

KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR HUKUM (ADVOKAT/PENGACARA)

IWAN KESUMA PUTRA, SH TANJUNGPINANG

Estri estriasyahputra@gmail.com

Edy Akhyary edy.akhyary@yahoo.co.id

Wahjoe Pangestoeti pangestoeti.wahjoe@yahoo.com

Ilmu Administrasi Negara, FISIP UMRAH

ABSTRAK

Sistem pemerintahan Indonesia dimana kekuasaan di suatu negara tidak boleh dilimpahkan pada satu struktur kekuasaan politik melainkan harus terpisah di lembaga-lembaga Negara yang berbeda adapun lembaga-lembaga Negara tersebut diantaranya; legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Dalam penelitian ini yang akan dibahas yaitu lembaga yudikatif dimana badan yudikatif Indonesia berfungsi menyelenggarakan kekuasaan kehakiman atau disebut juga dengan aparaturnya penegak hukum. Adapun yang terlibat dalam aparaturnya penegak hukum yakni; Saksi, Polisi, Advokat/ Pengacara, Jaksa, Hakim, dan Petugas sipil masyarakat. Salah satu aparaturnya penegak hukum adalah Advokat/ Pengacara yakni orang yang mewakili masyarakat pencari keadilan untuk menyelesaikan masalahnya yang berkaitan dengan aparaturnya hukum lainnya.

Kualitas pelayanan di departemen kehakiman pada dasarnya segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu bantuan hukum yang paham dengan prosedur, sistem, undang-undang serta proses hukum di Pengadilan Negeri, Mahkamah Agung hingga Mahkamah Konstitusi, bagi para pencari keadilan. Dalam hal ini parapencari keadilan sangat membutuhkan jasa seorang yang paham akan hukum. Jasa bantuan hukum tersebut seperti Advokat/ Pengacara yang mewakili masyarakat berperkara dalam menyelesaikan masalahnya di Pengadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pengacara dalam membantu masyarakat berperkara untuk menyelesaikan masalahnya di Pengadilan Negeri.

Dari permasalahan tersebut penulis mencoba mengangkat permasalahan bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Hukum (Advokat/Pengacara) Iwan Kesuma Putra, SH dalam membantu masyarakat berperkara dalam menyelesaikan masalahnya yang hingga saat ini belum terselesaikan. Dalam hal ini diukur dengan indikator yaitu; Adanya *reliability* kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, Adanya *responsiveness* pegawai membantu pencari keadilan dalam prosedur-prosedur, Adanya *assurance* pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, Adanya *empati* syarat untuk peduli, Adanya *tangibles* penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi yang dimiliki oleh kantor hukum Iwan Kesuma Putra, SH. Adapun responden adalah masyarakat berperkara yang menjadi klien dan mendapatkan pelayanan di Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *sampling jenuh* adapun metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Pendekatan Kuantitatif dan untuk memperoleh data yang akurat dan lengkap penulis menggunakan teknik observasi, dokumentasi, kuisioner dan teknik analisis data.

Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Hukum Iwan Kesuma Putra, SH sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti memberi saran bahwa supaya kedepan perbantuan hukum dapat meningkatkan pemantauan dan pelayanannya agar dapat diketahui kelemahan dan diadakan perbaikan sehingga pelayanan yang diberikan akan meningkat lebih baik dan program perbantuan hukum dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan

**QUALITY OF SERVICE AT THE LAW OFFICE (ADVOCATE/LAWYER) IWAN
KESUMA PUTRA, SH TANJUNGPINANG**

Estri estriyahputra@gmail.com
Edy Akhyary edy.akhyary@yahoo.co.id
Wahjoe Pangestoeti pangestoeti.wahjoe@yahoo.com

Science Public Administration, FISIP, UMRAH

ABSTRACT

Indonesian system of government in which power in a country should not be delegated to the political power structure, but must be separated in the institutions of different countries as for the State agencies including; legislative, executive, and judicial. In this study will be discussed, namely the judiciary where the Indonesian judiciary to function held judicial authority or also called law enforcement officials. As for who is involved in the law enforcement agencies; Witnesses, police, Advocate / Lawyer, Attorney, Judge, and civilian correctional officer. One law enforcement officials are Advocates / Lawyers are people who represent justice seeker to resolve problems relating to other legal apparatus.

Quality of service in the justice department basically any activity carried out by a legal aid are familiar with procedures, systems, laws and legal proceedings in the District Court, the Supreme Court until the Constitutional Court, for those seeking justice. In this case parapencari justice so require the services of those who understand the law. Legal aid services such as Advocate / Lawyer representing litigants community in resolving the problem in court.

This study aims to determine how the quality of service Lawyers in helping people litigants to resolve the problem in the District Court. Of these problems raises the issue of how the author tries quality of services delivered Legal Office (Advocate / Lawyer) Iwan Kesuma Putra, SH in helping people litigants in solving the problem, which until now has not been resolved. In this case measured by indicators, namely; The existence of reliability ability to perform the promised service accurately and reliably, existence responsiveness assist employees seeking justice in procedures, presence of assurance knowledge and courtesy of employees to generate trust and confidence, empathy presence requirement for care, presence of tangibles appearance of physical facilities, equipment, and communication media which is owned by Iwan law office Kesuma Putra, SH. The respondents are the people who become clients litigants and get service in Law Firm Kesuma Iwan Putra, SH. While the sampling technique in use is sampling jenuh while the research method used is descriptive and quantitative approach to obtain accurate and complete data techniques the author uses observation, documentation, questionnaires and data analysis techniques.

From the analysis it can be concluded that the quality of service at the Law Offices of Iwan Kesuma Putra, SH is good enough. Based on the above results, the researchers advise that that future legal help can improve monitoring and services in order to know the weaknesses and held improvements that will increase the service provided better and legal help programs can be run properly

Keywords: Service, Quality of Service

1. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas Pelayanan Hukum adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam masyarakat, baik masyarakat ekonomi tinggi maupun ekonomi lemah. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar, sedangkan disisi lain, praktek penyelenggaraan Pelayanan Hukum tidak mengalami perbaikan yang berarti. Dan sebagaimana yang diketahui bahwa segala aspek kehidupan manusia (*social phenomena*) dalam masyarakat baik dari hal yang sekecil-kecilnya sampai pada hal yang sebesar-besarnya yang pada kenyataannya selalu diatur oleh hukum. Hal ini berkaitan bahwa Negara Indonesia sebagai Negara Hukum, dimana segala tindakan setiap warga negaranya dan aparaturnya di atur berdasarkan Hukum. Sebagaimana dinyatakan dengan tegas dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945.

Seiring dengan pesatnya laju pembangunan dewasa ini dengan perkembangan dinamika kehidupan masyarakat yang semakin kompleks, maka tuntutan penyelesaian perkara melalui proses berperkara yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut sangatlah dibutuhkan. Dimana tujuan dari kedua belah pihak yang berperkara di Pengadilan Iwan Kesuma Putra, SH adalah untuk mendapatkan kekuatan hukum yang tepat (*in kracht van gewijsde*), yaitu putusan yang tidak mungkin dilawan dengan upaya Hukum Verset, banding dan kasasi untuk menyelesaikan perkara akibat telah terjadinya perbenturan kepentingan antar individu. Seperti kita ketahui bersama bahwa keinginan dari masyarakat dan para pencari keadilan (*justitiabelen*) menuntut agar penyelesaian perkara melalui pengadilan berjalan sesuai dengan asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.

Penyelesaian suatu perkara dimulai dari tingkat pertama pada saat diajukannya gugatan oleh klien Pengadilan Iwan Kesuma Putra, SH kemudian Banding pada Pengadilan Tinggi dan Kasasi pada Mahkamah Agung. Terakhir dengan diajukannya permohonan

eksekusi oleh pihak yang menang dalam perkara itu yang biasanya memerlukan waktu yang cukup lama dan bertahun-tahun. Hal ini sangat merugikan bagi pencari keadilan, ditambah lagi dengan masalah biaya-biaya perkara yang harus dikeluarkan selama proses perkara itu berlangsung, belum lagi beban psikologis yang dialami oleh pihak-pihak yang berperkara itu.

Indonesia adalah Negara yang berdasar hukum, maka semua aspek kehidupan bermasyarakat diatur oleh hukum yang diwujudkan dalam peraturan perundang-undangan. Masyarakat dalam suatu Negara hukum akan menyelesaikan masalahnya dalam suatu lembaga peradilan yang diatur khusus oleh undang-undang. Masalah-masalah hukum yang terjadi dewasa ini sungguh beraneka ragam baik menyangkut masalah perdata maupun pidana.

Dalam sistem pemerintahan dimana kekuasaan di suatu negara tidak boleh dilimpahkan pada satu struktur kekuasaan politik melainkan harus terpisah di lembaga-lembaga negara yang berbeda. Konstitusi Negara Indonesia adalah Undang-undang Dasar (UUD) 1945, yang mengatur kedudukan dan tanggung jawab penyelenggara negara; kewenangan, tugas, dan hubungan antara lembaga-lembaga negara yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Adapun lembaga legislatif terdiri atas Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Lembaga Eksekutif terdiri atas Presiden, yang dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seorang Wakil Presiden dan kabinet. Lembaga yudikatif menjalankan kekuasaan kehakiman yang dilakukan oleh Mahkamah Agung (MA) sebagai lembaga kehakiman tertinggi bersama badan-badan kehakiman lain yang berada di bawahnya. Fungsi MA adalah melakukan pengadilan, pengawasan, pengaturan, memberi nasehat, dan fungsi administrasi.

Sesuai dengan pembahasan diatas penulis mengaitkan penelitiannya dengan salah satu lembaga Negara yaitu lembaga yudikatif dimana badan yudikatif Indonesia berfungsi

menyelenggarakan kekuasaan kehakiman atau disebut juga dengan aparaturnya penegak hukum. Adapun yang terlibat dalam aparaturnya penegak hukum yakni; Saksi, Polisi, Advokat/ Pengacara, Jaksa, Hakim, dan Petugas sipil masyarakat. Penulis akan membahas mengenai salah satu aparaturnya penegak hukum yakni Advokat/ Pengacara adalah orang yang mewakili masyarakat pencari keadilan/ klien untuk melakukan tindakan hukum berdasarkan surat kuasa yang di berikan untuk pembelaan atau penuntutan pada acara persidangan di Pengadilan atau beracara di Pengadilan (proses litigasi).

Menurut Siagian dalam Silalahi (2000:5) “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”. Administrasi Negara merupakan *spesies* atau kehususan dari administrasi sebagai *genus_nya*. Menurut Admosudirjo dalam syafii (2006:22) “Administrasi Negara adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan“. Lembaga yudikatif termasuk salah satu lembaga Negara sebagaimana dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi tidak berbeda jauh dengan administrasi Negara, hanya saja lembaga yudikatif seperti Mahkamah Agung dalam memberikan pelayanan lebih mengacu pada HAN (Hukum Administrasi Negara), sedangkan administrasi Negara lebih mendekati pada pelayanan di pemerintahan. Yang ingin penulis teliti disini adalah aparaturnya penegak hukum yang lebih mengarah pada pelayanan administrasi kenegaraan salah satunya yaitu Advokat/ Pengacara karena, ruang lingkup kerja Advokat berkaitan dengan aparaturnya penegak hukum lainnya. Adapun ruang lingkup kerja Advokat/ Pengacara berkaitan dengan aparaturnya Negara, akan tetapi Advokat/ Pengacara dalam memberikan pelayanan administrasi tidak mendekati pada HAN (Hukum Administrasi Negara), karena pelayanan yang diberikan oleh Pengacara berupa; konsultasi hukum, pembuatan pendapat hukum (surat menyurat), inventarisasi berkas-berkas perkara, dan pembelaan pada klien.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa, Administrasi Negara berkenaan dengan Pelayanan di Kantor Pengacara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berperkara sebelum melakukan gugatan di Pengadilan Negeri, dimana diharapkan dengan adanya Jasa Pengacara, setiap masyarakat berperkara mendapatkan hak nya dalam mencari keadilan. Salah satu aparaturnya yaitu Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH Tanjungpinang.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan menuntut pelayanan yang berkualitas, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan (Ratminto 2010: 215).

Pada prakteknya dilapangan standar pelayanan publik pada aparaturnya belum diterapkan sepenuhnya oleh pemberi pelayanan, karena tidak jarang status sosial menjadi tolak ukur para pemberi pelayanan dalam memberikan layanan pada masyarakat pencari keadilan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang baik dan paling optimal pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal ini adalah masyarakat berperkara dimana kepuasan akan menjadikan promosi gratis dari masyarakat yang merasakannya, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan *image* Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH Kota Tanjungpinang sehingga citra Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH Kota Tanjungpinang dimata masyarakat terus meningkat pula. Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH perlu

mengembangkan berbagai strategi yang baik, dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang berperkara melalui layanan yang cepat, tepat dan akurat yang akan memberikan dampak pada loyalitas masyarakat terhadap Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan berdasarkan beberapa gejala permasalahan yang ada, maka peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Di Kantor Hukum (Advokat/Pengacara) Iwan Kesuma Putra, SH Tanjungpinang**”.

1.1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif artinya penelitian yang dilakukan adalah menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka). “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas” (Sugiyono:2005:21).

1.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2003 : 90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat berperkara/klien yang menerima pelayanan di Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH yaitu berjumlah 100 orang.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan “*sampling jenuh*”. *Sampling jenuh* adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat

kecil. Istilah lain *sampling jenuh* adalah sensus, dimana anggota populasi di jadikan sampel (Menurut Sugiyono (2005:74). Mengutip pendapat Arikunto (2009:1), apabila populasi kurang dari atau sama dengan 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan pendapat tersebut karena populasi adalah cukup dari batasan maksimum untuk bisa dijadikan sampel dari keseluruhan populasi, maka yang akan menjadi sampel adalah seluruh masyarakat pencari keadilan yang menerima pelayanan di Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH Tanjungpinang, yaitu sebanyak 100 orang.

1.3. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik Yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti (Umar; 2004:54). Peneliti melakukan observasi untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Pengacara Iwan Kesuma,SH Kota Tanjungpiang apakah sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas. Alat pengumpul datanya menggunakan catatan harian.

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:231), dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa literatur, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Misalnya sarana dan prasarana mengajukan gugatan sebelum melakukan sidang.

c. Kuisioner

Sesuai dengan pendapat Arikunto (2006:151) “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden

dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Dalam penelitian ini alat pengumpul data menggunakan (daftar pertanyaan dengan lembar ceklis).

d. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance dan performance analisis* Menurut Supranto (2006:239) : “*Importance dan performance analisis* atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisa data penelitian untuk menjawab perumusan masalah sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu instansi.” Dalam penelitian ini terdapat dua peubah yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan penilaian atas pelaksanaan kualitas pelayanan pegawai kepada kliennya sedangkan Y merupakan tingkat harapan klien terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Pengacara Iwan Kusuma Putra, SH Tanjungpinang.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelaksanaan kualitas pelayanan

Yi = Skor harapan responden atas kualitas pelayanan

2. LANDASAN TEORIS

2.1. Pelayanan

Konsep pelayanan umum dalam kamus besar bahasa Indonesia (1989) diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Berkaitan dengan pelayanan terdapat dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan dan pelayanan. Pengertian melayani ialah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan

seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan itu sendiri adalah “usaha yang melayani kebutuhan orang lain”.

Definisi selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.63/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan menurut Kotler (Sinambela, 2006:4) adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sedangkan Lukman (Sinambela, 2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen, klien, ataupun pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki.

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan/lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan juga merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk pihak lain.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, badan, usaha, dan Negara dan merupakan sebagai produk, maka aktivitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Agar penyediaan barang-barang dan jasa publik dapat dikonsumsi oleh seluruh lapisan masyarakat secara berkesinambungan serta tidak menimbulkan konflik didalamnya, maka diperlukan adanya pelayanan umum.

Aktivitas pelayanan umum dalam pengelolaan barang dan jasa di suatu negara biasanya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah maupun swasta yang mendapat persetujuan pemerintah.

Peran pelayanan yang diselenggarakan oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan peningkatan bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Karena Negara didirikan oleh rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan untuk mendapatkan kebutuhan seperti Kesehatan, Pendidikan dan lain-lain.

Proses yang diberikan dari para pelaku pelayanan itu sendiri hendaknya menggunakan kepekaan serta ketanggapan dalam melayani sehingga dapat membuat para konsumen , klien ataupun pelanggan menjadi merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan para pelaku pelayanan itu sendiri.

2.2. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan atau klien, konsumen. Kualitas pelayanan

menurut Gasperz dalam Lukman (2000:7) pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian pokok berikut ini :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun abstraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, klien atau konsumen dan dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk tersebut.

2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kerusakan.

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung bagaimana pelanggan, klien, konsumen merasakan pelayanan yang nyata sesuai yang diharapkan, karena kualitas pelayanan terwujud dalam kepuasan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan pengertian tentang kualitas produk yang dimaksud tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan, klien atau konsumen. Dengan produk desain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi pelanggan, karena kualitas mengacu pada segala yang menentukan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi atau dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

Soejadi (1989:12) menyatakan bahwa: “Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi dari kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh layanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, klien atau konsumen pengguna layanan tersebut”.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2008:26) menjelaskan :

“Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkatan kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.”

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan perlu didasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu. Pelanggan akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Melihat pengertian dan tujuan pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat. Lebih-lebih pada masa sekarang ini pelayanan publik mendapat tuntutan dari masyarakat agar semakin variatif mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks.

Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat Kantor Hukum, (Advokad/Pengacara) Iwan Kesuma Putra, SH

Kantor Hukum Advokad/Pengacara Iwan Kesuma, SH terletak di Komplek Bintan Centre Blok C-28 Kota Tanjungpinang dengan bentuk ruko bertingkat III. Diresmikan pada tanggal 20 Januari 1996 dengan luas sebesar \pm 150 Ha Sesuai Undang-undang advokat wilayah administrasi jasa bantuan hukum kepengacaraan tidak memiliki batasan dalam membantu masyarakat berperkara untuk menjadi klien jadi, wilayah administrasi advokat berada di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah pegawai Kantor Hukum Iwan Kesuma Putra, SH adalah 5 (lima) orang yaitu terdiri dari 2 (dua) orang pengacara dan 3 (tiga) orang staf.

3.1. Visi Kantor Hukum (Advoklat/Pengacara) Iwan Kesma Putra, SH Tanjungpinang

Adapun visi Kantor hukum Iwan Kesuma Putra, SH & Rekan adalah “Mewujudkan penegakkan hukum yang benar, adil, bermartabat serta sebagai jasa pelayanan hukum prima dan partisipatif”.

3.2. Misi Kantor Hukum (Advokat/Pengacara) Iwan Kesuma Putra, SH Tanjungpinang

Terdapat 3 (tiga) Misi yang akan dilaksanakan Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH dalam memberikan pelayanan kepada klien antara lain sebagai berikut :

- a. Menyelesaikan perkara atau kasus melalui jalur litigasi dan non-litigasi.
- b. Pendokumentasian serta akses informasi yang komprehensif.
- c. Jaringan kerjasama yang komprehensif dan akomodatif dengan berprinsip pada kode etik profesi, pengembangan sumberdaya hukum internal yang progresif, egaliter dan professional.

IV. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat dua peubah yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan penilaian atas pelaksanaan kualitas pelayanan pegawai kepada kliennya sedangkan Y merupakan tingkat harapan klien terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Pengacara Iwan Kusuma Putra, SH Tanjungpinang. Perhitungan rata-rata dengan menggunakan rumus *Importance* dan *Performance analisis*. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Importance-Performance Analisis

Pengambilan keputusan : 00,0 – 20,0 = Sangat tidak baik

21,0 – 40,0 = Tidak baik

40,0 – 60,0 = Cukup baik

61,0 – 80,0 = Baik

81,0 – 100,0 = Sangat baik

Berdasarkan data yang diperoleh dari pegawai melalui kuisioner yang telah ditentukan, diperoleh deskripsi data mengenai Harapan yang di inginkan oleh klien Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH dan Kinerja yang diberikan oleh pegawai Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH; yakni hasil rata-rata dari indikator *Reliability* (Keandalan) menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang **cukup baik** yaitu sebesar 56,2%, indikator *Responsiveness* (Tanggung Jawab) harapan dan kenyataan **cukup baik** sebesar 59,3%, indikator *Assurance* (Jaminan) harapan dan kenyataan **cukup baik** yaitu sebesar 58,8%, indikator *Empati* (Emphaty) harapan dan kenyataan **cukup baik** yaitu sebesar 54,8%, indikator *Tangibles* (Berwujud) harapan dan kenyataan **cukup baik** yaitu sebesar 59,7 %.

Perhitungan rata-rata dari Kualitas Pelayanan di Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH jika dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi seperti dari indikator *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggung Jawab), *Assurance* (Jaminan), *Empati* (Emphaty), dan *Tangibles* (Berwujud) adalah **cukup baik** yakni dengan rata-rata keseluruhan dari nilai X sebesar 2,78 dan Y sebesar 4,81, dari 100 orang responden.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Hasil tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dengan nilai **tertinggi** dari penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yaitu indikator *Tangible* dengan tingkat kesesuaian yang **cukup baik** sebesar **59,7 %**. Hasil tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dengan nilai **terendah** dari penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yaitu indikator *Emphaty* dengan tingkat kesesuaian yang **cukup baik** sebesar **54,8 %**.

Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra, SH Tanjungpinang **cukup baik** dengan rata-rata **2,78%** ditunjukkan dengan tingkat

kepuasan klien dengan hasil yang **cukup puas** pada Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang, sementara harapan yang diinginkan klien terhadap kualitas pelayanan Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang **Sangat Baik** dengan rata-rata **4,81 %** .

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, yaitu :

1. Dalam indikator *realibility* dengan sub indikator pelayanan yang berbelit-belit, hendaknya pihak Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang harus mengevaluasi standar operasional pelayanan tentang pelayanan dalam penerimaan klien, agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Pihak Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang harus memperhatikan masalah di dalam indikator *Emphaty* dengan sub indikator perhatian terhadap keluhan klien, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan tutur kata yang baik, melayani dengan senyuman dan penuh pengayoman, karena kebanyakan klien itu sendiri buta akan ilmu hukum. Jika hal tersebut telah dilaksanakan dengan maksimal maka klien merasa puas, secara tidak langsung Kantor Pengacara Iwan Kusuma,SH telah memperbaiki kualitas pelayanannya.
3. Terdapat permasalahan dari indikator *Emphaty* dengan sub indikator pelayanan kepada semua klien tanpa memandang status sosial dan lain-lain, di dalam permasalahan diskriminasi ini sendiri akan mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang jika tidak dibenahi, pembenahan dalam permasalahan ini dapat dilakukan dengan memberikan peringatan keras terhadap pemberi pelayanan yang melanggar aturan tersebut, mungkin itu bisa dilakukan dengan pemotongan tunjangannya atau memberikan penghargaan kepada pemberi pelayanan yang melayani klien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

4. Permasalahan tindakan cepat kepada klien yang membutuhkan yang harus dibenahi, permasalahan yang terdapat didalam indikator *Responsiveness* ini sendiri adalah permasalahan yang cukup riskan karena ketanggapan dalam melayani klien dapat berakibat fatal jika terlambat, jadi sudah seharusnya di dalam permasalahan ini pihak Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang melakukan evaluasi dalam standar operasional pelayanan tentang pelayanan yang cepat tanggap.
5. Permasalahan jadwal pelayanan Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH yang belum dijalankan dengan tepat, permasalahan yang terdapat dalam indikator *Realibility* sangat membuat kepuasan klien menjadi rusak ,hal ini dapat dibenahi dengan evaluasi penjadwalan pelayanan yang tegas, penuh tanggung jawab dan disiplin yaitu memberikan tenggang waktu bagi para pemberi pelayanan (pegawai) yang izin dengan memberikan form perizinan seminggu sebelum melakukan izin. Hal ini akan berdampak baik bagi kualitas pelayanan pada Kantor Pengacara Iwan Kesuma Putra,SH Tanjungpinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung : Mandar Maju.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lukman Sampera. 2003, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN pres
- Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. : PT. Bumi Aksara.
- Pasolong Harbani, 2000, *Teori administrasi Publik* : Bandung : Alfabet.
- Patilima, Hamid, 2007. *Metedeologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction (teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, cetakan ke-19, hal 15-166, Bandung: Alfabeta.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, Rochardi Sigit, dan Bima Djohan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administratif* : Bandung. PT. Gramedia
- Syafiie, Inu Kencana, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy, 2008, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.