

**ANALISIS KINERJA APARAT BIDANG PELAYANAN  
PADA  
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

**TESIS**

untuk memenuhi sebagai persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S2 / gelar Magister  
Pada Program Magister Manajemen



diajukan oleh :

**WALJIYANTO**

NIM : 151102796

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
STIE WIDYA WIWAHA  
YOGYAKARTA  
2017**

**ANALISIS KINERJA APARAT BIDANG PELAYANAN  
PADA  
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

TESIS



oleh :

**WALJIYANTO**

NIM : 151102796

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
STIE WIDYA WIWAHA  
YOGYAKARTA  
2017**

**TESIS**

**ANALISIS KINERJA APARAT BIDANG PELAYANAN  
PADA PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh :

**Waljiyanto**  
**NIM 151102796**

Pendadaran Tesis telah dilaksanakan

Pada tanggal .....

Penguji I

Dr. Muh. Suud

Dosen Pembimbing II

Suhartono, SE. M.Si

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2017

Waljiyanto

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillahirobbil'alamin, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, maka penelitian kami dengan judul “Analisis Kinerja Aparat Bidang Pelayanan Pada Pengadilan Negeri Yogyakarta” dapat penulis selesaikan.

Dukungan dari berbagai pihak selama penulis mengikuti perkuliahan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta hingga penulisan tesis ini merupakan sumbangan yang tidak ternilai harganya. Oleh karena itu pada kesempatan ini sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. John Suprihanto, MIM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I,
2. Bapak Suhartono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II,
3. Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta, beserta segenap pegawai Pengadilan Negeri Yogyakarta,
4. Seluruh dosen dan karyawan MM STIE Widya Wiwaha Yogyakarta,
5. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 15.1.A MM STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan sehingga dapat menjadikan tesis ini lebih baik. Akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi akademik, instansi Pengadilan Negeri Yogyakarta, dan semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis,

Waljiyanto

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan. ....	ii
Kata Pengantar. ....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel. ....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Abstrak.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Pertanyaan Penelitian .....	10
D. Tujuan Penulisan .....	10
E. Manfaat Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kinerja.....	12
B. Evaluasi Kinerja.....	14
C. Pelayanan Publik.....	26
D. Standar Layanan Pengadilan .....	31
E. Penelitian Terdahulu. ....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	35
B. Definisi Operasional .....	36
C. Instrumen Penelitian.....	37
D. Situasi Sosial dan Informan .....	38
E. Data Penelitian .....	49
F. Analisis Data .....	41

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	45
B. Visi dan Misi .....	46
C. Struktur Organisasi.....	49
D. Program Kerja .....	51
E. Pelayanan Publik.....	53
F. Analisis Kinerja Aparat Bidang Pelayanan.....	60

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>
----------------------	-----------

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Laporan Ombudsman tahun 2015 .....	8
Tabel 1.2. Data Penyelesaian Perkara Perdata Gugatan. ....	9
Table 1.3. Data Penyelesaian Perkara Pidana. ....	9
Tabel 2.1. Indikator kinerja pelayanan publik. ....	16
Tabel 4.1 Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Yogyakarta.....	44
Tabel 4.2 Kondisi kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan. ...	61
Tabel 4.3 Kondisi kinerja aparat pelayanan pos bantuan hukum .....	63
Tabel 4.4 Kondisi kinerja aparat pelayanan pelayanan pengaduan. ....	65
Tabel 4.5 Kondisi kinerja aparat pelayanan pelayanan informasi. ....	66

STIE Widya Wivana  
Jangan Plagiat



## INTISARI

Kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari kinerja aparat pelayanan terhadap masyarakat. Pengadilan Negeri Yogyakarta memiliki peran yang penting dalam administrasi pemerintahan dalam bidang pelayanan keadilan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta. Analisis kinerja aparat bidang pelayanan yang diteliti terdiri dari 4 (empat) bidang pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Yogyakarta. Keempat bidang tersebut yaitu pelayanan administrasi persidangan, pelayanan pos bantuan hukum, pelayanan pengaduan dan pelayanan informasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2017, dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode komparatif kualitatif, di mana analisis data menggunakan analisis deskriptif sesuai SK KMA Nomor 26 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagian besar sudah optimal, walaupun pada bidang pelayanan administrasi persidangan kinerja aparat pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini cukup mengganjal mengingat “*bussines core*” Pengadilan Negeri adalah pelayanan persidangan.

Kata kunci: Kinerja, Analisis Kinerja

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

“Program Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) adalah program yang inovatif, terstruktur, sistemik dan berkelanjutan, serta merupakan jawaban konkret atas pandangan negatif terhadap kinerja peradilan umum.” kata Direktur Jenderal Badan Peradilan umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, H. Herri Swantoro, S.H., M.H., (Dandapala, 2016: 8).

Kutipan di atas merupakan gerakan yang sedang dicanangkan Dirjen Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung untuk menjawab tuntutan masyarakat atas kinerja Mahkamah Agung yang dinilai jauh dari harapan masyarakat. Mahkamah Agung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang pelayanan pengadilan dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Tuntutan besar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Pemerintahan yang baik merupakan isu yang cukup menonjol dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Penyelenggaraan pemerintahan, dalam hal ini pelayanan publik saat ini dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah.

Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintah dalam hal ini pelayanan publik ternyata tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat, sehingga harus segera dilakukan perubahan dan pembetulan. Tuntutan perubahan tersebut merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya ditindaklanjuti dengan melakukan perubahan yang terencana guna terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tuntutan ini yang membawa upaya untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik melalui manajemen strategis di berbagai instansi pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut Pasal 24 ayat 1 Undang-Undang Dasar pasca amandemen, kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Kekuasaan kehakiman dilaksanakan oleh Mahkamah Agung RI, Badan-badan peradilan lain di bawah Mahkamah Agung (Peradilan Umum, PTUN, Peradilan Militer, Peradilan Agama) serta Mahkamah Konstitusi (Pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945). Penyelenggaraan kekuasaan Kehakiman tersebut diserahkan kepada badan-badan peradilan dengan tugas pokok untuk menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya.

Pengadilan Negeri Yogyakarta bertugas dan berwenang, memeriksa, mengadili, memutuskan dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama (Pasal 50 UU No.2 Tahun 1986). Pengadilan dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta (Pasal 52 UU No.2 Tahun 1986).

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang peradilan Umum, Pengadilan Tingkat Pertama atau Pengadilan Negeri dibentuk oleh Menteri Kehakiman dengan persetujuan Mahkamah Agung yang mempunyai kekuasaan hukum pengadilan meliputi satu kabupaten/kota. Dengan adanya perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, maka pembentukan Pengadilan Umum beserta fungsi dan kewenangannya ada pada Mahkamah Agung.

Pasal 5 ayat (2) UU No. 4 tahun 2004 tentang kekuasaan kehakiman merumuskan bahwa pengadilan membantu para pencari keadilan dan berusaha sekeras-kerasnya mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Lebih tegasnya diatur dalam pasal 4 ayat (2) UU No. 4 tahun 2004 tentang kekuasaan kehakiman yaitu berupa peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Dalam penjelasan, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan sederhana adalah pemeriksaan dilakukan dengan efisien dan efektif, kemudian yang dimaksud dengan biaya ringan adalah biaya perkara yang dapat di pikul oleh rakyat atau masyarakat, dengan tetap tidak mengorbankan ketelitian dalam mencari kebenaran dan keadilan.

Namun dalam pelaksanaannya, lembaga peradilan justru banyak mendapat kritikan bahkan kecaman dari berbagai pihak. Hal ini di sebabkan adanya berbagai masalah kompleks yang membelit dunia peradilan di Indonesia, antara lain proses penyelesaian sengketa yang lambat, biaya beracara pengadilan mahal, pengadilan dianggap kurang responsif dalam penyelesaian perkara sehingga putusan cenderung tidak mampu menyelesaikan masalah, serta terjadi penumpukan perkara di tingkat Mahkamah Agung yang lambat terselesaikan. Persoalan penumpukan perkara MA

lebih banyak disebabkan oleh mekanisme proses peradilan di Indonesia, khususnya berkaitan dengan wewenang Mahkamah Agung.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 7 (tujuh) area “Peradilan yang Agung” yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*).

Sebagai fungsi pengarah (*driver*) adalah area:

1. Kepemimpinan dan manajemen pengadilan

Fungsi sistem dan penggerak (*system and enabler*), berada dalam area:

2. Kebijakan-kebijakan pengadilan
3. Sumber daya manusia, sarana-prasarana dan keuangan
4. Penyelenggaraan persidangan

Sedangkan fungsi hasil (*result*) dalam area:

5. Kebutuhan dan kepuasan pengguna pengadilan
6. Pelayanan pengadilan yang terjangkau
7. Kepercayaan dan keyakinan masyarakat pada pengadilan

Tujuh area ini dikembangkan berdasarkan kerangka pengadilan yang agung (*court excellence framework*) yang merupakan kerangka pikir dan kerja bagi pengadilan dalam meningkatkan kinerjanya. Kerangka ini telah dikembangkan dan digunakan secara internasional. Sedangkan dalam Cetak Biru itu dipetakan bahwa permasalahan yang dihadapi Badan Peradilan antara lain: visi dan misi yang kurang dipahami sepenuhnya oleh seluruh personil peradilan. Oleh karenanya, diperlukan perumusan visi dan misi yang baru beserta proses sosialisasi yang komprehensif dan terstruktur.

Dalam pelaksanaan fungsi teknis, masalah yang dihadapi badan-badan peradilan yang harus mendapat perhatian khusus, adalah (Cetak Biru Pembaruan Peradilan, 2010):

1. Lamanya proses berperkara. Hal ini berkaitan dengan pengeluaran biaya yang diperlukan di pengadilan menjadi sulit untuk diprediksi.
2. Kurangnya pemahaman pencari keadilan dan pengguna pengadilan mengenai prosedur, dokumen dan persyaratan yang diperlukan.
3. Minimnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Sedangkan masalah dalam fungsi pendukung antara lain: dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, distribusi hakim dan aparatur peradilan yang belum merata. Dalam hal pengelolaan sumber daya keuangan, antara lain adalah belum adanya Standar Pelayanan yang baku terkait dengan penerimaan dan belanja negara, dan adanya perangkapan jabatan antara jabatan struktural dengan jabatan pengelola keuangan (Cetak Biru Pembaruan Peradilan, 2010).

Dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana, antara lain:

- a. Lokasi pengadilan yang cukup sulit untuk diakses oleh masyarakat yang berasal dari daerah pinggir kota.

- b. Gedung pengadilan yang masih perlu ditingkatkan kelayakannya dari sisi keamanan maupun kenyamanan.
- c. Kemampuan untuk mengelola prasarana dan sarana pengadilan belum memadai sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja hakim dan aparatur peradilan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pengadilan.
- d. Akuntabilitas pengadaan barang dan jasa, serta manajemen aset negara, yang perlu terus diupayakan perbaikannya.
- e. Penyimpanan dan pengelolaan informasi tentang aset negara yang belum dibuat secara baik.

Dalam hal pengelolaan teknologi informasi, antara lain:

- a. Upaya untuk mengaplikasikan teknologi dalam pengelolaan informasi yang diperlukan internal organisasi maupun para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, dimana perlunya satu kebijakan sistem pengelolaan TI yang komprehensif dan terintegrasi, untuk memudahkan dan mempercepat proses pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap unit kerja. Dengan demikian dapat diharapkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
- b. Transparansi peradilan hingga kini masih menjadi permasalahan yang sangat perlu diperhatikan dan dibenahi. Masyarakat masih mengeluhkan sulitnya mengakses informasi dari pengadilan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman pejabat peradilan mengenai pentingnya jaminan informasi bagi publik. Oleh karena itu, mekanisme penyediaan dan penyimpanan informasi juga perlu terus ditingkatkan sehingga pengadilan selalu siap dalam merespon permintaan informasi.

Fungsi lain yang perlu mendapat perhatian adalah monitoring dan evaluasi serta fungsi pengawasan merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada pengadilan.

Pengadilan Negeri Yogyakarta juga tidak lepas dari adanya kritikan atas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dan sebagai respon atas hal tersebut, sebagai contoh perilaku aparat pengadilan yang banyak mengundang kritikan adalah kasus Rphadi, seorang Panitera Pengganti di Pengadilan Jakarta Pusat, sebagaimana dikutip dari laman <https://news.detik.com/berita/d-3396186/kpk-mulai-telusuri-asal-muasal-19-mobil-milik-pns-pengadilan>:

Gaya hidup Rohadi sangat kontras dengan hidup sederhananya 25 tahun lalu. Pada 1990, ia menghuni rumah petak di ujung gang senggol di Rawa Bebek, Bekasi. Kala itu ia merupakan sipir penjara dan belum punya kendaraan sama sekali dan Rutan Salemba nebang temannya naik sepeda motor. Hidup Rohadi mulai berubah saat menjadi PNS di PN Jakut. Dia mulai bisa membeli kendaraan, membeli rumah baru, hingga membangun rumah sakit, proyek real estate dan memiliki 19 mobil. Ia juga memiliki dua unit rumah di The Royal Residence dengan harga per unitnya Rp 3 miliar.

Perbaikan sistem kerja ini, atau sebut saja peningkatan kinerja Pengadilan Negeri Yogyakarta, dapat dikatakan sebagai bentuk pelaksanaan Cetak Biru Pembaruan Mahkamah Agung RI di tingkat unit kerja peradilan tingkat pertama, dan sekaligus merupakan pelaksanaan reformasi birokrasi yang telah menjadi agenda nasional di tingkat Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Pada dunia peradilan banyak ditemui hal-hal yang tidak sesuai dengan hukum, hal yang demikian kadang dilakukan oleh beberapa oknum aparat pengadilan yang sebenarnya justru merugikan pihak-pihak yang bersengketa. Dengan adanya asas cepat dimaksudkan agar dalam penanganan perkara dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat, sehingga tidak memakan waktu yang lama. Pada asas sederhana memiliki tujuan agar dalam proses persidangan tidak berbelit-belit dan mudah diselesaikan sehingga penerapan asas cepat dapat terlaksana.



Mengenai biaya ringan, sebelum adanya Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pemungutan Biaya Perkara, pembayaran biaya perkara langsung melalui pengadilan yang bersangkutan, tetapi setelah Surat Edaran tersebut dikeluarkan pembayaran biaya perkara dibayarkan melalui bank yang telah ditunjuk oleh pengadilan yang bersangkutan. Pegawai pengadilan tidak diperkenankan memungut biaya perkara kepada para pihak secara langsung. Hal ini ditujukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di seluruh pengadilan, mempermudah pihak yang berperkara dalam mencari keadilan, serta dalam rangka penertiban biaya perkara Perdata, perkara Perdata Agama, perkara Tata Usaha Negara.

Sebagai gambaran data dari belum optimalnya kinerja aparat bidang pelayanan pada pengadilan juga dapat dilihat dari hasil laporan aduan masyarakat kepada Lembaga Ombudsman RI tahun 2015 terhadap Pengadilan Negeri di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Laporan Ombudsman tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengaduan
1	Berpihak	11
2	Diskriminatif	5
3	Konflik kepentingan	0
4	Penundaan berlarut	75
5	Penyalahgunaan wewenang	31
6	Penyimpangan prosedur	55
7	Permintaan imbalan	3
8	Tidak kompeten	60
9	Tidak melayani	16
10	Tidak patut	5
11	total	261

Sumber: Statistik Laporan Ombudsman tahun 2015

Sedangkan jika dilihat dari jumlah perkara yang ditangani Pengadilan Negeri Yogyakarta dari tahun 2014 sampai 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Penyelesaian Perkara Perdata Gugatan

Keterangan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Perkara Masuk	190	164	255
Perkara Putus	127	91	176
Sisa	63	73	79
Persentase	67%	50%	69%

Sumber: LKjIP PN Yogyakarta 2016

Sedangkan untuk perkara pidana adalah:

Tabel 1.3 Data Penyelesaian Perkara Pidana Biasa

Keterangan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Perkara Masuk	526	471	474
Perkara Putus	448	403	422
Sisa	78	68	52
Persentase	85%	85%	89%

Sumber: LKjIP PN Yogyakarta 2016

Dari uraian di atas, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas kinerja aparat bidang pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta belum optimal.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kinerja aparat bidang pelayanan Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik?
2. Bagaimanakah upaya -upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja aparat pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian pada Pengadilan Negeri Yogyakarta ini adalah:

1. Melakukan analisis terhadap kinerja aparat layanan publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.
2. Mengetahui upaya -upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja aparat pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Menambah pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan di bidang administrasi pemerintahan khususnya mengenai pelayanan publik.
2. Sebagai bahan masukan bagi Pengadilan Negeri Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja aparat pelayanan publik.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*, adalah aspek pendukung dalam melihat hasil kerja suatu organisasi. Melalui kinerja dapat terlihat apakah suatu tujuan organisasi sudah tercapai atau belum. Ada beberapa definisi kinerja menurut para ahli diantaranya:

Kinerja menurut Wibowo dalam Miftah (2012: 14) :

adalah *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai pengertian yang lebih luas bukan hanya hasil kerja, tetapi bagaimana proses pekerjaan tersebut berlangsung. Sebutan lain dari kinerja adalah prestasi kerja karena berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Menurut Mangkunegara dalam Mukarom (2016: 52) 'kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya'.

Sedangkan menurut Suyadi dalam Miftah (2012: 15) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu, dengan demikian bahwa kinerja seseorang tergantung pada media yang digunakan, kinerja seseorang kan menjadi lebih baik apabila menggunakan media yang tepat. Sedangkan menurut Mahsum dalam Miftah, (2012: 15) kinerja (*performance*) diartikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan pada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi, yaitu dengan visi dan misi lain yang ingin dicapai selanjutnya. (Mukarom, 2016: 53)

Definisi yang hampir serupa dikemukakan oleh Rue & Byars dalam Sudiman, (2012: 11) yaitu :

kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*degree of accomplishment*” atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Suatu lembaga, baik pemerintah ataupun perusahaan swasta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh kelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap bagian dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal dan tidak menyalahi hukum yang berlaku secara moral maupun etika.

## **B. Evaluasi Kinerja**

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini bisa dikatakan belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima. Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Hal ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Pelayanan Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik tersebut menjadi acuan bagi Pembina/Penanggunjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

1. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
2. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.

3. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

Dalam pedoman evaluasi kinerja pelayanan publik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan metodologi sebagaimana rincian di bawah ini:

1. Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sasaran evaluasi kinerja yaitu: (a). Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik; (b). Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan; (c). Terwujudnya kepuasan masyarakat; (d). Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan indikator, sub-indikator, bukti dan metodologi sebagaimana rincian di bawah ini:



Tabel 2.1. Indikator kualitas pelayanan publik

No.	Indikator	Sub-Indikator	Bukti	Metodologi
1.	Standar Pelayanan	a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan	Dasar hukum, Standar Operasional Prosedur (SOP)	Desk evaluation Kuesioner Wawancara
		b) Pelaksanaan standar pelayanan	Integrasi, Internalisasi, Diseminasi Diklat	Wawancara, Observasi,
		c) Kesenambungan perbaikan	Penurunan keluhan, Perbaikan proses	Wawancara, Observasi,
2.	Maklumat Pelayanan	Adanya pernyataan maklumat	Dasar Hukum (Perda, Permen) - Bukti publikasi (banner, website)	Desk evaluation, Kuesioner, Wawancara
		Aplikasi / pelaksanaan maklumat	Sesuai janji / hak - Tingkat keluhan pengaduan	Observasi Wawancara
3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	Pelaksanaan survei	Surat Tugas, SK - Laporan hasil survei	Desk evaluation Kuesioner
4.	Pengelolaan Pengaduan	Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan	Dasar hukum	Desk evaluation <input type="checkbox"/> Kuesioner
		Mekanisme pengelolaan pengaduan	Juklak/Juknis -SOP	Desk evaluation <input type="checkbox"/> Wawancara
		Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaharuan (updating data dan informasi) penanganan pengaduan	Survei Observasi
5.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	Dasar Hukum, Sosial media	Desk evaluation, Kuesioner
		Mekanisme SIPP	SOP, Website	Survei Observasi Wawancara
		Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaruan (Updating data dan informasi)	Survei Observasi

Sumber: Undang-Undang No. 25 tahun 2009

Hasil dari evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk menghasilkan inovasi pelayanan publik menuju terciptanya pelayanan prima.

Informasi mengenai kinerja pelayanan publik belum dianggap sebagai suatu hal yang penting oleh pemerintah. Tidak tersedianya informasi mengenai kinerja pelayanan publik menjadi bukti dan ketidakseriusan pemerintah untuk menjadikan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang penting. Kinerja aparat pelayanan tidak pernah menjadi pertimbangan yang penting dalam mempromosikan pejabat pelayanan. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) yang selama ini dipergunakan untuk menilai kinerja pejabat pelayanan sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya.

Akibatnya, para pejabat pelayanan tidak memiliki inisiatif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja pelayanan cenderung menjadi amat rendah. Prestasi Pemerintah terhadap pelayanan seringkali tidak ada hubungannya dengan kinerja aparat pelayanannya. Misalnya, dalam menentukan anggaran pelayanannya, pemerintah sama sekali tidak mengaitkan anggaran dengan kinerja pelayanan. Anggaran pelayanan publik selama ini lebih didasarkan atas input, bukan output. Anggaran yang diterima oleh sebuah pelayanan publik lebih ditentukan oleh kebutuhan, bukan oleh hasil yang akan diberikan oleh pelayanan itu pada masyarakatnya.

Akibatnya, dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan pelayanan publik. Karena anggaran sering menjadi “*driving force*” dari perilaku pelayanan dan para pejabatnya, mengaitkan anggaran

yang diterima oleh sebuah pelayanan publik dengan hasil atau kinerja bisa menjadi salah satu faktor yang mendorong perbaikan kinerja pelayanan publik. Para pejabat pelayanan yang ingin memperoleh anggaran yang besar menjadi terdorong untuk menunjukkan kinerja yang baik. Kalau ini dapat dilakukan, data dan informasi mengenai kinerja pelayanan publik niscaya akan tersedia sehingga penilaian kinerja pelayanan publik juga menjadi lebih mudah dilakukan.

Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja pelayanan publik adalah kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Berbeda dengan swasta yang indikator kinerjanya relatif sederhana dan tersedia di pasar, indikator kinerja pelayanan sering sangat kompleks. Hal ini terjadi karena pelayanan publik memiliki stakeholders yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Perusahaan bisnis memiliki stakeholders yang jauh lebih sedikit, pemilik dan konsumen, dan kepentingannya relatif mudah diintegrasikan. Kepentingan utama pemilik perusahaan ialah selalu memperoleh keuntungan, sedangkan kepentingan utama konsumen biasanya adalah kualitas produk dan harga yang terjangkau.

Stakeholders dari pelayanan publik, seperti masyarakat pengguna jasa, aktivis sosial dan partai, wartawan, dan para pengusaha sering mempunyai kepentingan berbeda-beda dan berusaha mendesakkan kepentingannya agar diperhatikan oleh pelayanan publik. Penilaian kinerja pelayanan publik karenanya cenderung menjadi jauh lebih kompleks dan sulit dilakukan dari pada di perusahaan bisnis.

Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pelayanan itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dan sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena pelayanan publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Dalam pelayanan oleh pelayanan publik, penggunaan pelayanan publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. Kesulitan lain dalam menilai kinerja pelayanan publik muncul karena tujuan dan misi pelayanan publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional.

Kenyataan bahwa pelayanan publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya membuat pelayanan publik mengalami kesulitan untuk merumuskan visi misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbeda-beda. Namun, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam Sudiman, (2012: 13), yaitu sebagai berikut.

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian

General Account Officer (GAO) mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan suatu organisasi publik dilakukan dengan prinsip-prinsip akuntansai yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Kumorotorno dalam Sudiman, (2012: 14) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain, adalah berikut ini.

##### 1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

##### 2. Efektivitas

Apakah tujuan dan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

### 3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang mnyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

### 4. DayaTanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

Salim & Woodward dalam Sudiman, (2012: 15) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi alam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai

seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Zeithaini, Parasuraman, dan Berry dalam Sudiman, (2012: 16)

mengemukakan bahwa:

kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna jasa.

Pembagian pendekatan atau perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik tersebut hendaknya tetap dipahami sebagai suatu sudut pandang yang saling berinteraksi di antara keduanya. Hal tersebut disebabkan dalam melihat persoalan kinerja pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya secara timbal balik, terutama pengaruh interaksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang pelayanan terhadap publik, demikian pula sebaliknya.



Dalam konteks kinerja pelayanan pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada pelayanan publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia.

Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Perkembangan lingkungan global juga telah memberikan andil yang besar kepada pelayanan untuk semakin meningkatkan daya saing dalam kerangka pasar bebas dan tuntutan globalisasi.

Pelayanan publik dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, baik kepada publik maupun kepada investor dari negara lain. Salah satu strategi untuk merespons perkembangan global tersebut adalah dengan meningkatkan kapasitas pelayanan dalam pemberian pelayanan publik. Penerapan strategi yang mengintegrasikan pendekatan kultural dan struktural ke dalam sistem pelayanan pelayanan, dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan produktivitas dan perbaikan pelayanan pelayanan.

Perbaikan kinerja pelayanan dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak.

Pelayanan yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global.

Kinerja pelayanan sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, maupun responsibilitas. Berbagai literatur yang membahas kinerja pelayanan pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh pelayanan pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Perspektif yang digunakan oleh pelayanan sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dan pendekatan pelayanan yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator dari pada sebagai pelayan. Kinerja pelayanan pada awalnya banyak dipahami oleh kalangan pelayanan hanya dari aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan.

Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Sulit untuk menelusuri lebih jauh, apakah penerapan prinsip tersebut telah membawa implikasi kepada kultur pelayanan pelayanan di Indonesia yang tidak dapat melakukan inisiatif dan inovasi pelayanan.

### C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Zainal Mukarom, 2016:, h. 41).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan asas-asas pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 adalah :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan dapat dipahami bahwa instansi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan umum harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang memuaskan adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak pemberi layanan dan merupakan hak dari pihak penerima layanan yang dibenarkan oleh ketentuan hukum. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik. Dikatakan sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan terbaik akan menjadi pelayanan prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Pelayanan prima bertujuan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Berbeda dengan sektor bisnis yang berorientasi profit, pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik (Zainal Mukarom, 2016: 228)

Pelayanan prima juga berfungsi memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik;
- b. Membangun dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia

layanan, pelanggan, atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, proses dan biaya pelayanan yang seharusnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum

pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

a. Pelayanan Barang Publik,

Pelayanan barang publik terdiri dari pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan jasa publik,

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif,

Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### **D. Standar Layanan Pengadilan.**

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunannya diharuskan melibatkan dan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait pelayanan publik dengan prinsip tidak diskriminatif, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Komponen standar sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana dan atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pada Lembaga Peradilan sendiri seperti Pengadilan Negeri Yogyakarta, sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, maka diterapkan Standar Pelayanan Peradilan, antara lain meliputi:



- a. Pelayanan Administrasi Persidangan
- b. Pelayanan Bantuan Hukum
- c. Pelayanan Pengaduan
- d. Pelayanan Permohonan Informasi

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Susilaprapti (2009: 57) melakukan penelitian tesis dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Pakem. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Focus group discussion (FGD). Analisis data deskriptif dengan hasil antara lain: 1. Kinerja pegawai Kecamatan Pakem dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih rendah sehingga belum memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan, 2. Kepuasan informan sebagai pengguna layanan pada Kecamatan Pakem ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain: a) kepastian waktu, prosedur dan biaya memperoleh layanan, b) kecekatan aparat pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, c) adanya komunikasi yang baik dengan masyarakat, d) tugas dan wewenang yang jelas bagi setiap aparat pelayanan, e) keadilan dalam memberika layanan, f) sopan dalam memberikan layanan. 3. Adanya upaya untuk meniingkatkan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, antara lain dilakukan dengan: a) pimpinan berperan aktif dalam mengawasi dan mengevaluasi aparat pelayanan dalam memberikan layanan, b) memberika pelatihan dan pendidikan pada aparat

pelayanan yang berkaitan langsung dengan tugas-tugas pelayanan, c) melaksanakan evaluasi secara rutin, dan d) adanya pelayanan terpadu kepada masyarakat.

Miftah (2012: 119) melakukan penelitian tesis berjudul Analisis Kinerja Pegawaidalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota Dewan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Wonosobo Tahun 2012. Dalam penelitian tersebut digunakan metode kualitatif. Adapun hasil kesimpulan dari penelitian tersebut adalah: 1) banyak pegawai yang tidak bertanggungjawab terhadap pekerjaannya maupun terhadap peraturan kantor, 2) tidak adanya sanksi yang tegas kepada pegawai yang tidak disiplin, 3) kualitas hasil kerja pegawai Sekretariat DPRD abupaten Wonosobo dinilai masih kurang, 4) pemempatan pegawai yang belum sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Saputro (2015: 83) malakukan penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Publik Bidang Penanaman Modal Pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. Penelitian tersebut dilakuakn dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut dilakukan dengan wawancara dengan naras umber yaitu jajaran pimpinan pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Gunungkidul. Kesimpulan pada penelitian tersebut adalah:

- 1). hasil enaluasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Gunungkidul telah dapat memenuhi target capaian indicator pelayanan dasar,
- 2). kualitas pelayanan publik bidang penanaman modal pada KPMPT Kabupaten Gunungkidul dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktr internal

tersebut adalah: a. kepemimpinan, b. budaya organisasi, c. keuangan, d. sumberdaya manusia (SDM), e. sistem pelayanan, f. sarana prasarana dan g. kelembagaan. Adapun faktor eksternal yaitu: a. tuntutan masyarakat, b. lingkungan ekonomi, c lingkungan teknologi, d. lingkungan politik, e. lingkungan hukum, f. sosial budaya, g. lingkungan kpendudukan.

3). telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain: a) program peningkatan promosi dan kerjasama investasi berupa kegiatan pengembangan potensi unggulan daerah, b) program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi berupa kegiatan fasilitasi dan koordinasi kerjasama bidang investasi, c) program peningkatan kapasitas Sumber daya Aparatur berupa pendidikan formal, pelatihan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, d) program peningkatan kualitas pelayanan publik, e) program penataan dan penyempurnaan kebijakan system dan prosedur pengawasan yaitu berupa kegiatan koordinasi dan penelitian lapangan permohonan ijin.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan dari metode penelitian adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif digunakan dalam metode penelitian ini karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis dan lisan. Menurut Moleong dalam Kusjayanto, S.(2015: 46), :

“penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode ilmiah.”

Secara garis besar penelitian kualitatif memiliki tiga komponen utama sebagaimana dikemukakan Strauss dalam Ahmadi (2014: 16) yaitu:

1. Data yang datang dari sumber berupa wawancara dan observasi,
2. Memiliki prosedur analisis atau interpretasi yang berbeda-beda yang digunakan untuk menentukan temuan atau teori,
3. Laporan berupa tulisan dan verbal.

Metode penelitian pendekatan kualitatif menekankan pada temuan data atau informasi yang bersifat deskriptif dalam bentuk data-data berupa keterangan subjek, uraian kata-kata atau kalimat dan bukan data-data yang terbatas pada angka-angka. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Kusjayanto (2015:46) adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat di observasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Berdasarkan teori yang telah ditemukan sebelumnya dan disesuaikan dengan teknis analisis yang akan digunakan, maka dilakukan identifikasi operasional terhadap variable-variabel yang akan diteliti.

Adapun konsep penelitian ini adalah mengetahui kinerja aparat pelayanan pengadilan berdasarkan SK KMA Nomor 26 tahun 2012, didefinisikan sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administrasi Persidangan
- b. Pelayanan Bantuan Hukum

- c. Pelayanan Pengaduan
- d. Pelayanan Permohonan Informasi

Sedangkan Standar Pelayanan Pengadilan yang harus disusun oleh satuan kerja harus memuat komponen sebagai berikut:

- a. Dasar hukum,
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- c. Jangka Waktu
- d. Biaya atau tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Sarana Prasarana
- g. Kompetensi Pelaksana

### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya observasi langsung ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistik, (Sugiyono dalam Miftah, 2012: 40).

Sedangkan menurut Irawan dalam Miftah, (2012: 41) dalam sebuah penelitian kualitatif yang menjadi instrumen terpenting adalah peneliti itu sendiri. Menurut Maleong dalam Miftah, (2012: 41) pencari tahu alamiah (peneliti) dalam pengumpulan data lebih banyak tergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Oleh karena itu, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri dengan membuat pedoman

wawancara dan pedoman observasi dalam rangka mempermudah proses pengumpulan dan analisis data. Sehingga peneliti dapat mengumpulkan data secara lebih utuh dan alamiah dalam rangka memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam.

Menurut Guba dan Lincoln dalam Ahmadi, (2014: 104), peneliti sebagai instrumen penelitian memiliki karakteristik-karakteristik antara lain:

1. Kepekaan, peneliti (manusia) sebagai alat peka dan dapat beraksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang ada. Dengan hal itu dia dapat berinteraksi dengan situasi untuk merasakan dimensinya.
2. Kemampuan beradaptasi, peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Penekanan keseluruhan. dari semua instrumen penelitian, tidak ada suatu instrumen berupa tes atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia.
4. Pengembangan dasar pengetahuan, instrumen manusia mempunyai kompetensi untuk berfungsi secara serentak. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata, jadi untuk memahaminya kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita.
5. Kesegeraan Proses, peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh dan peneliti dapat menafsirkannya untuk menguji hipotesis dengan para responden dalam situasi tertentu.

6. Kesempatan untuk klarifikasi dan pembuatan rangkuman, hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan dengan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan atau perbaikan.
7. Kesempatan untuk menyelidiki, karena manusia sebagai instrumen, respon yang aneh dan menyimpang diberi perhatian. Respon yang berbeda atau bahkan bertentangan dipakai untuk mempertinggi tingkat kepercayaan dan tingkat pemahaman terhadap aspek yang diteliti.

#### **D. Situasi Sosial dan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori. Sampel kecil dalam hal ini informan yang sedikit merupakan ciri dari penelitian kualitatif, karena pada penelitian kualitatif penekanan pemilihan sampel didasarkan pada kualitas, bukan pada jumlahnya.



Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang. Informan tersebut terdiri dari 1(satu) orang Hubungan Masyarakat (Humas) Pengadilan Negeri Yogyakarta, 1 (satu) orang dari Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) dan 1 (satu) orang dari Kepaniteraan Hukum. Waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Januari 2017 di Kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta.

#### **E. Data Penelitian**

Data yang akan digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh dari informan secara langsung dengan cara wawancara dan observasi. Data primer berasal dari nara sumber utama. Nara sumber itu sendiri adalah orang-orang yang benar-benar tahu dan terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Pemilihan informan atau nara sumber sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu narasumber yang mempunyai tujuan tertentu, berdasarkan atas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Pemilihan informan ditentukan oleh peneliti dengan disesuaikan dengan tujuan penelitiannya. Adapun informan yang digunakan sebagai nara sumber dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 (tiga) orang. Informan tersebut terdiri dari 1(satu) orang Hubungan Masyarakat

Pengadilan Negeri Yogyakarta, 1 (satu) orang dari Pos Bantuan Hukum, dan 1 (satu) orang dari Kepaniteraan Hukum..

Apabila dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan adanya variasi informasi, maka proses pengumpulan informasi dapat dianggap selesai.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literatur, antara lain : catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dari Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

### 1. Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan dalam penelitian, untuk memperoleh data primer. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur (*semi structure interview*). Jenis wawancara ini termasuk kategori wawancara mendalam (*indept interview*). Di dalam metode wawancara, terdapat wawancara mendalam yaitu kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan dan keseriusan. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dengan menggunakan panduan atau petunjuk wawancara yang berisi tentang garis besar pokok-

pokok yang ditanyakan dengan maksud agar pokok-pokok yang direncanakan tersebut dapat tercakup seluruhnya. Tujuan dilakukannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh keterangan, informasi maupun penjelasan dari subyek penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta.

## 2. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap yang tampak pada obyek penelitian. Atau dengan kata lain observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Teknik penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah secara langsung, artinya pengamatan dan pencatatan dilakukan secara langsung.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, yaitu setiap bahan tertulis baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa surat-surat dan catatan-catatan yang berhubungan. Studi dokumen menurut Sugiyono dalam Kusjayanto (2015:50) merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

## F. Analisis Data

Analisis data di dalam suatu penelitian merupakan hal yang penting agar data-data yang terkumpul dapat menghasilkan jawaban dari permasalahan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah pengumpulan data, data reduction, data display dan *conclusion drawing/verification*. Menurut Sugiyono dalam Kusjayanto, (2015: 46) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis komparatif antara Standar Pelayanan Peradilan yaitu Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan dengan hasil wawancara dan observasi. Penelitian kualitatif secara komparatif adalah melakukan analisis untuk mencari dan menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang fenomena yang diamati, (Arikunto, 1989: 197)

Langkah-langkah analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Langkah 1: Menganalisis visi dan misi Pengadilan Negeri Yogyakarta
- b) Langkah 2: Menganalisis program kerja Pengadilan Negeri Yogyakarta

- c) Langkah 3: Menganalisis Pelayanan Publik dari Pengadilan Negeri Yogyakarta
- d) Langkah 4: Menganalisis upaya peningkatan kinerja aparat pelayanan Pengadilan Negeri Yogyakarta

Penelitian ini meneliti tentang kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 26 tahun 2012 dengan kenyataan dilapangan.

Teknik penyajian data hasil penelitian dilakukan secara informal yaitu dengan bahasa ragam ilmiah dalam bentuk narasi atau deskripsi kata-kata, dan ragam formal berupa tabel, atau gambar.

STIE Widya Winaha  
Jangan Plagiat

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

##### **1. Kondisi Geografis**

Kota Yogyakarta memiliki luas sekitar 32,5 Km<sup>2</sup> atau 1,02% dari luas wilayah Propinsi Daerah Yogyakarta. Kota Yogyakarta merupakan dataran rendah dimana dari barat ke timur relatif datar dan dari utara ke selatan memiliki kemiringan  $\pm 1$  derajat, serta terletak pada ketinggian 114 meter dari permukaan laut.

Kota Yogyakarta terbagi menjadi 14 Kecamatan, 45 Kelurahan, 616 RW, dan 2.532 RT, serta dihuni oleh 412.704 jiwa pada tahun 2015 dengan kepadatan rata-rata 12.699 jiwa/km<sup>2</sup> (BPS Kota Yogyakarta, 2016: 67).

Kondisi tanah Kota Yogyakarta cukup subur dan memungkinkan ditanami berbagai tanaman pertanian maupun perdagangan, disebabkan oleh letaknya yang berada didataran lereng gunung Merapi yang garis besarnya mengandung tanah regosol atau tanah vulkanis muda. Sejalan dengan perkembangan perkotaan dan pemukiman yang pesat, lahan pertanian di Kota Yogyakarta setiap tahun mengalami penyusutan.

##### **2. Wilayah Hukum**

Wilayah hukum Pengadilan Negeri Yogyakarta meliputi Daerah tingkat II Kota Yogyakarta yang terletak di ibukota propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terdiri atas 14 daerah kecamatan yaitu:

Tabel 4: 1. Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Yogyakarta

No.	Kecamatan	Kelurahan
1	Mantrijeron	Suryodiningratan, Mantrijeron, Gedongkiwo
2	Kraton	Petehan, Panembahan, Kadipaten
3	Mergangsan	Brontokusuman, Keparakan, Wirogunan
4	Umbulharjo	Giwangan, Sorosutan, Pandeyan, Warungboto, Tahunan, Muja-Muju, Semaki
5	Kotagede	Prenggan, Purbayan, Rejiwinangun
6	Gondokusuman	Kotabaru, Baciro, Demangan, Terban, Klitren
7	Danurejan	Suryatmajan, Bausasran, Tegal Panggung
8	Pakualaman	Purwokinanthe, Gunungketur
9	Gondomanan	Prawirodirjan, Ngupasan
10	Ngampilan	Notoprajan, Ngampilan
11	Wirobrajan	Patangpuluhan, Wirobrajan, Pakuncen
12	Gedongtengen	Sosromenduran, Pringgokusuman
13	Jetis	Gowongan, Bumijo
14	Tegalrejo	Tegalrejo, Bener, Kricak, Karangwaru

Sumber: BPS Kota Yogyakarta, 2016

## B. Visi dan Misi

Visi Pengadilan Negeri Yogyakarta adalah “Terwujudnya Pengadilan Negeri Yogyakarta yang Agung”. Sedangkan misi Pengadilan Negeri Yogyakarta yaitu:

- 1) Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Yogyakarta,
- 2) Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan,
- 3) Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Negeri Yogyakarta,
- 4) Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Berdasarkan visi dan misi di atas, dikembangkanlah nilai-nilai utama badan peradilan. Nilai-nilai inilah yang akan menjadi dasar perilaku seluruh warga badan

peradilan dalam upaya mencapai visinya. Pelaksanaan dari nilai-nilai ini pada akhirnya akan membentuk budaya badan peradilan. Nilai-nilai yang dimaksud, adalah:

**1. Kemandirian Kekuasaan Kehakiman** (Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)

- a. Kemandirian Institusional: Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
- b. Kemandirian Fungsional: Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

**2. Integritas dan Kejujuran** (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945; Pasal 5 ayat (2)

Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)  
Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparat peradilan.

**3. Akuntabilitas** (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009

tentang Kekuasaan Kehakiman) Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti



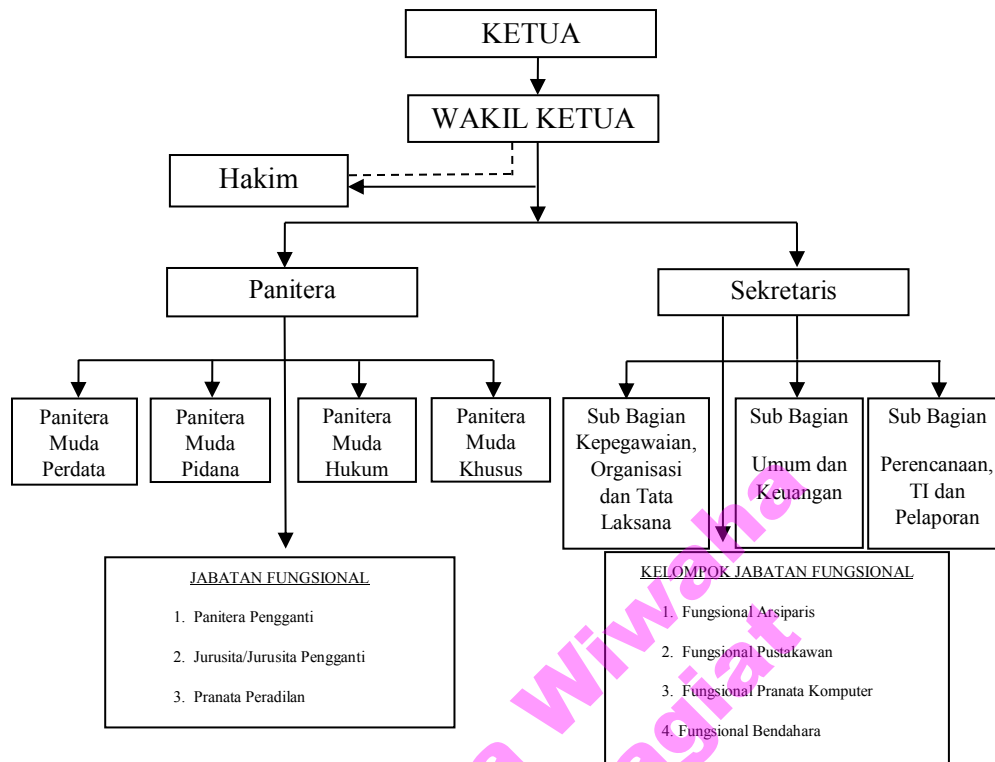
perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparaturnya, tugas-tugas yang diembannya juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.

4. **Responsibilitas** (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, hakim juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.
5. **Keterbukaan** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.
6. **Ketidakterbukaan** (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Ketidakterbukaan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparaturnya harus tidak terpengaruh dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.

**7. Perlakuan yang sama di hadapan hukum** (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 52 UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) Setiap warga negara, khususnya pencari keadilan, berhak mendapat perlakuan yang sama dari Badan Peradilan untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

### **C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 2016 adalah:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Yogyakarta  
Sumber : PERMA Nomor 7 tahun 2015

Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Yogyakarta dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pimpinan Pengadilan Negeri terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua
2. Hakim yang bertugas menangani perkara dalam kedudukannya sebagai penyelenggara kekuasaan kehakiman terdiri dari 20 orang Hakim karier, 3 orang Hakim Ad Hoc PHI dan 4 orang Hakim Ad Hoc Tipikor.
3. Panitera dan selaku Pimpinan Kepaniteraan
4. Sekretaris Selaku Pimpinan Kesekretariatan

5. Kepaniteraan dipimpin oleh Panitera dibantu oleh Panitera Muda Perdata, Panitera Muda Pidana, Panitera Muda Hukum, Panitera Muda PHI dan Panitera Muda Tindak Pidana Korupsi.
6. Kesekretariatan yang dipimpin oleh Sekretaris dibantu oleh Kepala Sub bagian Kepegawaian dan Organisasi Tata Laksana, Sub Bagian Umum dan Keuangan dan Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan.

Kelompok jabatan Fungsional yang berada dibawah kewenangan Panitera yaitu Panitera Pengganti terdiri dari 26 orang, Juru Sita terdiri dari 6 orang dan Juru Sita Pengganti yang juga ditugaskan sebagai staf menyebar diseluruh unit kerja Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA terdiri dari 17 orang. Sedangkan jabatan fungsional di bawah kesekretariatan belum terisi.

#### **D. Program Kerja**

Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagai instansi vertikal Mahkamah Agung di tingkat kota/kabupaten merupakan bagian dari lembaga peradilan umum mempunyai tugas inti (*core bussiness*) menerima, memeriksa, mengadili dan memutus perkara Pidana, perkara Perdata, perkara PHI dan perkara Tipikor di tingkat pertama. Oleh karena itu yang dijadikan program utama pada perencanaan strategis di Pengadilan Negeri Yogyakarta adalah peningkatan manajemen peradilan umum dengan rincian kegiatan diantaranya adalah diadakannya Pos Pelayanan Hukum ( Posbakum), Penyelesaian perkara maksimal 5 bulan, berkas perkara yang diselesaikan dengan tepat waktu, penyelesaian perkara prodeo, serta

penyelesaian administrasi perkara di tingkat pertama. Maka dari itu program utama Pengadilan Negeri Yogyakarta adalah:

1. Peningkatan manajemen peradilan umum, meliputi penyediaan Pos Bantuan Hukum untuk masyarakat, penyelesaian perkara yang sederhana, tertib, tepat waktu dan akuntabel, penyelesaian perkara yang kurang dari 5 ( lima ) bulan, pemberian uang makan terdakwa serta pengamanan persidangan dan pelaksanaan pembebasan biaya perkara.
2. Program Dukungan manajemen dan dukungan teknis lainnya, meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemeliharaan fasilitas perkantoran.
3. Program penyediaan dukungan sarana dan prasarana yang memadai dan pengembangan sistem teknologi informasi peradilan.

Penjabaran dari program utama Pengadilan Negeri sebagaimana tersebut di atas dilakukan dengan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Meningkatnya penyelesaian perkara
2. Peningkatan akseptabilitas putusan Hakim
3. Peningkatan efektifitas pengelolaan perkara
4. Peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap peradilan (*access to justice*)
5. Meningkatnya kepatuhan terhadap putusan pengadilan
6. Meningkatnya kualitas pengawasan

## **E. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Yogyakarta terdiri dari:

### **a. Pelayanan Administrasi Persidangan**

1. Sidang Pengadilan dimulai jam 9.00 WIB. Dalam hal sidang tertunda pelaksanaannya, maka pengadilan akan memberikan informasi mengenai alasan penundaan kepada para pencari keadilan maupun masyarakat umum.
2. Pemanggilan kepada para pihak dapat dilakukan dengan cara pemanggilan para pihak oleh Petugas Piket Pengadilan agar masuk ke ruang sidang untuk pemeriksaan perkara.
3. Pengadilan wajib mengumumkan jadwal sidang kepada masyarakat pada papan pengumuman, situs resmi pengadilan dan media lainnya yang mudah dilihat masyarakat.
4. Pengadilan wajib menyediakan juru bahasa atau penterjemah untuk membantu pencari keadilan yang tidak memahami bahasa Indonesia atau memiliki kebutuhan khusus untuk mengikuti jalannya persidangan. Untuk mendapatkan layanan tersebut, masyarakat dapat mengajukan Surat Permohonan yang ditujukan kepada Ketua Majelis Hakim sebelum hari sidang dimulai, atau dapat mengajukan secara lisan di hadapan Majelis Hakim.
5. Pengadilan wajib memutus dan termasuk melakukan pemberkasan (minutasi) perkara pada Pengadilan Tingkat Pertama dalam jangka waktu maksimal 5 (enam) bulan terhitung sejak perkara didaftarkan.

6. Pencari keadilan dan masyarakat berhak memperoleh informasi dari Pengadilan mengenai perkembangan terakhir dari permohonan atau perkaranya melalui meja informasi, situs pengadilan atau media informasi lainnya.

#### **b. Pelayanan Bantuan Hukum**

Berdasarkan PERMA Nomor 01 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu, pelaksanaan bantuan hukum pada Pengadilan Negeri Yogyakarta adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat menggunakan layanan bantuan hukum yang tersedia pada setiap kantor pengadilan.
- b. Pengadilan menyediakan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) yang mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak mampu.
- c. Pengadilan menyediakan Advokat Piket (bekerjasama dengan lembaga penyedia bantuan hukum) yang bertugas pada Posbakum dan memberikan layanan hukum sebagai berikut:
  - i. Bantuan pengisian formulir permohonan bantuan hukum
  - ii. Bantuan pembuatan dokumen hukum
  - iii. Advis, konsultasi hukum dan bantuan hukum lainnya baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata
  - iv. Rujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk pembebasan pembayaran biaya perkara sesuai syarat yang berlaku.
- d. Pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim dilampiri keterangan syarat-syarat tidak mampu (KMS, JAMKESMAS)

- e. Penggugat berhak mendapatkan semua jenis pelayanan secara cuma-cuma yang berkaitan dengan pemeriksaan perkara prodeo. Komponen biaya prodeo meliputi antara lain: biaya pemanggilan, biaya pemberitahuan isi putusan, biaya saksi/saksi ahli, biaya meterai, biaya alat tulis kantor, biaya penggandaan/fotokopi, biaya pemberkasan dan biaya-biaya pengiriman berkas.
- f. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan surat permohonan berperkara secara prodeo (cuma-cuma) dengan mencantumkan alasan-alasannya kepada Ketua Pengadilan dengan melampirkan:
- i. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Lurah/Kepala Desa setempat; atau
  - ii. Surat Keterangan tunjangan sosial lainnya seperti Kartu Keluarga Miskin atau Kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) atau kartu Program Keluarga Harapan (PKH) atau Kartu Bantuan Langsung Tunai (BLT).
  - iii. Surat pernyataan tidak mampu yang dibuat dan ditandatangani pemohon bantuan hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Negeri.
- g. Jika pemohon prodeo tidak dapat menulis atau membaca maka permohonan beracara secara prodeo dapat diajukan secara lisan dengan menghadap Ketua Pengadilan.
- h. Prosedur permohonan berperkara secara prodeo:
- i. Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis kepada Ketua Pengadilan Tingkat Pertama dengan dilampiri dokumen pendukung.
  - ii. Dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak permohonan itu dicatat oleh Panitera, Hakim yang ditunjuk (Hakim yang menyidangkan pada tingkat pertama) memerintahkan Panitera untuk memberitahukan permohonan itu kepada pihak lawan dan memerintahkan untuk memanggil kedua belah pihak supaya datang di muka Hakim untuk dilakukan pemeriksaan tentang ketidakmampuan Pemohon.



- iii. Dalam tenggang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pemeriksaan Pengadilan Tingkat Pertama mengirimkan berita acara hasil pemeriksaan dilampiri permohonan ijin beracara secara prodeo dan dokumen pendukung, ke Pengadilan, yang berwenang memutus perkara yang dimohonkan tersebut untuk diputus apakah dikabulkan atau tidak.
  - iv. Jika permohonan dianggap memenuhi syarat maka diberikan penetapan ijin berperkara secara prodeo. Ijin beracara secara prodeo diberikan Pengadilan atas perkara yang diajukan pada tingkatan pengadilan negeri saja.
  - v. Jika ternyata pemohon orang yang mampu maka dibeikan penetapan tidak dapat beracara secara prodeo dan pemohon harus membayar biaya seperti layaknya berperkara secara umum.
9. Pengadilan menyediakan anggaran untuk biaya perkara prodeo dengan memperhatikan anggaran yang tersedia. Ketersediaan anggaran tersebut diumumkan kepada masyarakat secara berkala melalui papan pengumuman Pengadilan atau media lain yang mudah diakses.

### **c. Pelayanan Pengaduan**

1. Dasar Hukum:
  - a. PERMA Nomor 9 tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) d Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya.
2. Pengadilan menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan tentang mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan publik dan atau perilaku aparat pengadilan. Meja pengaduan tidak menerima pengaduan yang terkait dengan isi dari putusan atau tentang substansi perkara dan

pengaduan tentang fakta atau peristiwa yang terjadi lebih dari 3 (tiga) tahun sebelum pengaduan diterima. Khusus untuk pengaduan tentang pelayanan pengadilan harus disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan pengadilan.

3. Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui meja pengaduan, situs Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia ([http://bawas.mahkamahagung.go.id/web\\_bawas](http://bawas.mahkamahagung.go.id/web_bawas)) atau melalui pos dengan mengisi formulir pengaduan secara tertulis dan melampirkan bukti-bukti yang diperlukan.
4. Petugas meja pengaduan akan memberikan tanda terima yang berisi nomor pengaduan yang dapat digunakan oleh pelapor untuk mendapatkan informasi mengenai status pengaduannya. Dalam hal pengaduan dilakukan melalui pos, maka petugas pengaduan memberitahukan pelapor perihal pengaduan telah diterima dengan memberikan nomor agenda.
5. Pengadilan wajib menyampaikan informasi mengenai status pengaduan kepada pelapor dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan disampaikan, selanjutnya pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai perkembangan status pengaduannya. Dalam hal pengaduan dilakukan melalui pos, maka jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja berlaku sejak tanggal pemberitahuan telah diterimanya surat pengaduan oleh Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding.

6. Pengadilan wajib memeriksa dan memberitahukan status pengaduan kepada pelapor selambat-lambatnya dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan didaftar di agenda pengaduan Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding, dalam hal pemeriksaan belum selesai dilakukan dalam jangka waktu tersebut maka pengadilan wajib memberitahukan alasan penundaaan tersebut kepada pelapor melalui surat.

**e. Pelayanan Informasi.**

1. Dasar Hukum:
  - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  - b. SK KMA Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pengadilan.
2. Pengadilan menyediakan informasi antara lain mengenai:
  - a. hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan, antara lain hak mendapat bantuan hukum, hak atas perkara cuma-cuma, serta hak-hak pokok dalam proses persidangan;
  - b. tata cara pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan hakim dan pegawai;
  - c. hak-hak pelapor dugaan pelanggaran hakim dan pegawai;
  - d. tata cara memperoleh pelayanan informasi, dan;

- e. informasi lain yang berdasarkan SK 1-144 Tahun 2011 merupakan informasi publik.
3. Pengadilan menyediakan akses informasi terhadap putusan secara *online* atau melalui situs pengadilan, dengan melakukan proses pengaburan terhadap identitas pihak-pihak yang tercantum dalam putusan.
  4. Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui petugas pada Meja Informasi
  5. Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindak lanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja.
  6. Pengadilan wajib memberikan informasi yang diminta selambat-lambatnya dalam jangka waktu 13 (tiga belas) hari kerja sejak permohonan informasi dimohonkan.
  7. Pengadilan dapat meminta perpanjangan waktu bila diperlukan proses pengaburan informasi atau informasi yang diperlukan sulit ditemukan atau memiliki volume besar sehingga memerlukan waktu untuk menggandakannya.
  8. Pemohon dapat mengajukan keberatan jika Pengadilan menolak permohonan informasi yang diajukan, paling lambat 5 (lima) hari melalui meja informasi.

9. Pengadilan akan memungut biaya penyalinan informasi dengan biaya yang wajar sesuai dengan standar wilayah setempat dan tidak memungut biaya lainnya.

## **F. Analisis Kinerja Aparat Bidang Pelayanan**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan dan dokumentasi, diketahui bahwa sebagian besar kinerja aparat pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sudah menunjukkan kinerja yang optimal walaupun masih ada beberapa aparat bidang pelayanan yang kinerjanya belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (SOP). Dengan adanya Standar Pelayanan Pengadilan dapat digunakan untuk memantau kinerja aparat dalam melayani para pencari keadilan.

### **1) Kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan.**

Dari hasil wawancara dengan narasumber tentang pelayanan administrasi persidangan dapat diketahui bahwa seharusnya sidang dimulai jam 9.00 WIB sebagaimana tertulis dalam relaas panggilan kepada para pihak, akan tetapi dalam hal sidang tertunda pelaksanaannya, maka pengadilan akan memberikan informasi mengenai alasan penundaan kepada para pencari keadilan maupun masyarakat umum. Penundaan terjadi biasanya karena kehadiran dari pihak-pihak yang berkepentingan belum lengkap, sehingga mengakibatkan sidang tertunda.

Mengenai pemanggilan kepada para pihak, kinerja aparat pelayanan sejauh ini dinilai sudah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan SOP

Panggilan Persidangan yang ditetapkan. Hal ini akan ditetapkan menjadi jadwal sidang pada papan informasi/pengumuman jadwal persidangan di Pengadilan Negeri Yogyakarta. Adapun jika ada perkara yang tidak terjadwal pada papan informasi/pengumuman, bisa dikarenakan aparat tidak mengisi jadwal persidangan pada Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

Jangka waktu persidangan perkara di Pengadilan Negeri Yogyakarta paling lama 5 (lima) bulan, dan hal ini sudah sangat dipahami oleh aparat pelayanan pengadilan karena jika terjadi keterlambatan penyelesaian perkara akan menjadi perhatian pengawas untuk memonitor kendala yang ada kenapa sampai terjadi keterlambatan penyelesaian perkara tersebut. Untuk perkara yang telah diputus, aparat akan segera melakukan pemberkasan perkara (minutasi) untuk dilaporkan ke Kepaniteraan Hukum. Dalam hal ini aparat pelayanan dinilai sudah baik kinerjanya sesuai dengan SOP, karena setiap perkara yang masuk ke Pengadilan bisa dipantau secara *realtime* oleh Ketua Pengadilan dan pimpinan Mahkamah Agung.

Perkara pada Pengadilan Negeri terdiri dari perkara pidana dan perdata. Pada perkara pidana semua biaya yang timbul untuk penyelesaian perkara tersebut berasal dari dana DIPA Pengadilan Negeri Yogyakarta. Sedangkan pada perkara perdata biaya dipungut dari pihak pemohon terlebih dahulu sesuai dengan besarnya tarif beracara yang telah ditetapkan. Aparat pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sudah tidak memungut biaya secara langsung kepada para pihak, tetapi dibayarkan melalui Bank yang telah ditunjuk. Hal ini

sesuai dengan harapan pimpinan Mahkamah Agung bahwa di pengadilan sudah tidak ada lagi “uang berkeliaran”.

Produk layanan pengadilan berupa putusan. Tingkat penerimaan terhadap putusan pengadilan yang sudah baik, yaitu mencapai mencapai 78% untuk perkara perdata dan 70% pada perkara pidana pada tahun 2016, menunjukkan kualitas putusan hakim sudah busa diterima para pihak. Hal ini menunjukkan kinerja aparat pelayanan sudah meningkat (Sumber: Laporan Tahun 2016).

Sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Yogyakarta dirasa sudah cukup baik, baik sarana kerja bagi aparat Pengadilan maupun saran bagi pengunjung atau masyarakat pencari pengadilan, dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti jaksa, pengacara/advokat maupun wartawan. Sarana kerja cukup memadai seperti ruang kerja, meubelair, komputer/laptop, ruangan ber-AC, juga bagi pengunjung sudah disediakan tempat tunggu yang nyaman, ruangan ber-AC, televisi, koran, dan sarana informasi.

Mengenai kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan menurut haril wawancara dengan informan bahwa Pengadilan berusaha untuk terus-menerus mewujudkan aparat pelayanan padministrasi persidangan yang kompeten, namun tidak dapat dipungkiri masih ada saja ulah aparat yang ingin memanfaatkan pelayanan dengan memungut tidak sesuai dengan ketentuan kepada masyarakat. Hal ini tidak lepas juga dari kebiasaan (budaya) pihak pencari informasi (masyarakat) yang kadang memberi lebih besar dari ketentuan dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dari yang lain.

Berikut tabel kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada Pengadilan Negeri Yogyakarta:

Tabel 4.2. Kondisi kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan

No.	Komponen Penelitian	Kondisi
1.	Dasar Hukum	Optimal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Optimal
3.	Jangka Waktu	Optimal
4.	Biaya atau tarif	Optimal
5.	Produk Layanan	Optimal
6.	Sarana dan Prasarana	Optimal
7.	Kompetensi Pelaksana	Belum Optimal

Sumber : Hasil olah data 2017

Upaya meningkatkan kinerja aparat pelayanan administrasi persidangan terus dilakukan. Diantaranya mengadakan pelatihan teknis peradilan yang dilaksanakan sekali dalam sepekan. Pelatihan teknis tersebut dengan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang berkaitan secara langsung dengan pelayanan administrasi persidangan dan pelayanan informasi. Hal ini karena proses penanganan perkara harus dilakukan melalui sistem tersebut. Dengan informasi yang terkini (*up to date*) dari kondisi perkara yang sedang berjalan, maka para pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah memantau sejauh mana perkembangan perkara tersebut berlangsung. Pelatihan tersebut diperuntukan bagi hakim dan panitera/panitera pengganti maupun juru sita / juru sita pengganti yang bertugas menangani langsung perkara di pengadilan.



## 2) Kinerja aparat pelayanan bantuan hukum

Dari hasil wawancara dengan narasumber tentang pelayanan bantuan hukum dapat diketahui aparat telah berupaya untuk membantu masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan bantuan hukum. Pelayanan Pos Bantuan Hukum pada Pengadilan Negeri Yogyakarta memberikan layanan hukum berupa pembuatan dokumen hukum, advis, konsultasi hukum dan bantuan hukum lainnya baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata, rujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk pembebasan pembayaran biaya perkara sesuai syarat yang berlaku. Semua layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) bebas biaya perkara (prodeo), diberikan kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim dilampiri keterangan syarat-syarat tidak mampu (KMS, JAMKESMAS). Komponen biaya prodeo meliputi antara lain: biaya pemanggilan, biaya pemberitahuan isi putusan, biaya saksi/saksi ahli, biaya meterai, biaya alat tulis kantor, biaya penggandaan/fotokopi, biaya pemberkasan dan biaya-biaya pengiriman berkas.

Dari prosedur pelayanan bantuan hukum tersebut dapat diketahui kinerja aparat bidang pelayanan bantuan hukum sudah berusaha untuk melaksanakan tugasnya sesuai SOP yang telah ditetapkan, sehingga tidak terdapat kendala dalam pelayanan bantuan hukum. Hanya saja karena honor jasa advokat diberikan menurut jam kerja pelayanan yang ditentukan oleh Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Negeri Yogyakarta yaitu 2 (dua) jam layanan setiap hari, sehingga kurang bisa menyesuaikan dengan jam kerja kantor

Pengadilan Negeri Yogyakarta, sehingga dirasa kurang cukup untuk dapat memenuhi semua pihak yang memerlukan bantuan hukum.

Berikut tabel kinerja aparat pelayanan pos bantuan hukum berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada Pengadilan Negeri Yogyakarta:

Tabel 4.3. Kondisi kinerja aparat pelayanan pos bantuan hukum

No.	Komponen Penelitian	Kondisi
1.	Dasar Hukum	Optimal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Optimal
3.	Jangka Waktu	Optimal
4.	Biaya atau tarif	Optimal
5.	Produk Layanan	Optimal
6.	Sarana dan Prasarana	Optimal
7.	Kompetensi Pelaksana	Optimal

Sumber : Hasil olah data 2017

Bedasarkan hasil observasi didapati produk layanan dan sarana prasarana belum optimal, walaupun berdasar hasil wawancara dengan narasumber sudah terbilang optimal. Hal ini dilihat dari produk layanan kurang terpenuhi dimana hal tersebut berkaitan dengan sarana prasarana, yang pada piket Posbakum tidak tersedia komputer dan printer yang bisa untuk membuat permohonan. Upaya untuk meningkatkan kinerja aparat pada pos bantuan hukum antara lain:

- a) Untuk produk layanan pos bantuan hukum dinilai kurang optimal, karena pos bantuan hukum lebih banyak memberikan advis kepada pencari bantuan hukum. Sebaiknya aparat pelayanan bantuan hukum dapat memberi layanan lebih kepada masyarakat tidak mampu misalnya dengan bagaimana membuat surat gugatan atau permohonan.
- b) Kelengkapan sarana prasarana kurang optimal karena pada pos bantuan hukum hanya disediakan ruangan dengan meja dan kursi untuk

konsultasi, tetapi tidak dilengkapi dengan komputer dan printer sehingga kesulitan dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

### **3) Pelayanan Pengaduan**

Kinerja aparat Pelayanan pengaduan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dilaksanakan melalui meja pengaduan yang berada pada meja pelayanan Pengadilan Negeri Yogyakarta. Aparat pelayanan pengaduan bekerja untuk menerima pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan pengadilan yang diterima. Aparat tidak menerima pengaduan yang terkait dengan isi dari putusan atau tentang substansi perkara dan pengaduan tentang fakta atau peristiwa yang terjadi lebih dari 2 (dua) tahun sebelum pengaduan diterima. Khusus untuk pengaduan tentang pelayanan pengadilan harus disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan menerima layanan pengadilan. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini kinerja aparat pelayanan pengaduan dinilai sudah baik sesuai dengan Standar pelayanan Pengaduan. Adapun berdasar hasil wawancara memang selama ini belum pernah ada pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan pengadilan secara umum, sehingga pada dasarnya tidak bisa atau belum bisa menentukan kinerja aparat pelayanan pengaduan.

Berikut tabel kinerja aparat pelayanan pengaduan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada Pengadilan Negeri Yogyakarta:

Tabel 4.4. Kondisi kinerja aparat pelayanan pengaduan

No.	Komponen Penelitian	Kondisi
1.	Dasar Hukum	Optimal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Optimal
3.	Jangka Waktu	Optimal
4.	Biaya atau tarif	Optimal
5.	Produk Layanan	Optimal
6.	Sarana dan Prasarana	Optimal
7.	Kompetensi Pelaksana	Optimal

Sumber : Hasil olah data 2017

Upaya meningkatkan kompetensi aparat pelayanan pengaduan terus dilakukan dengan memberikan pelatihan yang berkaitan langsung dengan pengaduan dari masyarakat. Selama ini aparat terkesan kurang siap menerima aduan dari masyarakat, karena merasa pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat diketahui dengan kehadiran aparat pelayanan pengaduan yang tidak setiap saat berada di tempat meja pengaduan.

#### 4) Kinerja aparat pelayanan informasi

Dalam pelayanan informasi pihak Pengadilan Negeri Yogyakarta telah memberikan akses yang seluas-luasnya terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang putusan pengadilan. Akses informasi dapat dilakukan secara online melalui situs pengadilan, ataupun dengan datang sendiri ke meja pelayanan informasi. Aparat pelayanan informasi akan menerima dan menindaklanjuti permohonan informasi yang disampaikan dalam waktu 6 (enam) hari kerja sejak pengajuan permohonan informasi. Aparat pelayanan pengaduan akan memberikan informasi yang diminta dalam waktu selambat-

lambatnya 13 (tiga belas) hari kerja sejak pengajuan permohonan informasi. Untuk pelayanan informasi berupa pengandaan berkas, pengadilan akan memungut biaya sesuai dengan standar wilayah setempat. Sedangkan untuk informasi lainnya tidak dikenakan biaya. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa kinerja aparat pelayanan pengaduan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SOP) yang ditetapkan.

Berikut tabel kinerja aparat pelayanan informasi berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada Pengadilan Negeri Yogyakarta:

Tabel 4.5. Kondisi kinerja aparat pelayanan informasi

No.	Komponen Penelitian	Kondisi
1.	Dasar Hukum	Optimal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Optimal
3.	Jangka Waktu	Optimal
4.	Biaya atau tarif	Optimal
5.	Produk Layanan	Optimal
6.	Sarana dan Prasarana	Optimal
7.	Kompetensi Pelaksana	Optimal

Sumber : Hasil olah data 2017

Walaupun kinerja aparat pelayanan informasi sudah menunjukkan kinerja yang optimal, tetapi upaya untuk mengoptimalkan pelayanan informasi tetap dilakukan, misalnya dengan menempel pada papan informasi tentang ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan informasi secara jelas, mendidik aparat pelayanan informasi agar senantiasa memperbarui (*update*) informasi dan pengetahuan tentang pengadilan yang perkembangannya sangat cepat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian analisis kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta sebagian besar sudah menunjukkan optimal, akan tetapi masih ada beberapa komponen kinerja aparat yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat diketahui dari 4 (empat) bidang pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Yogyakarta yaitu terutama pelayanan administrasi persidangan.
2. Komponen kompetensi pelaksana yang belum optimal pada pelayanan administrasi persidangan menunjukkan bahwa kinerja aparat pelayanan secara umum pada Pengadilan Negeri Yogyakarta belum optimal, karena “*business core*” pengadilan itu sendiri adalah pelayanan persidangan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kinerja Aparat Bidang Pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Kinerja aparat bidang pelayanan pada Pengadilan Negeri Yogyakarta perlu dikaji lebih mendalam guna mengetahui lebih jauh faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja aparat bidang pelayanan. Sehingga dapat

dilakukan tindakan yang tepat dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan aparat pelayanan.

2. Perlu adanya pelatihan teknis secara rutin dan berkesinambungan dalam agar jangan sampai ada aparat yang kurang kompeten atau bahkan tidak kompeten dalam melaksanakan tugas. Hal ini tidak lepas dari sistem mutasi pegawai pada Pengadilan Negeri Yogyakarta yang sangat cepat.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam, (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal, dkk,(2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Miftah, (2012) Tesis. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Anggota Dewan Secretariat DPRD Kabupaten Wonosobo*. Yogyakarta: Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha
- Moohead, Griffin, (2013) *Perilaku Organisasi, Manajemen Sumberdaya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Saputro, Kusjayanto, (2015). Tesis, *Evaluasi Pelayanan Public Bidang Penanaman Modal Pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudiman, (2012) Tesis. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi Kabupaten Wonosobo*. Yogyakarta: Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. C.V. Andi Offset Yogyakarta
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang *Kekuasaan Kehakiman*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang *Perubahan atas UU No. 2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum*
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1984 tentang *Peradilan Umum*.
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI, Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang *Standar Pelayanan Pengadilan*.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang *Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) Di Mahkamah Agung Dan Peradilan Dibawahnya*.



Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.*

Surat Keputusan KMA Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang *Pedoman Pelayanan Informasi Pengadilan*

Surat Keputusan KMA Nomor 144/KMA/SK/III/2001 tentang *Keterbukaan Informasi di Pengadilan*

Surat Keputusan KMA Nomor: 076/KMA/SK/VI/2001 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.*

----, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (KLjIP) Pengadilan Negeri Yogyakarta tahun 2016. Yogyakarta

----, Statistik Laporan Ombudsman Tahun 2015.

[www.ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html](http://www.ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html) (diakses tanggal 16 Desember 2016)

STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat