

ANALISA PELAYANAN ADMINISTRASI KELUHAN MASYARAKAT PADA KOMISI YUDISIAL JAKARTA PUSAT

Sugiyah¹, Kahar, Salsabila Neza²

Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis¹
Universitas Bina Sarana Informatika
sugiyah.sgy@bsi.ac.id¹, salsabilanezakahar73@gmail.com²

Abstrak

Pelayanan adalah bagian terpenting yang harus diperhatikan bagian instansi pemerintah, karena berdampak pada image suatu lembaga, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Dalam melayani keluhan perlu penanganan yang tepat agar tidak terjadi keluhan baru yang muncul akibat ketidakpuasan atas pelayanan yang digunakan. Begitu pula dalam melayani keluhan masyarakat terhadap hakim, Komisi Yudisial dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar masyarakat puas dan tidak memberikan respon yang negatif untuk Komisi Yudisial. Metode analisa yang digunakan adalah metode kualitatif, analisa data dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan biro pengawasan perilaku hakim bagian pengolahan laporan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penyampaian keluhan bisa dilakukan dengan masyarakat bisa datang langsung ke Komisi Yudisial untuk menyampaikan laporan keluhannya dan mengisi formulir laporan kepada staff pengolah laporan masyarakat, mengirimkan laporan keluhan yang berisi identitas pelapor, terlapor dan bukti yang memperkuat laporan tersebut via pos yang ditujukan kepada Ketua Komisi Yudisial, datang langsung ke kantor penghubung Komisi Yudisial dan via online dengan cara mengunjungi website resmi Komisi Yudisial di www.komisiyudisial.go.id. Lamanya proses penanganan laporan yang diterima Komisi Yudisial adalah 60 hari, selanjutnya langsung diproses dibagian pengolahan laporan masyarakat, kemudian laporan tersebut akan diberi nomer untuk memudahkan pelapor mengecek status penanganan laporannya, lalu laporan tersebut akan diverifikasi

Kata kunci: Pelayanan, Keluhan.

I. PENDAHULUAN

Jumlah penduduk yang sangat besar bagi bangsa Indonesia merupakan aset Indonesia yang sangat bernilai. Namun demikian di sisi lain juga memunculkan permasalahan baik dari segi ekonomi, sosial budaya, maupun hukum.

Kesadaran masyarakat yang dalam kedisiplinan dan lemahnya tanggung jawab serta tuntutan ekonomi yang tidak didukung lapangan kerja yang memadai menyebabkan alasan jumlah kasus pelanggaran hukum cukup tinggi di Indonesia., seperti kasus pelanggaran lalu lintas, kekerasan rumah tangga, pembunuhan, penyalahgunaan psikoterapika dan korupsi. Di samping itu terbatas para penegak hukum yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk menyebabkan penyelesaian bisa lama, bahkan terkadang tidak tuntas dan menggantung begitu saja, sehingga apabila terus menerus terjadi dapat menimbulkan keresahan di masyarakat.

Untuk mengantisipasi hal tersebut, pemerintah Indonesia membentuk lembaga-lembaga di bidang

hukum, seperti Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, dan Komisi Yudisial. Masing-masing lembaga bekerja sesuai tanggung jawab yang ditetapkan. Mahkamah Agung yang bertugas untuk menguji peraturan perundang-undangan terhadap undang-undang dan memberikan pertimbangan hukum kepada presiden dalam hal permohonan grasi dan rehabilitasi. Mahkamah Konstitusi bertugas untuk memutus sengketa kewenangan lembaga negara dan memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum. Komisi Yudisial yang bertugas untuk menjaga, menegakan kehormatan, keluhuan martabat dan perilaku hakim serta menetapkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) bersama-sama dengan Mahkamah Agung.

Kedudukan Hakim adalah memiliki tanggung jawab yang besar karena dituntut harus menyelesaikan masalah-masalah yang ada di persidangan dengan jujur, adil, dan tuntas. Dalam menyelesaikan semua masalah-masalah yang ada di persidangan seorang hakim harus bekerja sesuai dengan kode etik hakim, sehingga bisa memberikan

rasa puas kepada masyarakat. Namun sebaliknya apabila hakim tidak melaksanakan tugasnya dengan baik maka masyarakat bisa melaporkan kinerja hakim tersebut pada Komisi Yudisial. yang selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh bagian atau biro yang menangani.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian “Pelayanan Administrasi Keluhan Masyarakat Pada Komisi Yudisial Jakarta”. Selanjutnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana prosedur menyampaikan keluhan terhadap hakim pada Komisi Yudisial?, 2) Bagaimana proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Komisi Yudisial? 3) Apa saja sanksi untuk hakim yang terbukti melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) ? dan 4) Apa saja kendala dan yang dihadapi KY dalam menangani laporan keluhan masyarakat terhadap hakim ?

Tujuan dari penelitian ini adalah.1) Untuk mengetahui cara menyampaikan keluhan terhadap hakim yang diduga pada Komisi Yudisial 2) Untuk mengetahui proses penanganan laporan masyarakat yang diterima oleh Komisi Yudisial dan 3) Untuk mengetahui sanksi untuk hakim yang terbukti melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) dan 4) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Komisi Yudisial dalam menangani laporan keluhan masyarakat terhadap hakim

II. LITERATUR

A. Pengertian Pelayanan

Sebagai lembaga/instansi pemerintahan tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan kepada semua masyarakat yang membutuhkan untuk mendapatkan kepercayaan mereka

Menurut Gronroos dalam [1] Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan Rangkuti[2] berpendapat “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud Pelayanan”

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Tilaar dalam [3] ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, antara lain: 1) Dedikasi dan Disiplin (rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya. 2) Jujur 3. Inovatif (seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan), 4) Tekun, 5) Ulet, 6) Sumber Daya Manusia, 7) Kepemimpinan

Karakteristik Pelayanan

Menurut Norman dalam [1] menyatakan karakteristik pelayanan meliputi :1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial dan 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristika pelayanan menurut Chandler dalam [4] mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak berwujud

Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang berish dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien.

2. Tidak dapat di pisahkan

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada.

3. Heterogenitas

Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.

4. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi

Pelayanan cepet hilang karena pelayanan tidak bisa disimpan dan berubah-ubah menurut

C. Prinsip Pelayanan

Menurut Sketcher [5] Menyebutkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. *Standard*

Standart adalah adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.

2. *Openness*

Openness adalah membantu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.

3. *Information*

Information adalah informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.

4. *Choice*

Choice adalah membantu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.

5. *Non Discrimination*

Non Discrimination adalah pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.

6. *Accessibility*

Accessibility adalah pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan;

7. *Redress*

Redress adalah sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian complain yang mudah.

D. Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan yang baik ,tentunya harus memenuhi standar yang ditentukan.Selanjutnya perlu disosialisasikan agar bisa diketahui masyarakat luas. Standar pelayanan sebagai ukuran yang diberlakukan dalam kegiatan pelayanan yang wajib ditaati oleh pihak yang pemberi maupun penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat dalam [6] meliputi: 1) Prosedur Pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan 2)Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, 3) Biaya Pelayanan: Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan 4) Produk Pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan 5) Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public 6)Kompetensi : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E. Pengertian Administrasi

Menurut Sondang dalam [7] Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Chandler dan Plano dalam [4] Administrasi adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

F. Fungsi Administrasi

Menurut G.R Terry dalam [8] administrasi terdiri dari beberapa fungsi yang berguna untuk mempermudah kegiatan pengadministrasian, fungsi administrasi, yaitu :

1. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan tentang apa yang ingin dicapai, yang kemudian memberikan pedoman, garis-garis besar tentang apa yang akan dituju. Perencanaan merupakan persiapan-persiapan dari pelaksanaan suatu tujuan.

2. *Organizing*(pengorganisasian) Pengorganisasian adalah pengaturan setelah ada rencana. Dalam hal ini diatur dan ditentukan tentang tugas/pekerjaan, macam/jenis serta sifat pekerjaan, unit-unit kerja, siapa yang akan melakukan pekerjaan tersebut, alat-alatnya, keuangan serta fasilitas-fasilitas yang akan digunakan.

3. *Actuating* (pergerakan)

Setelah adanya perencanaan dan segala sesuatu yang dibutuhkan sudah diatur, maka digerakkan agar mereka mau dan suka bekerja dalam rangka menyelesaikan tugas demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Mereka harus tergerak hatinya untuk menyelesaikan tugasnya.

4. *Controlling* (pengendalian/pengawasan)

Walaupun rencana yang jitu sudah ada dan dapat diatur serta digerakkan, tetapi belum menjamin bahwa tujuan akan tercapai dengan sendirinya. Masih harus ada kendali/pengawasan apakah orang-orang yang sudah dipilih itu sudah ditempatkan ditempatnya, apakah cara pengerjaan dan waktu untuk mengerjakan pekerjaan itu sudah sesuai atau belum. Sehingga kalau terjadi kesalahan-kesalahan akan dapat diperbaiki dengan segera hingga tujuan tercapai.

G. Pengertian Keluhan

Keluhan merupakan suatu tindakan ketidakpuasan yang diberikan oleh orang yang telah

menggunakan jasa atau barang yang diproduksi oleh perusahaan kita. Keluhan harus ditangani dengan tepat dan cepat agar masyarakat yang pernah memberikan keluhan bisa percaya lagi pada perusahaan/instansi tempat kita bekerja.

Menurut [2] keluhan pelanggan adalah umpan balik dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis ataupun lisan.

Menurut [9] keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena ketidaksesuaian atau ketidakpuasan dalam menerima atau menggunakan suatu produk/jasa.

H. Penanganan Keluhan

Menurut Thomas [9] ada beberapa cara untuk menangani keluhan yang tepat, namun secara garis besar penanganan keluhan dapat dibagi menjadi 5 tahap, yaitu :

1. Mendengarkan dan Memahami
Kunci utama dalam menangani pelanggan yang sedang mengutarakan keluhan adalah mendengarkan. Mendengarkan menjadi sikap dasar yang baik untuk mengetahui apa yang menjadi kegelisahan dan kebutuhan pelanggan.
2. Klarifikasi dan Penyesuaian Persepsi
Proses klarifikasi merupakan kelanjutan dari proses mendengarkan dan memahami. Namun, tahap ini sering kali tidak dilakukan, jika tidak adanya klarifikasi dari perusahaan maka keluhan yang diterima bisa saja tidak ditangani dengan benar dan bisa saja keluhan tersebut tidak selesai.
3. Penjelasan dan Permohonan Maaf
Pihak perusahaan melakukan penjelasan serta meminta maaf kepada pelanggan atas penyebab ketidakpuasan yang pelanggan alami ketika membeli/menggunakan produk/jasa dari perusahaan.
4. Solusi dan Taking Action
Usahakan menawarkan solusi yang menguntungkan bagi pelanggan agar keluhan bisa diselesaikan dengan baik, selain itu usahakan tidak sampai membutuhkan waktu yang lama saat menangani keluhan.
5. Flow Up
Tahap ini merupakan tahap penyelesaian maksimal yang sangat penting, pada tahap ini perusahaan akan menanyakan apakah penanganan keluhan yang diterima oleh pelanggan sudah selesai atau belum.

Pengertian Masyarakat

Dalam lingkungan terdapat sekumpulan masyarakat yang hidup bersama untuk mencapai

tujuan hidupnya masing-masing, pengertian masyarakat secara umum adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma serta adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya.

Menurut [10] Masyarakat mempunyai arti yang luas dan sempit. Dalam luas masyarakat diartikan keseluruhan hubungan-hubungan dalam hidup bersama dan tidak dibatasi oleh lingkungan, bangsa, dan sebagainya. Dengan kata lain masyarakat adalah kebulatan dari semua perhubungan dalam hidup. Sedangkan masyarakat dalam arti sempit diartikan sekelompok manusia yang dibatasi oleh aspek-aspek tertentu, misalnya teritorial, bangsa, golongan, dan sebagainya.

Menurut Hajati [11] Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama

III. METODE

Peneliti melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah sistematis dan terukur sehingga hasilnya pun dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah,

Adapun Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang mendasarkan pada kajian keilmiah, prinsip-prinsip, serta asumsi-asumsi fundamental ilmu pengetahuan, memanfaatkan penalaran deduktif yang didukung oleh data/informasi yang valid selanjutnya diolah untuk dianalisa secara kaidah-kaidah penelitian.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistic-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti.[12]. Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Gunawan [13] Jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh tidak dilakukan manipulasi atau perubahan pada variabel bebas, akan tetapi menunjukkan gambaran tentang suatu keadaan nyata dan terjadi di lapangan.

Hal lain yang menentukan pemilihan suatu metode menurut Raco [14] adalah data yang hendak diambil. Metode kualitatif menggunakan data yang diambil melalui wawancara, lapangan atau

dokumentasi yang ada. Terkait dengan judul penelitian.

Pada penelitian ini dengan mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara serta didukung dengan dokumentas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang penulis uraikan ini merupakan hasil dari observasi dan wawancara mengenai pelayanan pengaduan masyarakat terkait dugaan pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) di Biro Pengawasan Perilaku Hakim pada Komisi Yudisial Jakarta Pusat. Selanjutnya data yang penulis dapat akan diolah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif

Prosedur Menyampaikan Keluhan Kepada Hakim Di Komisi Yudisial

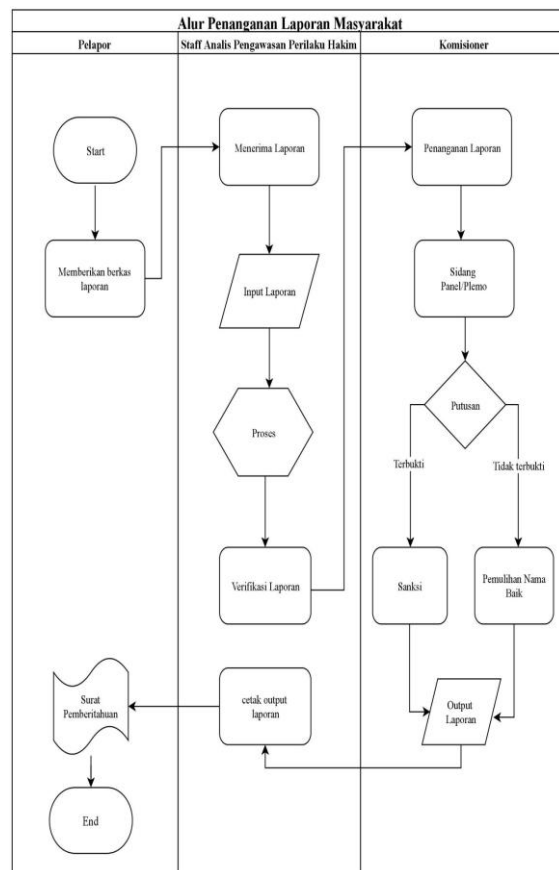
Ada 4 cara dalam menyampaikan keluhan berupa laporan kepada hakim yang diduga melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) ketika bekerja, yaitu 1) masyarakat bisa datang langsung ke Komisi Yudisial untuk menyampaikan laporan keluhannya dan mengisi formulir laporan kepada staff pengolah laporan masyarakat, 2) mengirimkan laporan keluhan yang berisi data identitas pelapor, terlapor dan bukti yang memperkuat laporan tersebut via pos yang ditujukan kepada Ketua Komisi Yudisial, 3) datang langsung ke kantor penghubung Komisi Yudisial menyerahkan laporan keluhan yang berisi data identitas pelapor, terlapor dan bukti yang memperkuat laporan tersebut, dan 4) via online dengan cara mengunjungi website resmi Komisi Yudisial di www.komisiyudisial.go.id.

Berikut ini adalah cara menyampaikan pengaduan terhadap hakim pada Komisi Yudisial dengan cara datang langsung ke Komisi Yudisial :

1. Sampaikan surat tertulis dalam Bahasa Indonesia yang baik dan benar yang ditujukan untuk Ketua Komisi Yudisial.
2. Mencantumkan identitas Pelapor, berupa nama, alamat dan nomor telepon yang bisa dihubungi.
3. Mencantumkan identitas penerima kuasa (apabila menggunakan kuasa), berupa nama, alamat, pekerjaan dan nomor telepon yang bisa dihubungi.
4. Mencantumkan identitas terlapor, berupa nama, jabatan, instansi/nomor perkara jika terkait dengan putusan.
5. Memuat pokok laporan, berisi hal penting atau pokok pikiran yang akan dipelajari, diteliti oleh Komisi Yudisial.

6. Kronologis/Kasus Posisi, ditulis secara jelas dan singkat tentang persoalan yang terjadi.
7. Hal yang dimohonkan untuk dilakukan oleh Komisi Yudisial.
8. Lampiran laporan (kelengkapan data):
 - a. Bukti Formal
Bukti formal adalah data tentang identitas pelapor yang harus dicantumkan dalam formulir, terdiri dari:
 - 1) Fotokopi identitas pelapor yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor).
 - 2) Khusus advokat melampirkan fotokopi KTA (Kartu Tanda Advokat) yang masih berlaku.
 - 3) Surat kuasa khusus untuk menyampaikan laporan ke Komisi Yudisial (khusus yang menggunakan kuasa).
 - b. Bukti Pendukung Materil
Bukti pendukung materil adalah data atau fakta yang menguatkan laporan mengenai dugaan Pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) , terdiri dari:
 - 1) Fotokopi salinan resmi putusan/ penetapan yang dilaporkan (mengikuti tingkat peradilan, seperti tingkat pertama, banding, kasasi dan PK).
 - 2) Video, audio visual, rekaman persidangan (apabila ada).
 - 3) Foto, kliping koran (apabila ada).
 - 4) Keterangan saksi secara tertulis di atas kertas bermaterai, minimal 2 (dua) orang saksi (apabila ada).
9. Terkait dengan laporan mengenai eksekusi harus memuat dan melampirkan :
 - a. Alasan penundaan, penghentian atau pembatalan eksekusi.
 - b. Fotokopi salinan resmi putusan terkait dengan eksekusi.
 - c. Fotokopi surat permohonan eksekusi (bagi pelapornya pemohon eksekusi).
 - d. Fotokopi surat penetapan eksekusi.
 - e. Fotokopi surat teguran.
 - f. Fotokopi berita acara pelaksanaan eksekusi.
 - g. Fotokopi berita acara sita eksekusi .
10. Laporan ditandatangani oleh pelapor atau kuasanya.
Selain datang langsung, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan nya yang berupa laporan secara online di website resmi Komisi Yudisial, berikut ini adalah prosedur penyampaian laporan terkait dugaan pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) secara online:
 1. Buka website Komisi Yudisial www.komisiyudisial.go.id di browser anda.

2. Lihat dan klik tab “Lapor Perilaku Hakim” pada sebelah kanan halaman website.
3. Jika baru pertama kali membuat laporan untuk Komisi Yudisial silahkan klik tab menu “Daftar” pada sebelah kanan halaman website.
4. Pastikan email yang anda gunakan pada waktu mendaftar itu aktif, karena email anda akan digunakan untuk masuk kembali ke halaman “Lapor Perilaku Hakim”.
5. Jika sudah mendaftar, silahkan klik tab “Masuk” masukan email dan kata sandi yang anda gunakan ketika mendaftar tadi.
6. Pastikan semua dokumen yang akan digunakan untuk mengisi kolom-kolom yang tersedia itu berbentuk digital.
7. Lalu klik tab menu “Buat Laporan” kemudian isi semua kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan “Panduan Pengisian Formulir Pelapor” dan mengunggah dokumen yang mendukung laporan anda.
8. Jika sudah mengisi seluruh kolom-kolom yang tersedia, maka klik tab “Kirim” laporan yang anda buat akan otomatis masuk ke Komisi Yudisial.
9. Jika laporan sudah terkirim, maka anda akan mendapat nomer register, nomer register ini berguna untuk memantau sudah sampai mana proses penanganan laporan yang anda kirimkan ke Komisi Yudisial.



Sumber: Biro Pengawasan Hakim Komisi Yudisial

Penanganan Laporan Masyarakat Yang Diterima Komisi Yudisial

Lamanya proses penanganan laporan yang diterima Komisi Yudisial adalah 60 hari, selama 60 hari tersebut laporan yang diterima dari masyarakat akan langsung diproses dibagian pengolahan laporan masyarakat, kemudian laporan tersebut akan diberi nomer untuk memudahkan pelapor mengecek status penanganan laporannya, lalu laporan tersebut akan diverifikasi untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian dengan standar laporan Komisi Yudisial, jika sudah sesuai maka akan diadakan sidang panel/pleno, jika belum lengkap maka Komisi Yudisial akan menghubungi pelapor untuk melengkapi laporan tersebut, dalam sidang akan dibahas apakah laporan tersebut terbukti atau tidak terbukti, jika terbukti maka Komisi Yudisial akan mengusulkan ke Mahkamah Agung untuk penjatuhan sanksi kepada hakim tersebut, apabila tidak terbukti maka Komisi Yudisial akan melakukan pemulihan nama baik dari hakim tersebut.

Berikut ini adalah gambar proses atau alur dari penanganan laporan yang diterima oleh Komisi Yudisial:

Gambar III.1. Alur Penanganan Laporan Masyarakat Yang Diterima Komisi Yudisial

Berdasarkan gambar III.3 dapat dijelaskan proses atau alur penanganan laporan masyarakat yang diterima Komisi Yudisial adalah sebagai berikut:

1. Pelapor(masyarakat) menyampaikan keluhan nya dalam bentuk laporan tertulis kepada staff pengolahan laporan masyarakat.
2. Menerima Laporan
Staff pengolahan laporan masyarakat menerima laporan tersebut, kemudian memprosesnya.
3. Input Laporan
Ketika laporan sudah diterima maka staff pengolahan masyarakat langsung menginput laporan tersebut ke komputer sehingga laporan yang berupa hardcopy berubah menjadi softcopy.
4. Proses
Setiap laporan yang sudah di input ke komputer, maka laporan tersebut akan di input kedalam Sistem Informasi Penanganan Laporan Masyarakat (SIPLM).
5. Verifikasi Laporan
Ketika sudah di input, laporan tersebut akan diverifikasi atau dicek kelengkapannya, jika ada

- berkas yang kurang, maka staff pengolahan masyarakat akan memberitahu pelapor.
6. Penanganan Laporan
Laporan yang sudah lolos dari tahap verifikasi selanjutnya akan mendapatkan jadwal untuk sidang.
 7. Sidang Panel/Pleno
Sidang Panel adalah sidang pemeriksaan pendahuluan, persidangan ini dilakukan untuk memeriksa benar atau tidak nya laporan tersebut. Sedangkan Sidang Pleno adalah sidang putusan, persidangan ini dilakukan untuk pemeriksaan persidangan dan membacakan putusan.
 8. Putusan
Setelah dilakukannya sidang, maka komisioner akan memutuskan hakim tersebut terbukti atau tidak terbukti melakukan pelanggaran terhadap Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) pada saat bekerja,
 9. Sanksi
Apabila hakim tersebut terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) dalam bekerja, maka Komisioner berhak mengusulkan penjatuhan sanksi kepada hakim tersebut. Sanksinya itu terdiri dari Sanksi Ringan, Sanksi Sedang, dan Sanksi Berat.
 10. Pemulihan Nama Baik
Apabila hakim tersebut tidak terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH) dalam bekerja, maka Komisioner akan memulihkan nama baik dari hakim tersebut.
 11. Ouput Laporan
Ouput laporan adalah laporan yang berisi putusan dari suatu sidang, yang memuat berita acara dari sidang tersebut dan hasil akhir dari sidang tersebut.
 12. Cetak Output Laporan
Setelah selesai sidang, para staff yang mengikuti sidang tersebut akan mencetak laporan hasil sidang.
 13. Surat Pemberitahuan
Setelah mencetak laporan hasil sidang tersebut, para staff akan mengirimkan surat pemberitahuan kepada sang pelapor (masyarakat) tentang laporan hasil sidang yang telah dilaksanakan.
- ada tiga jenis sanksi yaitu sanksi ringan, sanksi sedang dan sanksi berat.
1. Sanksi Ringan
Sanksi ringan dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, dan pernyataan tidak puas secara tertulis.
 - a. Teguran Lisan
Teguran lisan merupakan teguran secara lisan untuk hakim yang telah terbukti melakukan pelanggaran KEPPH, namun pelanggaran nya itu tidaklah banyak.
 - b. Teguran Tertulis
Hampir sama dengan teguran lisan, teguran tertulis merupakan teguran secara tertulis untuk hakim yang telah terbukti melakukan pelanggaran KEPPH, namun pelanggaran nya itu tidaklah banyak.
 - c. Pernyataan Tidak Puas Secara Tertulis
Pernyataan Tidak Puas Secara Tertulis merupakan surat pernyataan yang memuat ketidakpuasan masyarakat terhadap hakim tersebut secara tertulis yang diberikan untuk hakim yang telah terbukti melakukan pelanggaran KEPPH, namun pelanggaran nya itu tidaklah banyak.
 2. Sanksi Sedang
Sanksi sedang yang diberikan kepada hakim dapat berupa:
 - a. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun.
 - b. Penurunan gaji selama 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun.
 - c. Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun.
 - d. Hakim non palu paling lama 6 (enam) bulan.
 - e. Mutasi ke pengadilan lain dengan kelas yang lebih rendah.
 - f. Pembatalan atau penagguhan promosi.
 3. Sanksi Berat
Sanksi berat yang diberikan kepada hakim dapat berupa:
 - a. Pembebasan dari jabatan.
 - b. Hakim non palu paling lama 6 (enam) bulan dan lebih dari 2 (dua) tahun.
 - c. Penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 3 (tiga) tahun.
 - d. Pemberhentian tetap dengan hak pensiun.
 - e. Pemberhentian dengan tidak hormat.

Sanksi Untuk Hakim Yang Terbukti Melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim (KEPPH)

Berdasarkan Peraturan bersama Komisi Yudisial dan Mahkamah Agung, dalam Pasal 19 yang membahas tentang pemberian sanksi terhadap hakim,

Kendala Yang Dihadapi dan solusi

Kendalanya adalah terkadang Komisi Yudisial tidak bisa menyelesaikan laporan yang diterima sebelum 60 hari, karena laporan yang diterima banyak sekali selain itu tidak lengkapnya laporan yang diberikan oleh pelapor, jarak yang cukup jauh

untuk menerima laporan yang dikirimkan oleh kantor penghubung Komisi Yudisial, ketidaksabaran pelapor dalam menunggu hasil dari laporan mereka, dan pengetahuan masyarakat yang sangat minim tentang wewenang dari Komisi Yudisial, sehingga mereka menganggap bahwa Komisi Yudisial adalah instansi yang harus memberikan keadilan kepada mereka

Untuk mengatasinya maka perlu Menambah tenaga kerja yang ahli dibidangnya, memperlakukan *motto one day service* untuk bagian pengolah laporan masyarakat, untuk kendala jarak Komisi Yudisial mengatasinya dengan cara memakai ekspedisi pengiriman lewat Pos Indonesia, nanti dokumen-dokumen yang ditunjukkan oleh Komisi Yudisial akan dipisahkan dan dikirimkan secepat mungkin oleh mereka, untuk menghadapi pelapor yang tidak sabar menunggu hasil dari laporan nya, staff Komisi Yudisial akan menjelaskan dengan sabar dan memberitahu informasi tentang status dari laporan mereka secepat mungkin, dan untuk mengatasi kendala tentang pengetahuan masyarakat yang minim tentang wewenang Komisi Yudisial, staff Komisi Yudisial akan memberitahunya dengan sabar dan sopan sampai masyarakat tersebut mengerti.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis lakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada 4 cara menyampaikan keluhan kepada hakim di Komisi Yudisial, yaitu dengan datang langsung ke Komisi Yudisial, mengirimkan berkas-berkas laporan keluhan ke Komisi Yudisial via pos, datang langsung ke kantor penghubung Komisi Yudisial untuk menyerahkan berkas-berkas laporan, dan via online dengan mengisi formulir di website resmi Komisi Yudisial.
2. Penanganan laporan yang diterima dari masyarakat akan diproses selama 60 hari, lalu laporan tersebut akan diverifikasi untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian dengan standar laporan Komisi Yudisial, jika sudah sesuai maka akan diadakan sidang panel/pleno, jika belum lengkap maka Komisi Yudisial akan menghubungi pelapor untuk melengkapi laporan tersebut, dalam sidang akan dibahas apakah laporan tersebut terbukti atau tidak terbukti, jika

terbukti maka Komisi Yudisial akan mengusulkan ke Mahkamah Agung untuk penjatuhan sanksi kepada hakim tersebut, apabila tidak terbukti maka Komisi Yudisial akan melakukan pemulihan nama baik dari hakim tersebut.

3. Sanksi bagi hakim yang terbukti melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim pada saat bekerja maka akan diberikan sanksi, sanksi tersebut terbagi menjadi sanksi sanksi ringan, sanksi sedang, dan sanksi berat.
4. Dalam menangani laporan masyarakat Komisi Yudisial mengalami kendala berupa kekurangan tenaga kerja yang ahli dibidangnya dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang wewenang Komisi Yudisial dan berkas-berkas yang harus dilengkapi jika ingin melaporkan hakim yang diduga telah melanggar Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim pada saat bekerja.
5. Cara mengatasi kendala tersebut adalah dengan menambah tenaga kerja yang ahli dibidangnya, memperlakukan *motto one day service* untuk bagian pengolah laporan masyarakat, dan menjelaskan dengan sabar serta sopan mengenai wewenang Komisi Yudisial kepada masyarakat.

REFERENSI

- [1] Oktiani, N., & Setyorini, I. (2018). Service Quality Dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. II(1).
- [2] Rangkuti, Freddy. (2016). Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- [3] Taufiqurokhman, & Satsipi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang: UMJ PRESS 2018
- [4] Sellang Kamaruddin. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi. (February), 1–229. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/>
- [5] Angliawati, R. Y. (2016b). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi,

- Manajemen, Dan Bisnis, 4(2),203–213.
<https://doi.org/10.31311/JECO.V4I2.801>
- [6] Sugiyah. (2018). Kinerja Berbasis Pelayanan Pada Perpustakaan Digital Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2684/2034>
- [7] Wijaya, D., & Irwan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Perspektif*, 16(1), 26–30. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2495>
- [8] Laimara, A. A. T. (2016). Sukumoshi. Katalogis (Vol. 4). Zenrin. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/katalogis/article/view/7001/5634>
- [9] Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [10] Yulianthi. (2019). *Metode Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [11] Hajati Sri, Sri Winarsih, Agus Sekarmadji, Oemar Moechtar. (2017). *Buku Ajar Politik Hukum Pertahanan*. Surabaya: Airlangga University Press
- [12] Sugiarto, Eko. 2015 *Proposal penelitian kualitatif: skripsi dan Tesis*. Yogyakarta Suaka Media
- [13] Gunawan.Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. U Eko. 2015 *Proposal penelitian kualitatif: Universitas Negeri Malangsi dan Tesis*, Suaka. http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf
- [[14] Raco. JR, ME.M.Sc. *Metode Penelitian Kualitatif*, Grasindo, 2010