

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan perhitungan statistik, penilaian lebih dari separuh penerima layanan di Mahkamah Konstitusi menilai bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy* pada Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi adalah baik.
- b. 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.
- c. Selain hal tersebut, terdapat dua hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana keduanya merupakan bagian dari atribut *tangibles*, yaitu:
 1. Ketersediaan peralatan yang modern dan lengkap untuk memudahkan pelayanan. Hal ini menurut penerima layanan sangat penting dimiliki Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi untuk memudahkan pelayanan, seperti mesin foto kopi di ruang pelayanan yang belum tersedia, dimana mesin tersebut digunakan untuk menggandakan salinan risalah dan putusan. Hal ini sangat penting terlebih lagi bila penerima layanan yang datang pada waktu yang bersamaan cukup banyak, sehingga akan dapat memudahkan dan mempercepat pemberian layanan.
 2. Adanya buku petunjuk atau informasi pelayanan yang tersedia untuk memudahkan pelayanan. Hal ini sangat penting bagi penerima layanan untuk mengetahui bagaimana mengakses pelayanan di Mahkamah Konstitusi, karena walaupun prosedur pelayanan di Mahkamah Konstitusi cepat dan

mudah, tetapi bila tidak ada informasi pelayanan, maka penerima layanan akan tidak mengetahui bagaimana dan dengan siapa mengakses layanan.

6.2. Saran

- a. Pada aspek yang berhubungan dengan dimensi integritas seperti *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*, merupakan dimensi pelayanan yang perlu dipertahankan oleh petugas pelayanan Mahkamah Konstitusi, karena penerima layanan menilai sampai saat ini Mahkamah Konstitusi merupakan lembaga peradilan baru yang dianggap masyarakat memiliki tingkat pelayanan yang baik, di tengah-tengah maraknya fenomena buruknya pelayanan yang diberikan oleh lembaga peradilan pada umumnya. Terlebih lagi, pelayanan Mahkamah Konstitusi merupakan lembaga peradilan bebas biaya, mulai dari berperkara hingga akses pelayanan. Visi Mahkamah Konstitusi untuk menjadikan lembaga peradilan yang modern dan terpercaya untuk masyarakat harus diwujudkan di mulai dari sisi pelayanan.
- b. Dimensi pelayanan yang berkaitan dengan penampilan fisik seperti **peralatan yang lengkap dan modern** serta adanya **buku petunjuk pelayanan**, harus segera diwujudkan mengingat dua hal tersebut merupakan unsur penunjang yang penting dalam memudahkan pelayanan. Mesin foto kopi dalam ruangan pelayanan perlu segera direalisasikan mengingat produk yang diberikan oleh Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi adalah risalah dan putusan dalam bentuk salinan. Untuk itu, apabila banyak pengunjung yang ingin mendapatkan salinan risalah dan putusan secara cuma-cuma, dapat disajikan dengan cepat melalui mesin foto kopi tersendiri di ruang pelayanan. Penyediaan buku informasi pelayanan juga harus segera disediakan di setiap ruang *frontliner* atau lobi pengunjung, agar pengunjung dapat mengetahui bagaimana cara memasuki akses pelayanan di Mahkamah Konstitusi.