



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI MAHKAMAH KONSTITUSI**

T E S I S

**BUDI WIJAYANTO
NPM: 0606017441**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI MAHKAMAH KONSTITUSI**

T E S I S

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

**BUDI WIJAYANTO
NPM: 0606017441**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

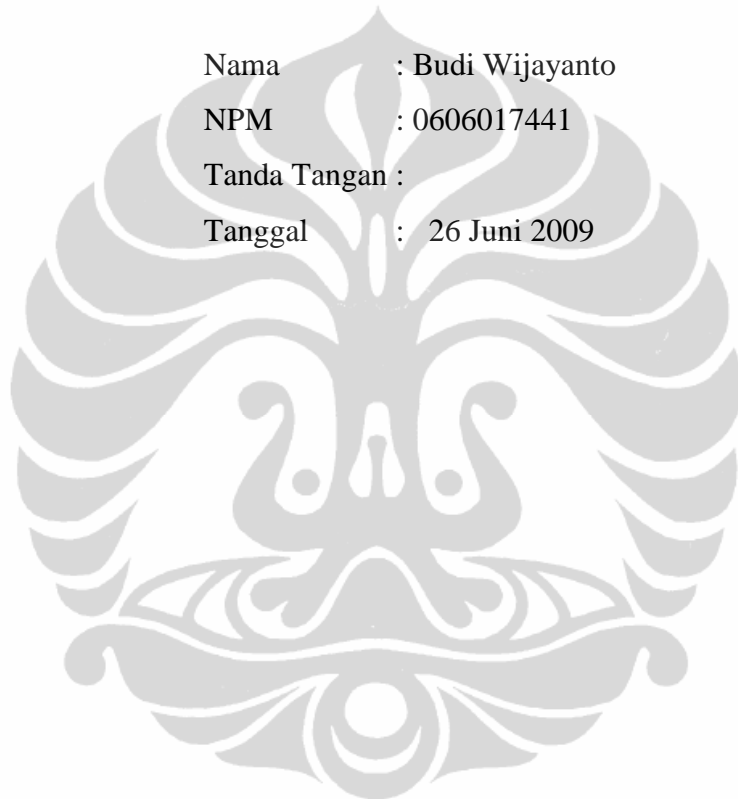
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Budi Wijayanto

NPM : 0606017441

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Budi Wijayanto
NPM : 0606017441
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik di Mahkamah Konstitusi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada program studi Administrasi Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. M.Riduansyah, M.Si. ()

Penguji : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein ()

Penguji : Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si. ()

Penguji : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2009

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains jurusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. M. Riduansyah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Makhmudah, S.H. beserta para staf Bagian Penyusunan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Ibu dan Arif Widodo, kakak saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
4. Maharani Khrisnamurti, teman spesial yang telah sabar dan setia membantu mendampingi dan memberikan support melewati masa penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh keluarga saya di Bagian Kepegawaian (Pak Mul, Pak Teguh, Pak Paiyo, Pak Iman, Kang Ade, Mba Santhy dan Maisha) yang telah banyak membantu dan memberikan banyak kesempatan dan waktu untuk saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 Juni 2009

Budi Wijayanto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Wijayanto

NPM : 0606017441

Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAHKAMAH KONSTITUSI

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Juni 2009
Yang menyatakan

(Budi Wijayanto)

ABSTRAK

Nama : Budi Wijayanto
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul : **Kualitas Pelayanan Publik di Mahkamah Konstitusi**

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

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Masyarakat

ABSTRACT

Name : Budi Wijayanto
Study Program : Public Policy Administration
Title : (The Quality Service at Constituional Court)

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

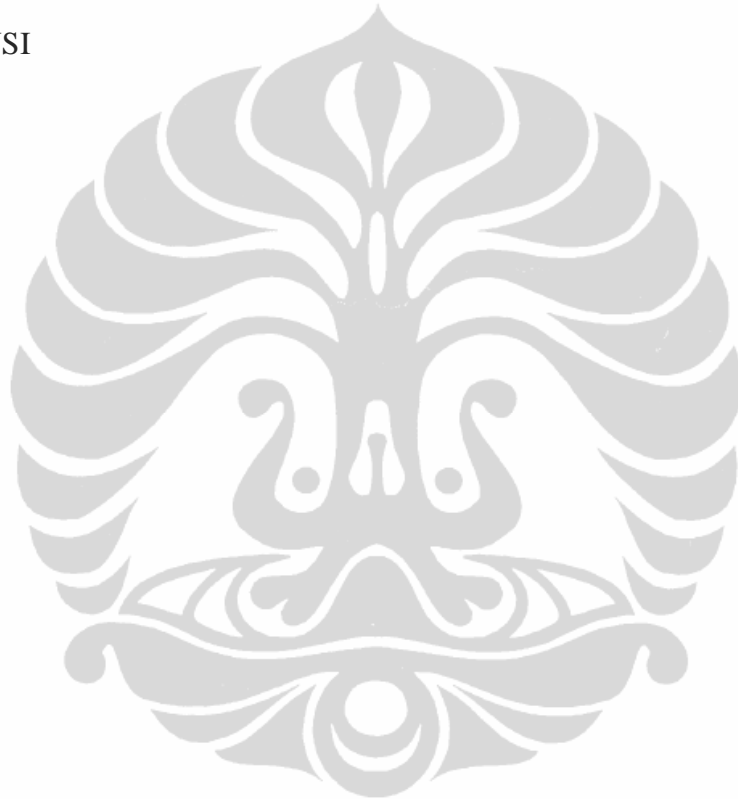
Keyword: services, services quality, public

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
2. TINJAUAN LITERATUR	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik	11
2.3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan	19
2.4. Model Analisis	25
2.5. Hipotesis	27
2.6. Operasionalisasi Konsep	28
3. METODE PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Jenis Penelitian	32
3.3. Pengumpulan Data	32
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.6. Teknik Analisis Data	36
3.7. Keterbatasan Penelitian	41
4. GAMBARAN UMUM SEKRETARIAT JENDERAL DAN KEPANITERAAN MAHKAMAH KONSTITUSI	42
4.1. Latar Belakang Pembentukan Mahkamah Konstitusi	42
4.2. Wewenang Mahkamah Konstitusi	45
4.3. Visi dan Misi Mahkamah Konstitusi	50
4.4. Struktur, Tugas dan Fungsi Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi	51
4.5. Gambaran Kinerja Mahkamah Konstitusi	59
5. PEMBAHASAN	60
5.1. Jumlah Responden	61
5.2. Karakteristik Responden	65

5.3.	Hasil Penelitian	65
5.3.1.	Hasil Uji Validitas	69
5.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	74
5.3.3.	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	76
5.4.	Analisis Pemetaan Dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan Diagram Kartesius	117
6.	SIMPULAN DAN SARAN	122
6.1.	Simpulan	122
6.2.	Saran	123

DAFTAR REFERENSI



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan Penelitian Tesis	10
Tabel 2.2.	Definisi Operasional <i>Reliability</i>	28
Tabel 2.3.	Definisi Operasional <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 2.4.	Definisi Operasional <i>Assurance</i>	29
Tabel 2.5.	Definisi Operasional <i>Empathy</i>	30
Tabel 2.6.	Definisi Operasional <i>Tangibles</i>	30
Tabel 4.1.	Komposisi Pegawai Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2008	57
Tabel 4.2.	Rekapitulasi Perkara Pengujian Undang-Undang Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Tahun 2003-Oktober 2008	59
Tabel 4.3.	Rekapitulasi Perkara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Tahun 2003- Oktober 2008.....	60
Tabel 4.4.	Perkara yang diregistrasi di Mahkamah Konstitusi	61
Tabel 4.5.	Perbandingan Persentase Putusan Mahkamah Konstitusi Sejak Tahun 2003-2007	63
Tabel 4.6.	Jumlah Pemohon/Penerima Layanan Salinan Putusan Sejak Tahun 2003-2008	63
Tabel 5.1.	Hasil Uji Validitas Faktor	70
Tabel 5.2.	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Tangible</i>	71
Tabel 5.3.	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Reliability</i>	71
Tabel 5.4.	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 5.5.	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Assurance</i>	73
Tabel 5.6.	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Empathy</i>	74
Tabel 5.7.	Uji Reliabilitas Instrumen	76
Tabel 5.8.	Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam dimensi keandalan (<i>Reliability</i>)	85
Tabel 5.9.	Pendidikan dan Pengalaman Kerja Petugas Pelayanan Risalah dan Putusan MK	87
Tabel 5.10.	Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	93
Tabel 5.11.	Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam Dimensi keyakinan (<i>assurance</i>)	100
Tabel 5.12.	Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam Dimensi Empati (<i>empathy</i>)	107
Tabel 5.13.	Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut dalam dimensi Fisik (<i>tangibles</i>)	114
Tabel 5.14.	Rekapitulasi Penilaian dari Penerima Layanan Terhadap kinerja Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi	115
Tabel 5.15.	Perhitungan Penilaian kinerja dikurangi Tingkat Harapan	116
Tabel 5.16	Skor Rata-Rata Kinerja dan Harapan	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Penelitian	27
Gambar 3.1.	Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Mahkamah Konstitusi	51
Gambar 5.1.	Data Usia Responden	66
Gambar 5.2.	Data Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 5.3.	Data Pendidikan Responden	67
Gambar 5.4.	Data Pekerjaan Responden	68
Gambar 5.5.	Prosedur Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi.....	78
Gambar 5.6.	Prosedur Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit	79
Gambar 5.7.	Petugas memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan	80
Gambar 5.8.	Penerima layanan mendapatkan sesuatu dengan cepat	82
Gambar 5.9.	Denah Akses Menuju Halaman Depan dan Belakang Gedung Mahkamah Konstitusi	83
Gambar 5.10.	Denah Akses menuju Ruang Pelayanan Risalah Putusan yang berada di Lantai 4	84
Gambar 5.11.	Penerima layanan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh akses dan informasi pelayanan	84
Gambar 5.12.	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan	87
Gambar 5.13.	Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan kebutuhan dan permintaan penerima layanan	89
Gambar 5.14.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti atas pertanyaan penerima layanan	90
Gambar 5.15.	Kerelaan dan sikap tulus petugas untuk membantu penerima layanan	92
Gambar 5.16.	Petugas cukup berpengetahuan dan terampil dalam melayani penerima layanan	95
Gambar 5.17.	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	96
Gambar 5.18.	Kemampuan petugas dalam melakukan berkomunikasi secara efektif	97
Gambar 5.19.	Kepercayaan diri petugas pada saat memberikan pelayanan	99
Gambar 5.20.	Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atau permintaan penerima layanan	102
Gambar 5.21.	Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan secara rinci	103
Gambar 5.22.	Petugas memberlakukan setiap penerima layanan dengan simpati dan manusiawi	104
Gambar 5.23.	Penerima layanan merasa nyaman mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan terhadap petugas layanan	106
Gambar 5.24.	Petugas memiliki penampilan yang bersih dan rapih	109
Gambar 5.25.	Ruang Pelayanan terlihat bersih dan nyaman.....	110
Gambar 5.26.	Peralatan tersedia lengkap dan modern untuk memudahkan pelayanan	112
Gambar 5.27.	Adanya informasi pelayanan atau buku petunjuk yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan	113
Gambar 5.28.	Diagram Kartesius Pelayanan MK	119

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.a. Surat Keterangan Penelitian Tesis di Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 1.b. Survey Kepuasan Penerima Layanan
- Lampiran 2 Foto Gedung Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 3 Suasana Kesibukan di Ruang Pelayanan Risalah dan Putusan
- Lampiran 5 Suasana Ruang Tunggu Penerima dan Volume Pengunjung
- Lampiran 5 Keputusan Sekjen Nomor 357/KEP/SET.MK/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 6 Contoh Tampilan Pencarian putusan pada website MK



KEGIATAN KONSULTASI TESIS

Nama Mahasiswa : Budi Wijayanto
NPM : 0606017551
Departemen : Ilmu Administrasi
Program : Kekhususan Ilmu Administrasi
Pembimbing : M. Riduansyah, M.Si.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	7 Agustus 2008	Konsultasi Pra Seminar	
2	13 September 2008	Perbaikan Proposal	
3	5 Oktober 2008	Konsultasi Bab III	
5	15 November 2008	Pengajuan Bab III	
5	20 Desember 2008	Perbaikan Bab III	
6	10 Januari 2009	Pengajuan Perbaikan Bab III	
7	31 Januari 2009	Perbaikan Bab I hingga Bab III (Penambahan Tinjauan Pustaka)	
	7 Maret 2009	Pengajuan Perbaikan Bab I dan Bab III	
10	28 Maret 2009	Pengajuan Bab IV dan V	
11	8 April 2009	Perbaikan Subtansi Analisis Bab IV dan Penyesuaian SK Rektor (Pertajam Analisis Lima dimensi Servqual Bab IV)	
12	7 Mei 2009	Konsultasi Subtansi Analisis Bab IV	
13	15 Mei 2009	Pengajuan Perbaikan Substansi Bab IV	
15	23 Mei 2009	Isi Substansi tesis OK dan perbaiki kelengkapan form	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian Tesis di Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 2 Foto Gedung Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 3 Suasana Kesibukan di Ruang Pelayanan Risalah dan Putusan
- Lampiran 5 Suasana Ruang Tunggu Penerima dan Volume Pengunjung
- Lampiran 5 Keputusan Sekjen Nomor 357/KEP/SET.MK/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi
- Lampiran 6 Contoh Tampilan Pencarian putusan pada website MK

