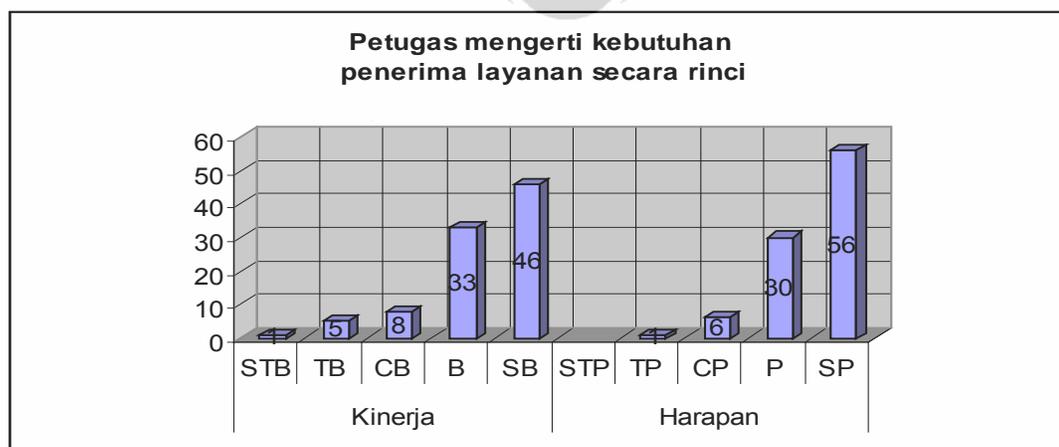
2. Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan secara rinci

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 46 orang menilai sangat baik, 33 orang menilai baik 8 orang menilai

cukup Baik, 5 orang menilai tidak baik dan 1 orang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 56 orang menilai sangat penting, 30 orang menilai penting, 6 orang menilai cukup dan 1 orang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $397/420 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 5% bagi petugas dalam mengerti kebutuhan penerima layanan secara rinci. Kebutuhan terhadap salinan risalah dan putusan secara rinci adalah pertanyaan-pertanyaan tentang siapa pemohon, pihak terkait, duduk perkaranya, amar utusannya dan dissenting opinion, berapa banyak penerima layanan dapat meminta risalah dan putusan. Berdasarkan hasil kusioner tersebut, peningkatan kinerja yang harus dilakukan untuk mengerti kebutuhan pelayanan secara rinci tidak signifikan karena berdasarkan data, latar belakang pendidikan dan pengalaman petugas cukup memadai untuk dapat mengerti kebutuhan pelayanan secara rinci.

Gambar 5.21.

Petugas Mengerti Kebutuhan Penerima Layanan secara Rinci



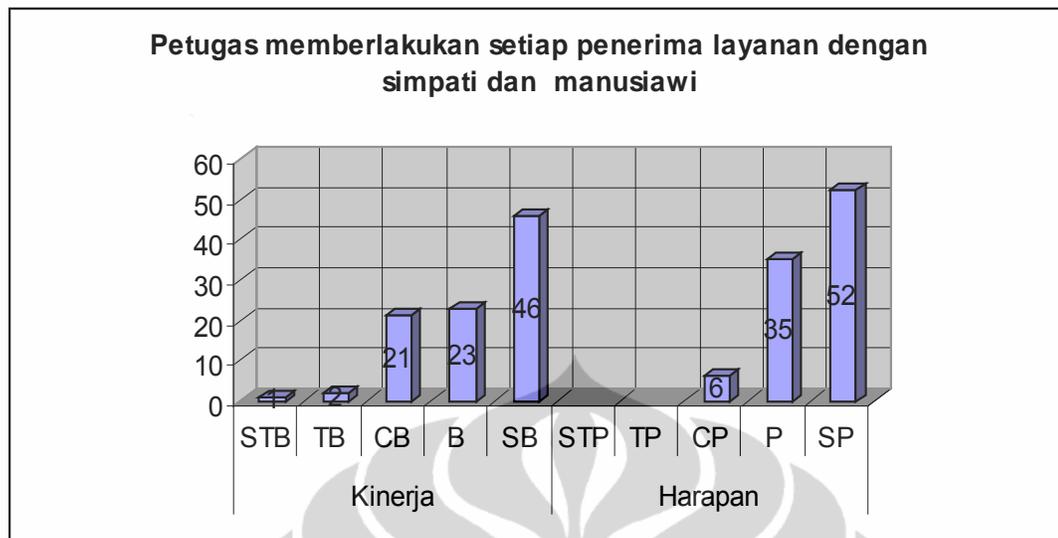
Sumber: Hasil data yang diolah

3. Petugas memberlakukan setiap penerima layanan dengan simpati dan manusiawi

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 46 orang menilai sangat baik, 23 orang menilai baik, 21 orang menilai cukup Baik, 2 orang menilai tidak baik dan 1 orang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 52 orang menilai sangat penting, 35 orang menilai penting, 6 orang menilai cukup dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $390/418 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 7% bagi petugas dalam hal memberlakukan setiap penerima layanan dengan simpati dan manusiawi. Sebagian penerima layanan adalah orang-orang yang pertama datang ke ruang risalah dan putusan, bahkan ke Mahkamah Konstitusi. Mereka yang membutuhkan pelayanan tersebut berada dalam kondisi ketidaktahuan atau tergesa-gesa sibuk. Sikap ramah, memberikan daya tanggap yang cepat serta memosisikan penerima layanan pada tempatnya adalah bentuk simpatik dan manusiawi. Berdasarkan kuisioner tersebut, secara signifikan penerima layanan menilai bahwa tidak terdapat kesenjangan yang besar antara harapan mereka dengan kinerja petugas dalam hal memperlakukan penerima layanan dengan simpatik dan manusiawi.

Gambar 5.22.

Petugas Memberlakukan setiap Penerima Layanan dengan Simpati dan Manusiawi



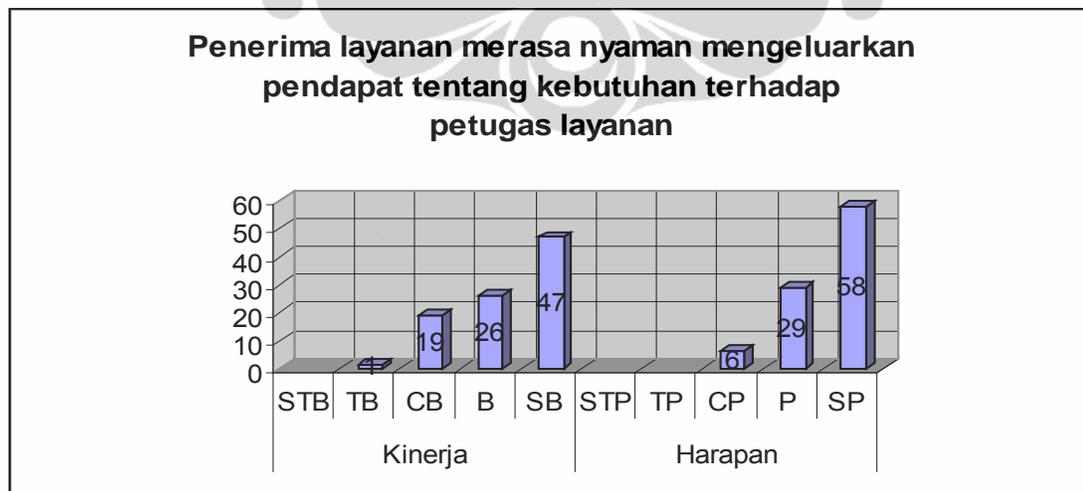
Sumber: Hasil data yang diolah

4. Penerima layanan merasa nyaman mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan terhadap petugas layanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 47 orang menilai sangat baik, 26 orang menilai baik, 9 orang menilai cukup Baik, 1 orang menilai tidak baik dan tidak ada responden yang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 58 orang menilai sangat penting, 29 orang menilai penting, 6 orang menilai cukup dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $398/424 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk

memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 6% untuk memberikan rasa nyaman terhadap penerima layanan dalam mengeluarkan pendapatnya tentang kebutuhan terhadap petugas layanan. Beberapa penerima layanan canggung untuk mengutarakan kebutuhan yang ingin disampaikan, terutama bagi penerima layanan yang baru pertama kali datang ke Mahkamah Konstitusi. Bentuk perhatian yang mendalam, mendengarkan dengan seksama serta menghormati penerima layanan, memberikan rasa nyaman terhadap penerima layanan untuk mengeluarkan pendapat atau kebutuhan kepada petugas. Kurang dari 10% penerima layanan menilai bahwa kenyamanan yang diberikan harus ditingkatkan. Hal ini menandakan bahwa kenyamanan yang diberikan petugas layanan sudah cukup baik.

Gambar 5.23.
Penerima Layanan merasa Nyaman Mengeluarkan Pendapat
tentang Kebutuhan terhadap Petugas Layanan



Sumber: Hasil data yang diolah

Keseluruhan hasil terlihat pada tabel 5.12. bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi Responsiveness menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 93,3%. Hal ini berdasarkan perhitungan total hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $1547/1657 \times 100\%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan penerima layanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya bagian pelayanan risalah dan putusan perlu meningkatkan kinerja sebesar 6,7% dalam dimensi empati. titik tekan kinerja empati adalah mendengarkan keluhan penerima layanan, mengerti kebutuhan pelayanan secara rinci terutama tentang isi salinan dan mekanisme pelayanan salinan risalah dan putusan, serta memberlakukan penerima layanan dengan manusiawi, mendengarkan dengan seksama, memperhatikan, memosisikan penerima layanan pada tempatnya sehingga penerima layanan merasa nyaman mengeluarkan pendapat dan kebutuhan mereka.

Tabel 5.12.
Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam
Dimensi Empati (*empathy*)

No	Butir pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Harapan						Tingkat Kesesuaian		
		STB	TB	CB	B	SB	Bobot	STP	TP	CP	TB	SB	Bobot			
1	Petugas mendengar keluhan penerima layanan	0	14	45	208	95	362	0	2	18	220	155	395	92%		
2	Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan	1	10	24	132	230	397	0	2	18	120	280	420	95%		
3	Penerima layanan menerima perlakuan manusiawi	1	4	63	92	230	390	0	0	18	140	260	418	93%		
4	Penerima layanan merasa nyaman berpendapat	0	2	57	104	235	398	0	0	18	116	290	424	94%		
		Total						1547	Total						1657	93,3%

Sumber: Hasil data yang diolah

Keterangan:

SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
TB = Tidak Baik	Bobot = 2	TP = Tidak Penting	Bobot = 2
STB = Sangat Tidak Baik	Bobot = 1	STP = Sangat Tidak Penting	Bobot = 1

5.3.3.5. Analisis Dimensi *Tangibles* (fisik)

Untuk menggambarkan seberapa besar Kondisi/ketersediaan pelayanan secara fisik Risalah dan Putusan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dalam dimensi ini terdapat empat atribut yang akan dianalisis dan diharapkan mampu menggambarkan kinerja yang dilakukan.

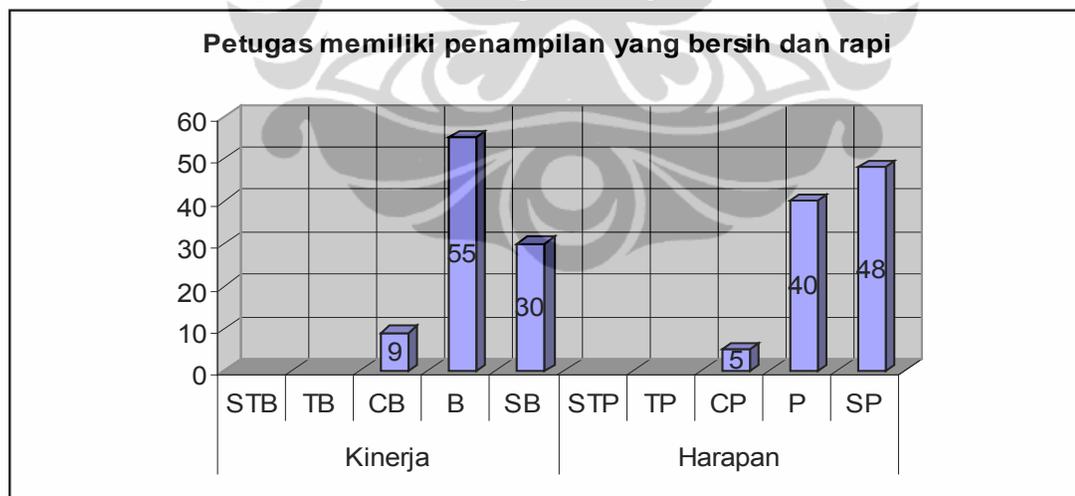
1. Petugas memiliki penampilan yang bersih dan rapih

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 30 orang menilai sangat baik, 55 orang menilai baik 9 orang menilai cukup Baik, dan tidak ada responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 48 orang menilai sangat penting, 40 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 96%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $397/415 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 4% dalam berpenampilan yang bersih dan rapih. Penamkpilan petugas terkait dengan seragam kerja dan kebersihan petugas secara personal. Berdasarkan peraturan kepegawaian Mahkamah Konstitusi, seragam kerja pegawai termasuk petugas pelayanan risalah dan putusan ditentukan berbeda setiap hari. Setiap hari senin dan rabu, pegawai mengenakan seragam putih berdasi. Bila terdapat persidangan, maka petugas mengenakan jas berdasi. Setiap hari Selasa dan Kamis, Pegawai MK mengenakan Pakaian Dinas Sipil berwarna biru tua. Sementara hari jumat mengenakan seragam batik. Semua seragam tersebut diberikan kepada pegawai sebanyak 2 stel. Penggunaan kemeja putih berdasi

oleh semua pegawai menunjukkan penampilan yang terkesan rapih dan profesional, sementara perbedaan seragam dan pemberian 2 stel seragam dimaksudkan untuk menjaga kebersihan pegawai setiap hari dengan memastikan bahwa seragam yang dikenakan adalah satu dalam setiap harinya.



Gambar 5. 24.
Petugas Memiliki Penampilan Yang Bersih Dan Rapih

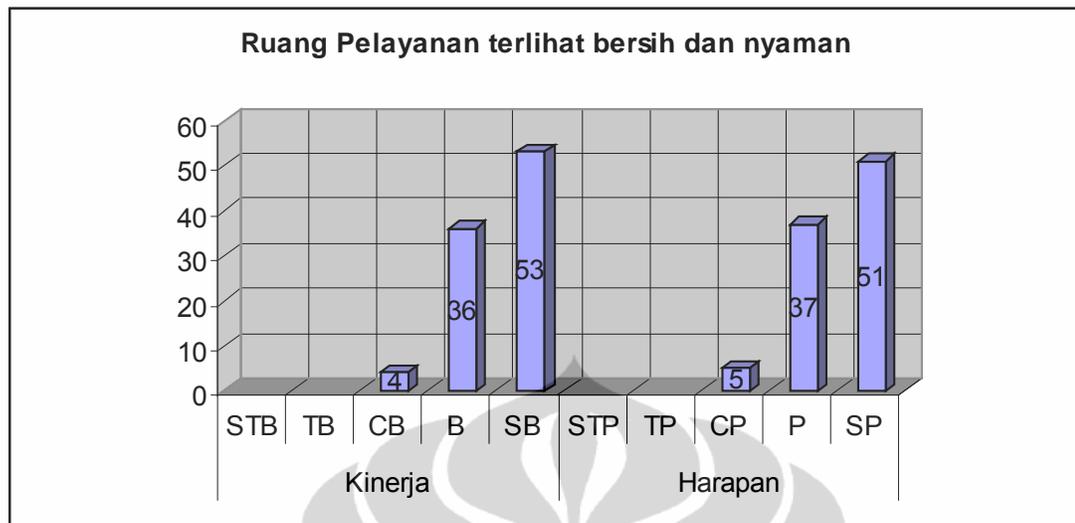


Sumber: Hasil data yang diolah

2. Ruang Pelayanan terlihat bersih dan nyaman

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 53 orang menilai sangat baik, 36 orang menilai baik 4 orang menilai cukup Baik, dan tidak ada responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 51 orang menilai sangat penting, 37 orang menilai penting, 5 orang menilai cukup penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 101%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $421/418 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu mempertahankan kinerja ini, karena kinerja yang dipersepsikan melebihi dari kinerja yang diharapkan penerima layanan. Gedung Mahkamah Konstitusi saat ini merupakan gedung yang baru selesai dibangun pada akhir tahun 2008 setelah sebelumnya menyewa gedung di lokasi lain. Sarana gedung dengan fasilitas yang serba baru memberikan kenyamanan kepada para penerima layanan dalam berkunjung ke Mahkamah Konstitusi termasuk ke ruang pelayanan risalah dan putusan. Ruang tunggu sofa dengan fasilitas televisi dan dispenser air minum gratis yang selalu dibersihkan setiap hari, membuat penerima layanan menilai bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan melampaui apa yang diharapkan.

Gambar 5. 25.
Ruang Pelayanan terlihat Bersih dan Nyaman

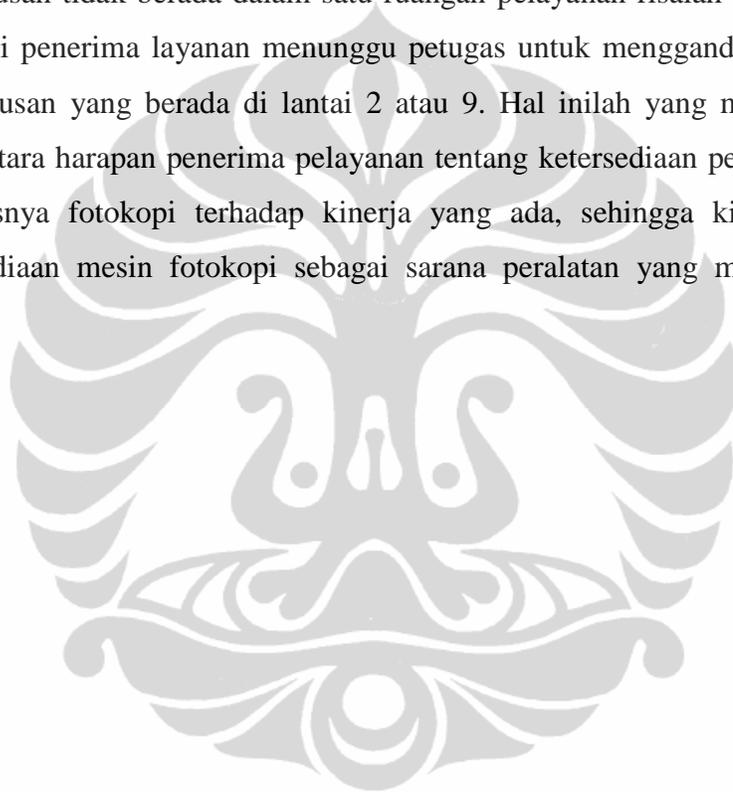


Sumber: Hasil data yang diolah

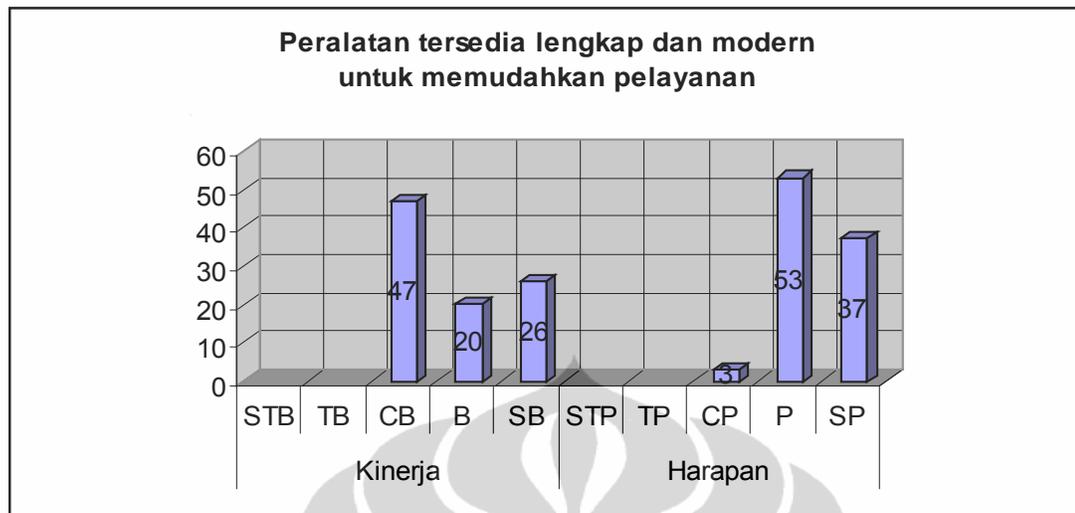
3. Peralatan tersedia lengkap dan modern untuk memudahkan pelayanan

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 26 orang menilai sangat baik, 20 orang menilai baik 47 orang menilai cukup Baik, dan tidak ada responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 37 orang menilai sangat penting, 53 orang menilai penting, 3 orang menilai cukup penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 86%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $351/407 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 14% dalam hal melengkapi perlengkapan dan sarana untuk memudahkan pelayanan. Sarana teknologi yang dibutuhkan dalam ruangan pelayanan risalah dan putusan adalah komputer lengkap dengan fasilitas internet serta mesin fotokopi untuk melakukan penggandaan salinan

risalah dan putusan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Saat ini terdapat sarana dua buah komputer dengan internet untuk memudahkan pencarian salinan risalah dan putusan yang diminta atau mem-*browse* informasi-informasi *update* di laman Mahkamah Konstitusi. Hal ini sudah cukup memudahkan petugas pelayanan untuk mendukung kinerjanya terhadap kebutuhan penerima pelayanan. Namun saat ini mesin fotokopi yang dibutuhkan dan sangat penting untuk menggandakan salinan risalah dan putusan tidak berada dalam satu ruangan pelayanan risalah dan putusan, sehingga hal ini penerima layanan menunggu petugas untuk menggandakan salinan risalah dan putusan yang berada di lantai 2 atau 9. Hal inilah yang menyebabkan kesenjangan antara harapan penerima pelayanan tentang ketersediaan peralatan yang modern khususnya fotokopi terhadap kinerja yang ada, sehingga kinerja dalam konteks penyediaan mesin fotokopi sebagai sarana peralatan yang modern harus ditingkatkan.



Gambar 5.26.
Peralatan Tersedia Lengkap dan Modern Untuk Memudahkan Pelayanan



Sumber: Hasil data yang diolah

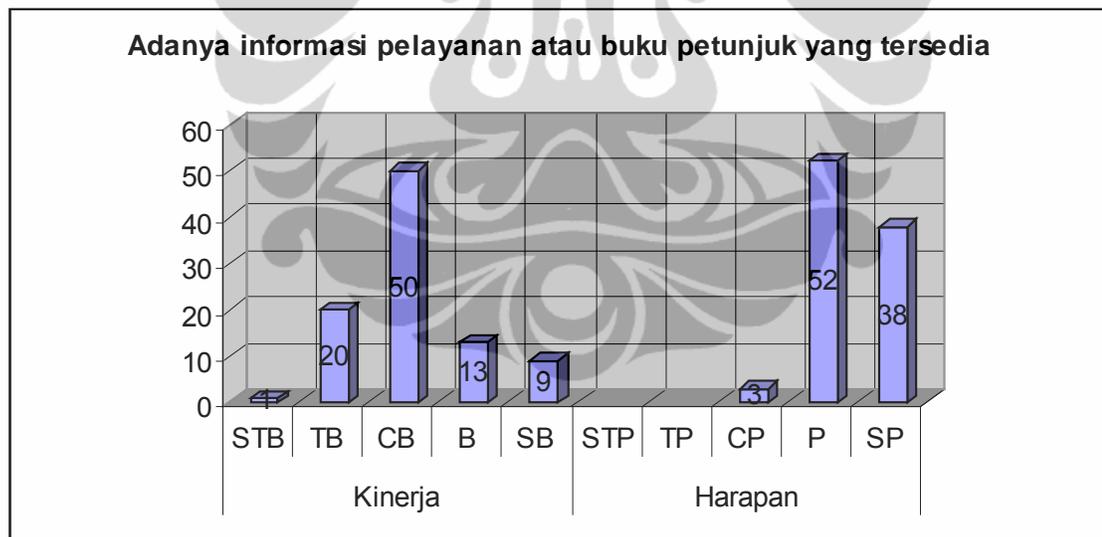
4. Adanya informasi pelayanan atau buku petunjuk yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan.

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 93 orang responden, diperoleh hasil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yaitu 9 orang menilai sangat baik, 13 orang menilai baik 50 orang menilai cukup Baik, 20 orang menilai tidak baik dan 1 orang menilai sangat tidak baik. Sementara untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel ini diperoleh hasil 38 orang menilai sangat penting, 52 orang menilai penting, 3 orang menilai cukup penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel pertama dari dimensi keandalan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 71%. Hal ini berdasarkan perhitungan hasil nilai bobot persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $288/407 \times 100\%$ yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan pelayanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan, perlu meningkatkan kinerja sebesar 29% dalam hal menyediakan informasi pelayanan atau buku petunjuk sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan. Meski prosedur permintaan salinan risalah dan putusan di Mahkamah Konstitusi mudah, namun sebagian penerima layanan yang tahu

bagaimana mekanisme permintaan salinan risalah dan putusan, kepada siapa harus meminta, apakah dipungut biaya atau tidak, kapan waktu pelayanan, berapa syarat maksimal permintaan, dan lain-lain hanyalah sedikit. Petugas tidak memiliki buku panduan secara spesifik atau informasi yang diberikan dalam laman Mahkamah Konstitusi tentang mekanisme permintaan salinan risalah dan putusan. Sebagian penerima layanan baru mengerti prosedur tersebut saat berada di ruang risalah permintaan salinan dan putusan. Hal inilah yang menyebabkan terjadi kesenjangan antara harapan/kepentingan penerima layanan terhadap kinerja petugas dalam menyediakan informasi pelayanan. Informasi pelayanan yang disediakan dalam brosur atau link khusus di website Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu bentuk peningkatan kinerja konkrit yang harus dilakukan dalam melayani kebutuhan penerima layanan akan buku petunjuk pelayanan.

Gambar 5.27.

Adanya Informasi Pelayanan atau Buku Petunjuk Yang Tersedia



Sumber: Hasil data yang diolah

Keseluruhan hasil terlihat pada tabel 5.13 bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dari dimensi daya tanggap menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 87,7%. Hal ini berdasarkan perhitungan total hasil nilai bobot

persepsi kinerja dibagi dengan hasil nilai bobot harapan yaitu $1457/1647 \times 100\%$, yang mencerminkan bahwa untuk memenuhi harapan penerima layanan, maka Mahkamah Konstitusi, khususnya bagian pelayanan risalah dan putusan perlu meningkatkan kinerja sebesar 12,1% dalam hal memberikan pelayanan secara fisik. Titik tekan kinerja pada dimensi fisik adalah penyediaan mesin fotokopi dalam satu ruangan risalah dan putusan untuk mempercepat kinerja serta adanya buku informasi petunjuk yang berisi mekanisme permintaan salinan risalah dan putusan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.13.
Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam dimensi Fisik (*tangibles*)

No	Butir pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Harapan						Tingkat Kesesuaian		
		STB	TB	CB	B	SB	Bobot	STP	TP	CP	TB	SB	Bobot			
1	Penampilan petugas bersih dan rapi	0	0	27	220	150	397	0	0	15	160	240	415	96%		
2	Ruang Pelayanan bersih dan nyaman	0	0	12	144	265	421	0	0	15	148	255	418	101%		
3	Peralatan tersedia lengkap dan modern	0	0	141	80	130	351	0	0	9	212	185	406	86%		
4	Adanya buku informasi sebagai pedoman pelayanan	1	40	150	52	45	288	0	0	9	208	190	407	71%		
		Total						1457	Total						1646	87,9%

Sumber: Hasil Data yang diolah

Keterangan

SB = Sangat Baik	Bobot = 5	SP = Sangat Penting	Bobot = 5
B = Baik	Bobot = 4	P = Penting	Bobot = 4
CB = Cukup Baik	Bobot = 3	CP = Cukup Penting	Bobot = 3
TB = Tidak Baik	Bobot = 2	TP = Tidak Penting	Bobot = 2
STB = Sangat Tidak Baik	Bobot = 1	STP = Sangat Tidak Penting	Bobot = 1

Setelah membahas dan menganalisis masing-masing atribut dalam lima dimensi kualitas pelayanan, akan dilihat secara lebih umum penilaian khusus untuk kinerja di

bagian pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.14.
Rekapitulasi Penilaian dari Penerima Layanan
Terhadap kinerja Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi

No	Dimensi	Jumlah Atribut	Total Penilaian	Kinerja					Keterangan
				STB	TB	N	B	SB	
1	Reliability	4	372	4 1,08%	15 4,03%	92 24,7%	124 33,3%	137 36,8%	Dimensi Total
2	Responsiveness	4	372	1 0,27%	14 3,76%	82 22%	153 41,1%	122 32,8%	Dimensi Total
3	Assurances	4	372	0 0%	25 6,72%	73 19,6%	181 48,7%	93 25%	Dimensi Total
4	Emphaty	4	372	2 0,54%	15 4,03%	3 16,9%	134 36%	158 42,5%	Dimensi Total
5	Tangibles	4	372	1 0,27%	20 5,38%	110 29,6%	124 33,3%	118 31,7%	Dimensi Total
JUMLAH		20	1860	8 0,43%	89 4,78%	360 19,3%	716 38,5%	628 33,7%	Dimensi Total

Sumber: Hasil data yang diolah

Pada rekapitulasi diatas masih terdapat 5,21% yang menilai kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi belum baik, dilihat dari penjumlahan antara penerima layanan yang menganggap tidak baik dan sangat tidak baik pelayanan Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi. Sementara itu sebanyak 72,2% penerima layanan menganggap kinerja pelayanan dalam hal rata-rata penilaian terhadap keandalan, daya tanggap jaminan, empati dan pelayanan secara fisik di Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi sudah dirasa cukup baik.

Untuk melihat apakah terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja (persepsi) terhadap tingkat kepentingan (harapan), maka selanjutnya untuk mengukur kinerja tersebut digunakan formula:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Bila persepsi terhadap kinerja lebih besar daripada harapan penerima layanan, maka citra pelayanan positif, namun apabila nilai persepsi terhadap kinerja lebih kecil daripada harapan penerima layanan, maka citra pelayanan akan negatif.

Tabel 5.15.
Perhitungan Penilaian kinerja dikurangi Tingkat Harapan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat harapan	Skor Servqual
1	Prosedur Pelayanan Mudah	397	421	-24
2	Pemenuhan Janji Pelayanan	377	426	-49
3	Menerima dengan cepat	321	400	-79
4	Mendapat kemudahan akses pelayanan	396	424	-28
5	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	382	391	-9
6	Petugas tanggap menyelesaikan kebutuhan pelanggan	363	404	-41
7	Informasi yang mudah dimengerti	329	379	-50
8	Kerelaan dan Sikap tulus petugas dalam melayani	423	416	7
9	Petugas cukup brpengetahuan dan trampil dlm melayani	369	388	-19
10	Petugas melayani dg tuntas	375	399	-24
11	Petugas berkomunikasi secara efektif	328	397	-69
12	Petugas memiliki kepercayaan diri	386	397	-11
13	Petugas mendengar keluhan penerima layanan	362	395	-33
14	Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan	397	420	-23
15	Penerima layanan menerima perlakuan manusiawi	390	418	-28
16	Penerima layanan merasa nyaman berpendapat	398	424	-26
17	Penampilan petugas bersih dan rapi	397	415	-18
18	Ruang Pelayanan bersih dan nyaman	421	418	3
19	Peralatan tersedia lengkap dan modern	351	407	-54
20	Adanya buku informasi sebagai pedoman pelayanan	288	407	-119

Sumber: Hasil data yang diolah

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5.15. dapat diketahui tingkat kesenjangan yang terjadi. Makin negatif hasil perhitungan skor servqual menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai buruk oleh penerima layana. Sebaliknya makin positif perhitungan skor servqual berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan oleh penerima layanan. Dari hasil tersebut terlihat hasil yang negatif maka dapat disimpulkan terjadi kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi penerima layanan (kenyataan) dan harapan penerima layanan.

5.4. Analisis Pemetaan Dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan Diagram Kartesius

Tabel 5.16.
Skor Rata-Rata Kinerja dan Harapan

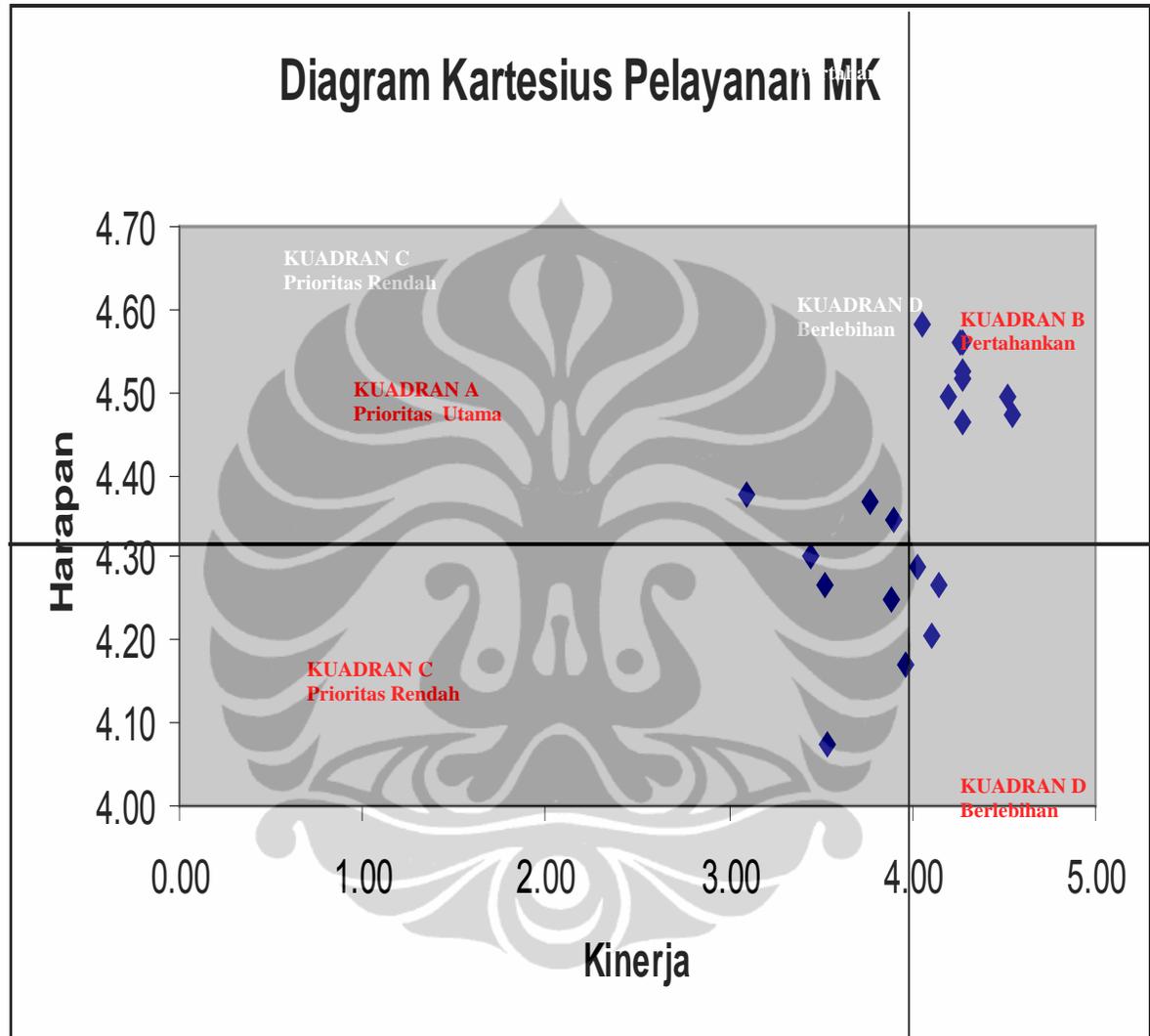
No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Skor Rata ² Kinerja \bar{X}	Skor Rata ² Harapan \bar{Y}	Ket. Kuadran Kartesius
Keandalan (Reliability)						
1	Prosedur Pelayanan Mudah	397	421	4.27	4.53	B
2	Pemenuhan Janji Pelayanan	377	426	4.05	4.58	B
3	Menerima dengan cepat	321	400	3.45	4.30	C
4	Mendapat kemudahan akses pelayanan	396	424	4.26	4.56	B
Daya Tanggap (Responsiveness)						
5	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	382	391	4.11	4.20	D
6	Petugas tanggap menyelesaikan kebutuhan pelanggan	363	404	3.90	4.34	C
7	Informasi yang mudah dimengerti	329	379	3.54	4.08	C
8	Kerelaan dan Sikap tulus petugas dalam melayani	423	416	4.55	4.47	B
Keyakinan (Assurance)						
9	Petugas cukup brpengetahuan dan trampil dlm melayani	369	388	3.97	4.17	C
10	Petugas melayani dg tuntas	375	399	4.03	4.29	D
11	Petugas berkomunikasi secara efektif	328	397	3.53	4.27	C
12	Petugas memiliki kepercayaan diri	386	397	4.15	4.27	D

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Skor Rata ² Kinerja \bar{X}	Skor Rata ² Harapan \bar{Y}	Ket. Kuadran Kartesius
Empati (Empathy)						
13	Petugas mendengar keluhan penerima layanan	362	395	3.89	4.25	C
14	Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan	397	420	4.27	4.52	B
15	Penerima layanan menerima perlakuan manusiawi	390	418	4.19	4.49	B
16	Penerima layanan merasa nyaman berpendapat	398	424	4.28	4.56	B
Tampilan Fisik (Tangibles)						
17	Penampilan petugas bersih dan rapi	397	415	4.27	4.46	B
18	Ruang Pelayanan bersih dan nyaman	421	418	4.53	4.49	B
19	Peralatan tersedia lengkap dan modern	351	407	3.77	4.38	A
20	Adanya buku informasi sebagai pedoman pelayanan	288	407	3.10	4.38	A
Rata-Rata X dan Y				4,01	4,38	

Tampilan pada tabel 5.16. merupakan perhitungan rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan kinerja Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi. Bagan ini akan menjadi pengantar untuk memasuki diagram karteisu yang terbagi menjadi empat kuadran yaitu A, B, C dan D. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata skor kinerja \bar{X} adalah sebesar 4,01 sedangkan rata-rata skor harapan \bar{Y} adalah sebesar 4,38. Untuk menentukan titik perpotongan antara x dan y pada diagram kartesius adalah pada perpotongan antara rata-rata skor kinerja \bar{X} dan rata-rata skor harapan \bar{Y} , sehingga kuadran-kuadran diagram kartesius akan terbagi menjadi empat bidang pada titik koordinat berdasarkan skor rata-rata kinerja dan berdasarkan skor rata-rata harapan.

Gambar 5.28.

Diagram Kartesius Pelayanan MK



Kuadrant A

Pada kuadrant ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi, dimana penanganannya perlu diprioritaskan oleh petugas pelayanan, karena keberadaan faktor-faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih dirasakan belum memuaskan oleh penerima layanan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Peralatan tersedia lengkap dan modern untuk memudahkan pelayanan
- b. Adanya informasi pelayanan atau buku petunjuk yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan

Faktor-faktor tersebut di atas penanganannya perlu mendapat perhatian atau prioritas utama oleh Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi guna peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Kuadran B

Pada Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yang penanganannya perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penerima layanan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit
- b. Petugas memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan
- c. Penerima layanan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh akses dan informasi pelayanan
- d. Kerelaan dan sikap tulus dari petugas untuk membantu penerima layanan
- e. Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan secara rinci
- f. Petugas memberlakukan setiap penerima layanan dengan simpati dan manusiawi
- g. Penerima layanan merasa nyaman mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan terhadap petugas layanan
- h. Ruang Pelayanan terlihat bersih dan nyaman
- i. Petugas memiliki penampilan yang bersih dan rapih
- j. Kemampuan petugas dalam melakukan berkomunikasi secara efektif

Seluruh faktor tersebut di atas perlu dipertahankan penanganannya oleh petugas Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi dimana dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan.

Kuadran C

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi, dimana faktor yang tergolong masuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya relatif biasa saja. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Penerima layanan mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat
- b. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan
- c. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti atas pertanyaan penerima layanan
- d. Petugas cukup berpengetahuan dan terampil dalam melayani penerima layanan
- e. Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atau permintaan penerima layanan

Kuadran D

Pada kuadran ini faktor-faktor yang ada dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap kurang terlalu penting, namun dalam pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik oleh petugas, sehingga sangat memuaskan penerima layanan akan tetapi akan tidak menjadi tidak efisien. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan
- b. Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas
- c. Kepercayaan diri petugas pada saat memberikan pelayanan

Ketiga faktor tersebut semuanya menyangkut petugas pelayanan itu sendiri, walaupun para penerima layanan merasa puas terhadap faktor-faktor tersebut. Bagi konsumen hal itu bukan prioritas utama kebutuhan layanan yang diharapkan oleh penerima layanan.