

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengolahan laporan masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial Republik Indonesia, dengan fokus pada dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL. Latar belakang penelitian ini berangkat dari masih ditemukannya hambatan dalam proses penerimaan, registrasi, dan verifikasi laporan masyarakat, serta belum optimalnya penyampaian informasi perkembangan laporan kepada pelapor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengolahan laporan masyarakat telah memiliki dasar kelembagaan, prosedur kerja, serta dukungan teknologi informasi yang memadai, namun implementasinya masih menghadapi kendala pada aspek ketepatan waktu, kecepatan respons, dan intensitas komunikasi dengan masyarakat. Selain itu, keterbatasan pemahaman pelapor terhadap prosedur pelaporan turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek percepatan administrasi, peningkatan kualitas komunikasi publik, dan optimalisasi layanan digital agar pelayanan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pengolahan Laporan Masyarakat, Daya Tanggap.**

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of public complaint handling services at the Bureau of Judge Conduct Supervision of the Judicial Commission of the Republic of Indonesia, with a particular focus on the responsiveness dimension of the SERVQUAL model. The study was motivated by existing obstacles in the receipt, registration, and verification of public complaints, as well as the suboptimal dissemination of case progress information to complainants. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, documentation, and literature review. The findings indicate that the complaint-handling service has been supported by institutional arrangements, operational procedures, and information technology systems; however, its implementation still faces challenges related to timeliness, response speed, and communication intensity with the public. In addition, complainants' limited understanding of the reporting procedure also affects service effectiveness. Based on these findings, it can be concluded that the service quality of the Bureau of Judge Conduct Supervision has not yet fully met public expectations. Therefore, strengthening administrative acceleration, improving public communication, and optimizing digital services are necessary to achieve a more responsive, transparent, and accountable service delivery.*

***Kata kunci: Service Quality Kualitas Palayanan, Public Complaint Handling ,responsivness***

## RINGKESAN

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis kualitas palayanan pangolahan laporan masarakat di Biro Pangawasan Kalakuan Hakim Komisi Yudisial Républik Indonésia, kalayan museur kana diménsi responsiveness dina modél SERVQUAL. Latar tukang ieu panalungtikan nyaéta masih ayana rupa-rupa halangan dina prosés narima, ngadaptarkeun, jeung verifikasi laporan masarakat, sarta can maksimalna panyampaian informasi kamajuan laporan ka pihak pelapor. Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif déskriptif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara, obsérvasi, dokuméntasi, jeung studi pustaka. Hasil panalungtikan némbongkeun yén palayanan pangolahan laporan masarakat geus didukung ku tata kelembagaan, prosedur operasional, jeung sistem téknologi informasi anu cukup hadé, tapi dina palaksanaanna masih kénéh nyanghareupan halangan dina aspek katepatan waktu, kagancang réspon, jeung intensitas komunikasi jeung masarakat. Sajaba ti éta, kawatesna pamahaman pelapor kana prosedur ngalaporkeun ogé mangaruhan kana éféktivitas palayanan. Dumasar kana hasil éta, bisa dicindekkeun yén kualitas palayanan di Biro Pangawasan Kalakuan Hakim can sagemblengna nyumponan harepan masarakat. Ku kituna, perlu aya panguatan dina aspék percepatan administrasi, ningkatkeun kualitas komunikasi publik, sarta optimalisasi palayanan digital sangkan palayanan leuwih responsif, transparan, jeung akuntabel.

**Kecap Konci: Kualitas Palayanan, Pengolahan Laporan Masyarakat, Kacepetan Ngaréspon**