

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Puastaka**

Kajian pustaka adalah kajian secara rinci tentang berbagai istilah, fakta, definisi, variabel, dan teori yang digunakan sebagai pedoman atau dasar untuk menemukan subjek penelitian yang menjadi dasar penelitian yang diteliti untuk mencapai kebenaran.

Kajian pustaka berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisi yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang sehubungan dengan fokus penelitian ini.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam mencari perbandingan dan mengidentifikasi sumber inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Kajian penelitian terdahulu adalah salah satu tolak ukur dasar ketika melakukan penelitian karena memiliki kemampuan untuk memperluas dan memperdalam teori yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan.

## 2.1 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU

Judul	Tahun & Peneliti	Teori	Metode	Hasil penelitian
Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi pada Unit Pelayanan Pengaduan).	(Ardiansyah, 2022)	Teori SERVQUAL Parasuraman	Kualitatif	Dimensi <i>Reliability</i> dan <i>Empathy</i> paling dominan, namun kendala ditemukan pada waktu tunggu yang lama akibat kurangnya personel.
Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran Kode Etik.	(Saputra & Handayani, 2021)	<i>Good Governance &amp; Pelayanan Publik</i>	Yuridis Empiris (Kualitatif)	Transparansi informasi tahapan laporan masih minim, tetapi aspek <i>Assurance</i> tinggi karena petugas memiliki kompetensi hukum yang mumpuni.
Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Lembaga Negara Non-Kementerian.	(Wijaya, 2023)	<i>New Public Service (NPS) &amp; Kualitas Pelayanan</i>	Kualitatif Studi Kasus	Digitalisasi laporan secara signifikan meningkatkan dimensi <i>Tangibles</i> dan <i>Responsiveness</i> melalui sistem pelacakan laporan mandiri.
Efektivitas Mekanisme Penerimaan Laporan Masyarakat dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik.	(Pratama, 2024)	Teori Akuntabilitas & Pelayanan Publik	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan berkualitas berbanding lurus dengan kepercayaan publik. Perlunya penyederhanaan formulir laporan agar lebih <i>user-</i>

				<i>friendly</i> bagi awam.
--	--	--	--	----------------------------

### 2.1.2 Analisis *gap* research

Setelah menelaah beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan adanya celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar urgensi penelitian ini dilakukan. Analisis celah tersebut dibagi menjadi tiga aspek utama:

Mayoritas penelitian terdahulu berfokus pada instansi pelayanan publik umum (seperti kantor kependudukan) atau lembaga penegak hukum secara luas. Belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengambil lokus pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial RI. Mengingat Komisi Yudisial memiliki karakteristik unik sebagai lembaga konstitusional yang mengawasi etik hakim, maka proses pelayanan penerimaan laporannya memiliki sensitivitas dan kompleksitas hukum yang berbeda dibandingkan instansi pelayanan publik lainnya. Penelitian sebelumnya (seperti Pratama, 2024 atau Saputra, 2021) lebih banyak menyoroti efektivitas birokrasi dan akuntabilitas lembaga secara makro. Terdapat celah dalam mengeksplorasi aspek humanis dan psikologis dalam interaksi antara petugas dan pelapor. Dalam penelitian ini, dimensi Empathy dan Assurance pada teori SERVQUAL akan digali lebih dalam untuk melihat bagaimana petugas mengelola emosi pelapor yang seringkali datang dalam kondisi tertekan akibat ketidakadilan hukum.

Meskipun beberapa peneliti menggunakan metode kualitatif, seringkali data yang dihasilkan hanya bersifat deskripsi permukaan. Peneliti melihat adanya peluang untuk melakukan analisis kualitatif yang lebih mendalam melalui triangulasi data (wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen internal) untuk mengungkap kendala-kendala non-teknis (seperti budaya organisasi atau beban psikologis petugas) yang belum banyak terungkap pada penelitian-penelitian terdahulu yang lebih bersifat administratif.

Berdasarkan gap penelitian tersebut, kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini adalah pada integrasi analisis kualitas pelayanan menggunakan 5 Dimensi SERVQUAL yang dikontekstualisasikan pada fenomena pengawasan etik hakim. Penelitian ini memposisikan pelayanan penerimaan laporan di Komisi Yudisial bukan hanya sebagai proses administratif, melainkan sebagai bentuk pemenuhan hak konstitusional warga negara dalam mengawasi integritas peradilan.

### **2.1.3 Kajian Terhadap *Grand Theori***

Studi administrasi publik sangat relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat di biro pengawasan perilaku hakim karena melibatkan proses kelembagaan, pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### **2.1.3.1 Konsep Administrasi**

(Siagian, 2012) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan dari proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tanpa adanya administrasi yang baik, suatu organisasi akan sulit berjalan secara efektif dan efisien (Siagian, 2012)

(Syamsi, 2020) mengemukakan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Syamsi, 2020)

### **2.1.3.2 Konsep Organisasi**

(Kardi, 2007) mendefinisikan organisasi sebagai sistem sosial terbuka, terdiri atas sekelompok orang yang bekerja bersama secara terstruktur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ia menekankan pentingnya inovasi, adaptasi, dan manajemen perubahan dalam menghadapi tantangan abad ke-21.

(Bolman & Deal, 2009) memperkenalkan empat kerangka pemahaman organisasi: struktural, sumber daya manusia, politik, dan simbolik. Mereka memandang organisasi sebagai entitas kompleks yang perlu dipahami dari berbagai perspektif untuk mengerti kerja sama dan interaksi di dalamnya (Bolman & Deal, 2009)

### **2.1.3.3 Konsep Manajemen**

(Yukl, 2006) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek teknis dan keterampilan interpersonal serta kepemimpinan sangat penting bagi manajer dalam mengarahkan tim dan organisasi (Yukl, 2006)Montgomery (2008) mengartikan manajemen sebagai proses mengelola sumber daya dan strategi yang memengaruhi arah jangka panjang organisasi. Manajemen mencakup efisiensi sekaligus visi dan kepemimpinan strategis demi masa depan organisasi (Montgomery, *The Strategist: Be the Leader Your Business Needs*, 2008. 18).

Kompleks antara teori dan praktik, bertujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, serta mendorong kebijakan publik agar responsif terhadap kebutuhan sosial (Nicholas dalam Pasolong, 2010. 8).

### **2.1.3.4 Manajemen Strategi**

(Porter, 2004) mendefinisikan manajemen strategi sebagai proses pengambilan keputusan yang bertujuan meraih keunggulan kompetitif melalui posisi pasar yang lebih baik. Dia menekankan tiga strategi kompetitif utama: diferensiasi, biaya rendah, dan fokus (Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, 2004. 12).

(Mintzberg, 2003) berpendapat bahwa manajemen strategi bukan hanya perencanaan terstruktur, melainkan proses pembelajaran dan adaptasi berkelanjutan. Strategi berkembang secara informal melalui pengalaman, bukan sekadar perencanaan formal, dibagi menjadi strategi yang dipikirkan dan yang muncul (Mintzberg, *The Rise and Fall of Strategic Planning*, 2003. 45).

### **2.1.4 Kajian Terhadap *Middle* Theori**

#### **2.1.4.1 Konsep Manajemen Publik**

J. Steven Ott, dkk (2001) dalam bukunya *Public Management: The Essential Readings*, menyatakan bahwa manajemen publik adalah fokus pada manajemen instansi pemerintah, organisasi nirlaba, dan organisasi sektor publik lainnya yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan. (Shafritz & Russell, 2005) menyatakan bahwa manajemen publik adalah pemanfaatan teori manajemen, politik, dan hukum untuk menjalankan mandat

pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan dan fungsi pengaturan kepada masyarakat.

(Hughes, 2012) dalam buku *Public Management and Administration*, berpendapat bahwa manajemen publik bukan sekadar administrasi, melainkan aktivitas yang lebih luas yang melibatkan pencapaian hasil dan tanggung jawab manajer terhadap pencapaian tujuan organisasi.

(Keban, 2008) dalam bukunya *Memahami Lokomotif Pembaruan Tata Kelola Pemerintahan*, menyatakan bahwa manajemen publik berkaitan dengan cara bagaimana instansi pemerintah mengelola sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.

(Supriyatno, 2009) menyatakan bahwa manajemen publik adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada di sektor publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara transparan.

#### **2.1.4.2 Konsep Manajemen Pelayanan Publik**

(Hardiyansyah, 2011) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan.

(Dwiyanto, 2012) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan derajat pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan secara tepat waktu, tepat sasaran, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

(Ratminto & Winarsih, 2013) dalam buku *Manajemen Pelayanan Prima*, berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sistem dan sumber daya manusia yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan sesuai dengan asas kepastian waktu dan biaya.

(Sedarmayanti, 2009) dalam bukunya *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berarti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas cacat, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui akurasi, kesopanan, tanggung jawab, dan kemudahan akses.

(Lukman, 2010) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat.

#### **2.1.4.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

(Hardiyansyah, 2011) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan.

(Dwiyanto, 2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebuah kinerja pelayanan yang dinilai berdasarkan kemudahan akses, keramahan, serta kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat dari birokrasi.

(Ratminto & Winarsih, 2013) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sistem dan sumber daya manusia yang mampu memberikan

kepuasan kepada pengguna layanan sesuai dengan asas kepastian waktu dan biaya.

(Hayat, 2017) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat yang akuntabel.

(Lukman, 2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat.

#### **2.1.4.4 Konsep Pelayanan Prima**

(Barata, 2014) dalam bukunya *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, menyatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

(Daryanto & Setyobudi, 2014) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan maksimal agar pelanggan merasa puas dan dihargai.

(Suwithi, 2010) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan perlakuan yang diterimanya.

(Gaspersz, 2011) berpendapat bahwa pelayanan prima adalah suatu proses yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total (Total Quality Management) melalui perbaikan berkelanjutan.

(Rahmayanty, 2013) dalam buku *Manajemen Pelayanan Prima*, menyatakan bahwa pelayanan prima adalah standar pelayanan yang melampaui

standar minimal yang ditetapkan, dengan tujuan memberikan pengalaman positif yang membekas bagi masyarakat.

## **2.1.5 Kajian Terhadap Operasional Theori**

### **2.1.5.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

(Parasuraman et al., 1985) dalam jurnal *A Conceptual Model of Service Quality*, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai refleksi dari persepsi konsumen terhadap interaksi mereka dengan penyedia layanan, yang diukur melalui perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima.

(Lovelock & Wirtz, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **2.1.5.2 Konsep Pelayanan Prima**

(Grönroos, 1984) dalam bukunya *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan layanan yang mereka rasakan secara nyata (*perceived service*).

Wyckof (1988) dalam artikel jurnal *Developing a Quality Strategy for Service*, menyatakan bahwa pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas keragaman dalam memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan yang konsisten.

(Kotler, 2002) dalam bukunya *Manajemen Pemasaran*, mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan

kepemilikan apa pun.

(Tjiptono, 2008) dalam bukunya *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, mengartikan pelayanan prima sebagai upaya maksimal yang diberikan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

(Barata, 2003) dalam bukunya *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal pada organisasi/perusahaan.

## **2.2 Kerangka Berfikir**

Kualitas pelayanan dalam konteks ini dipahami sebagai perbandingan antara persepsi masyarakat pelapor terhadap layanan yang secara nyata mereka terima dengan harapan mereka sebelum proses pelaporan dilakukan. Memiliki 5 dimensi yaitu:

### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Dimensi ini merepresentasikan aspek visual dan infrastruktur yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat pelapor sebagai bentuk representasi profesionalisme lembaga. Dalam operasionalnya, hal ini mencakup kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu pengaduan, ketersediaan sarana prasarana penunjang seperti komputer pengaduan dan brosur informasi, hingga penampilan fisik petugas yang rapi dan sesuai dengan identitas resmi Komisi Yudisial. Fasilitas yang

memadai secara naratif membangun kesan pertama bahwa lembaga memiliki kesiapan penuh dalam melayani publik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan Biro Pengawasan Perilaku Hakim untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Dalam narasi pelayanan, hal ini berkaitan dengan kepastian prosedur; apakah petugas mampu melakukan verifikasi laporan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku tanpa melakukan kesalahan administratif. Keandalan menjamin bahwa informasi yang diterima masyarakat bersifat pasti dan tidak berubah-ubah, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap kredibilitas lembaga.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan menggambarkan kemauan serta kesigapan para petugas dalam membantu masyarakat pelapor dan memberikan layanan dengan cepat. Secara naratif, dimensi ini menyoroiti bagaimana interaksi petugas dalam merespons pertanyaan, menangani keluhan, atau memberikan panduan pengisian formulir tanpa membiarkan masyarakat menunggu dalam ketidakpastian. Petugas yang responsif menunjukkan bahwa birokrasi di Komisi Yudisial bersifat dinamis dan proaktif terhadap kebutuhan para pencari keadilan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan melibatkan kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf penerimaan laporan. Dalam konteks laporan perilaku hakim, dimensi ini sangat krusial secara naratif karena berkaitan dengan

rasa aman pelapor. Petugas harus memiliki pemahaman hukum yang mendalam mengenai Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) agar penjelasan yang diberikan meyakinkan. Selain itu, jaminan mencakup kepastian bahwa identitas pelapor dan data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan hukum.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan dimensi yang memberikan sentuhan kemanusiaan dalam pelayanan, yakni perhatian pribadi yang tulus kepada masyarakat pelapor. Secara naratif, empati diwujudkan melalui sikap petugas yang mampu mendengarkan keluhan kesah masyarakat dengan sabar, menunjukkan keramahan, serta memahami kondisi psikologis pelapor yang mungkin merasa dirugikan oleh putusan hukum. Pelayanan yang empatik memastikan bahwa setiap masyarakat yang datang ke Komisi Yudisial merasa dihormati martabatnya dan didengarkan aspirasinya secara personal.

## 2.1 PARADIGMA PENELITIAN



Sumber : Diolah peeneliti

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan Kerangka Berpikir di atas, peneliti membuat Proposisi dari permasalahan yang akan diteliti Kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Republik Indonesia dinilai rendah pada dimensi *responsiveness* model SERVQUAL Zeithaml yaitu kemampuan memberikan pelayanan cepat, tanggap, dan proaktif terhadap kebutuhan pelapor di mana kesenjangan antara harapan (waktu <7 hari, tracking

real-time) dan realitas (penumpukan kasus, IKM 71,80/100) menghambat pelayanan berkualitas sebagaimana (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial menerapkan solusi strategis berbasis teknologi untuk dimensi *responsiveness* SERVQUAL seperti percepatan verifikasi dan komunikasi proaktif melalui (Peraturan Komisi Yudisial Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Laporan Masyarakat, 2015) untuk mengatasi kendala birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan menuju standar Bangalore Principles.

Maka dari itu, analisis kualitas pelayanan penerimaan laporan masyarakat pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim di Komisi Yudisial Republik Indonesia dengan mempergunakan 5 Dimensi akan mewujudkan proses pelayanan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada pelayanan prima.