

BAB I

LATAR BELAKANG PENELITIAN

1.1 Fokus Kajian Penelitian

Pelayanan penerimaan laporan masyarakat di lembaga pengawas negara seperti Komisi Yudisial Republik Indonesia (KY RI) seharusnya berjalan cepat, transparan, dan ramah untuk membangun kepercayaan publik terhadap integritas peradilan, sebagaimana diamanatkan UUD 1945 Pasal 24B dan UU Nomor 18 Tahun 2011 tentang KY. Namun, realitas lapangan menunjukkan kesenjangan signifikan: survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KY mencatat skor rendah 71,80/100 pada 2022, dengan keluhan utama pada waktu penyelesaian laporan yang lambat dan kurangnya informasi perkembangan, sehingga banyak pelapor kecewa dan enggan melaporkan dugaan pelanggaran perilaku hakim lebih lanjut.

Di Biro Pengawasan Perilaku Hakim KY RI, kondisi nyata mencerminkan birokrasi yang masih kaku meskipun telah ada revisi Peraturan KY Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Laporan Masyarakat. Volume laporan tinggi seperti 1.202 laporan pada 2024 menyebabkan penumpukan di tahap registrasi dan verifikasi, dengan banyak kasus ditutup prematur tanpa tindak lanjut memadai. Keresahan pelapor termasuk prosedur rumit bagi masyarakat awam, minimnya akses digital tracking real-time, dan sikap petugas yang kurang responsif, sebagaimana terlihat dari tren IKM fluktuatif (misalnya, skor waktu penyelesaian hanya 3,37/4 pada 2021), yang menghambat efektivitas pengawasan hakim secara keseluruhan. Biro Pengawasan Perilaku Hakim. KY RI, sebagai lembaga negara independen yang, bertanggung jawab menjaga perilaku hakim

agar mencerminkan martabat peradilan sebagaimana Pasal 25A UU Nomor 24 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung. KY harus memiliki pelayanan yang berkualitas karena pelayanan penerimaan laporan masyarakat merupakan gerbang utama pengawasan etik hakim, yang membangun kepercayaan publik terhadap integritas yudisial. Tanpa pelayanan cepat, transparan, dan ramah, partisipasi masyarakat menurun, sehingga melemahkan efektivitas pengawasan dan independensi lembaga peradilan, sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan hak masyarakat atas layanan prima dari penyelenggara negara.

Biro Pengawasan Perilaku Hakim KY RI seharusnya selaras dengan standar internasional pengawasan yudisial, seperti yang direkomendasikan dalam Bangalore Principles of Judicial Conduct (2002) yang diterbitkan oleh United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), yang menekankan transparansi dan responsivitas dalam penanganan keluhan terhadap hakim. Standar ini menuntut waktu penyelesaian awal laporan tidak lebih dari 5-7 hari kerja dengan mekanisme tracking digital yang mudah diakses publik, sebagaimana diterapkan oleh Judicial Conduct Board di Inggris atau Judicial Inspection Commission di Jepang, di mana partisipasi masyarakat ditingkatkan melalui portal online real-time dan umpan balik otomatis. Namun, praktik KY RI masih tertinggal, dengan kurangnya integrasi teknologi serupa dan waktu verifikasi yang sering melebihi 14 hari, sehingga menimbulkan distrust publik mirip kasus-kasus di negara berkembang lain yang gagal memenuhi International Principles on the Independence and Accountability of Judges.

Perbandingan dengan standar internasional semakin menonjolkan urgensi reformasi di KY RI, di mana European Court of Human Rights (ECHR) melalui putusan seperti *Ramirez Sanchez v. France* (2006) menegaskan hak pelapor atas proses pengaduan yang cepat dan transparan sebagai bagian dari akses keadilan. Lembaga seperti Judicial Council of Georgia telah berhasil meningkatkan indeks kepuasan hingga 85% dengan menerapkan one-stop service dan AI-assisted triage untuk laporan, model yang dapat diadopsi KY mengingat volume laporan mencapai 1.202 pada 2024. Kesenjangan ini tidak hanya melanggar semangat UU Pelayanan Publik domestik, tetapi juga melemahkan komitmen Indonesia terhadap target Sustainable Development Goal (SDG) 16.3 tentang akses keadilan inklusif, sehingga menuntut analisis mendalam untuk reformasi berbasis bukti.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi realitas. Fokus khusus pada dimensi responsiveness, kemampuan memberikan pelayanan cepat dan tanggap. Pelayanan penerimaan laporan di lembaga pengawas negara seperti KY RI harus responsif: waktu registrasi dan verifikasi idealnya <7 hari kerja, dengan akses tracking real-time dan komunikasi proaktif, sesuai standar Peraturan KY Nomor 2 Tahun 2015.

Fenomena kesenjangan kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness di Biro Pengawasan Perilaku Hakim KY RI tidak hanya menurunkan kepuasan pelapor, tetapi juga mengancam mandat konstitusional KY dalam menjaga integritas peradilan. Data IKM yang fluktuatif dan keluhan struktural menunjukkan urgensi reformasi berbasis bukti empiris, di mana pendekatan

kualitas pelayanan oleh Zeithaml dapat mengungkap akar masalah Tanpa intervensi yang tepat partisipasi masyarakat akan menurun, melemahkan akuntabilitas yudisial.

Maka dari itu, peneliti mengambil judul penelitian "Kualitas Pelayanan Pengolahan Laporan Masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial Republik Indonesia" untuk menganalisis gap antara harapan dan realitas pelayanan, khususnya dimensi responsiveness, guna menghasilkan rekomendasi reformasi birokrasi yang kontekstual dan berkelanjutan.

1.2 Fokus Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial Republik Indonesia dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas?
2. Bagaimana solusi strategis yang diambil oleh Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Republik Indonesia untuk mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan akuntabilitas instansi dan kepuasan masyarakat pelapor .
2. Menentukan dan merumuskan solusi strategis yang diimplementasikan

oleh Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Republik Indonesia dalam mengatasi berbagai kendala guna meningkatkan kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat secara berkelanjutan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini merujuk pada kontribusi yang diberikan peneliti terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam disiplin administrasi publik dan manajemen pelayanan publik. Penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan kerangka konseptual yang lebih mendalam mengenai analisis kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat dalam konteks pengawasan lembaga yudisial, khususnya melalui pendekatan induktif berbasis SERVQUAL yang disesuaikan dengan dinamika birokrasi pengawas perilaku hakim di tingkat nasional..

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini akan berfungsi sebagai fondasi dan referensi awal yang kuat bagi para peneliti di masa depan yang tertarik pada isu-isu pengawasan hakim dan reformasi birokrasi, khususnya di lembaga negara seperti Komisi Yudisial atau institusi pengawas serupa di wilayah lain. Penelitian ini akan menyediakan analisis yang mendalam dan komprehensif mengenai hambatan internal serta strategi penanganan volume laporan tinggi di Biro Pengawasan Perilaku Hakim KY RI. Hasilnya dapat menjadi umpan balik yang sangat konstruktif dan berbasis bukti bagi KY untuk secara internal mengevaluasi prosedur penerimaan dan verifikasi laporan. Dengan mengidentifikasi secara jelas faktor-faktor dominan

seperti beban kerja petugas, keterbatasan fasilitas digital, dan dinamika organisasi, Biro Pengawasan dapat merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih tepat guna, realistis, serta berorientasi pada peningkatan kepuasan pelapor.