

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan observasi, telaah dokumen dan observasi tentang produktivitas pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produktivitas pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim dipengaruhi oleh oleh Faktor motivasi kerja, disiplin kerja, keterampilan kerja, penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, serta manajemen dan kepemimpinan, Faktor faktor produksi yang memadai (sarana dan prasarana) tidak terlalu berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim. Dari ketujuh faktor tersebut, faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap produktivitas pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim secara berurutan adalah Motivasi kerja, Disiplin kerja, Keterampilan, Manajemen dan kepemimpinan, Lingkungan kerja dan iklim kerja, Penghasilan dan terakhir adalah Faktor-faktor produksi yang memadai (sarana dan prasarana)
2. Untuk meningkatkan produktivitas pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan yaitu:
  - 1) Memberikan motivasi kepada pegawai yang mengalami demotivasi dan menjaga lingkungan kerja agar motivasi kerja dapat terjaga terus menerus;
  - 2) Untuk meningkatkan disiplin waktu kerja, pimpinan dapat mengontrol kehadiran pegawai secara rutin, serta *memberikan reward and punishment* secara berimbang. Peningkatan disiplin pegawai dalam hal ketepatan waktu penanganan laporan masyarakat dapat dilakukan dengan mengatasi kendala yang dihadapi pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat diantaranya pemenuhan kebutuhan SDM, Pemenuhan kebutuhan anggaran, penyederhanaan mekanisme

penanganan laporan, pembaharuan SOP sesuai dengan kebutuhan, penguatan komitmen seluruh pihak yang terlibat dalam penanganan laporan serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

- 3) Dilakukan pengembangan kompetensi pegawai secara berkesinambungan. Pimpinan melakukan analisis kebutuhan diklat (*Training Need Analysis/TNA*) dan membuat desain program pelatihan, mengajukan anggaran sesuai dengan kebutuhan, mencarakan sponshorship/beasiswa, memaksimalkan peran tenaga ahli untuk melakukan sharing knowledge dan melakukan evaluasi pengembangan kompetensi secara berkala.
- 4) Pemberian gaji disesuaikan dengan beban kerja dan resiko kerja, serta memberikan insentif dalam bentuk finansial kepada pegawai yang memenuhi target kerja, salah satunya dengan memperhatikan ketentuan jangka waktu penanganan laporan.
- 5) Pembuatan *Co Working Space* agar pegawai mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman. Agar iklim kerja terasa nyaman, maka harus dibangun pola komunikasi yang efektif, membangun sikap terbuka dan responsive antara atasan dan bawahan. Pimpinan menganggap bawahan sebagai mitra.
- 6) Memberikan sarana dan prasarana kerja yang memadai yang dilakukan dengan terlebih mengidentifikasi kebutuhan peralatan kerja serta melakukan identifikasi BMN yang telah didistribusikan kepada pegawai. Pimpinan juga harus menyediakan pedoman kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 7) Dalam hal manajemen dan kepemimpinan, maka pimpinan harus memberikan motivasi kepada pegawai secara berkesinambungan. Pimpinan harus melakukan identifikasi permasalahan pegawai agar motivasi dapat diberikan secara tepat. Pimpinan dapat mendorong pegawai untuk memanfaatkan fasilitas konseling agar pegawai terbantu dalam menyelesaikan permasalahannya dan kembali termotivasi. Untuk

menjamin keselamatan dan keamanan kerja, maka pimpinan dapat melakukan identifikasi resiko kerja dan ancaman yang didapat pegawai dalam menjalankan tugasnya dan selanjutnya dilakukan penyusunan kebijakan yang mengatur perlindungan kerja pegawai.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan di Biro Pengawasan Perilaku Hakim harus memiliki komitmen yang kuat untuk menjalankan strategi yang telah disusun untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai sehingga target kinerja penanganan laporan masyarakat dapat tercapai.
2. Peningkatan produktivitas kerja pegawai bukan saja menjadi tugas dari pimpinan di Biro Pengawasan Perilaku Hakim, namun juga dibutuhkan kerja sama dengan Komisioner dan Unit Kerja lain yaitu Biro Umum meliputi Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga, Biro Perencanaan dan Kepatuhan Internal, Unit Pembina Jabatan Fungsional Penata Kehakiman.
3. Salah satu kendala yang dihadapi dalam peningkatan produktivitas kerja adalah keterbatasan anggaran, terutama dalam hal pengembangan kompetensi pegawai dan penyediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Untuk mengatasi keterbatasan anggaran dalam bidang pengembangan kompetensi, pimpinan dapat bekerja sama dengan Unit Pembina Jabatan Fungsional Penata Kehakiman dan Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Biro Umum untuk membuat analisis kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai dan dituangkan dalam perencanaan pengembangan kompetensi pegawai. Selanjutnya Pimpinan dapat bekerja sama dengan Biro Perencanaan dan Kepatuhan Internal untuk memasukkan program yang telah disusun ke dalam Dokumen perencanaan anggaran tahunan instansi. Dengan demikian

anggaran pengembangan kompetensi pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim diberikan sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal penyediaan sarana dan prasarana kerja, Pimpinan dapat membuat analisis kebutuhan dan menentukan skala prioritas kebutuhan sarana dan prasarana kerja. Hasil dari analisis dapat disampaikan kepada Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga untuk dimasukkan dalam program kerja tahunan dan dibuatkan rencana anggarannya. Selanjutnya pimpinan dapat berkoordinasi dengan Biro Perencanaan dan Kepatuhan Internal agar program tersebut dituangkan dalam perencanaan anggaran instansi.

4. Penyelesaian penanganan laporan dugaan pelanggaran KEPPH belum memenuhi aspek kecepatan penanganan laporan karena masih banyak laporan yang selesai melebihi jangka enam puluh hari kerja sejak laporan di registrasi. Hal ini terjadi karena adanya beberapa kendala yang dihadapi pegawai. Agar penanganan laporan dapat berjalan tepat waktu maka diperlukan komitmen dari pimpinan dan pegawai untuk mengatasi kendala tersebut.
5. Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim adalah keterampilan. Pada saat ini pengembangan kompetensi bagi Jabatan Fungsional Penata Kehakiman belum dapat berjalan secara maksimal. Dengan demikian, Pimpinan Biro Pengawasan Perilaku Hakim perlu bekerja sama dengan Unit Pembina Jabatan Fungsional Penata Kehakiman untuk menyusun strategi pengembangan kompetensi untuk pegawai yang menduduki Jabatan Fungsional Penata Kehakiman sehingga dapat menunjang pelaksanaan tugasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks

- Ajabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggito, A. dan Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Bahriah. 2018. *Pengorganisasian Dalam Manajemen*. Bahan Ajar. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Biro Pengawasan Perilaku Hakim Komisi Yudisial Republik Indonesia .*Laporan Kinerja Tahun 2021*. Jakarta.
- . *Laporan Kinerja Tahun 2022*. Jakarta.
- Busro, M. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Cresswell, J.W. 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Duha, T. 2020. *Motivasi Untuk Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gomes, F.C. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamali dan , A.Y dan Budihastuti, E.S. 2018. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hubeis, M dan Majib, M. 20.14. *Manajemen Strategik Dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Idris, A. 2018. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maarif, M.S. dan Kartika, L. 2012. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia: Implementasi Menuju Organisasi Berkelanjutan*. Bogor: IPB Pers.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. *Ringkasan Eksekutif Laporan Tahunan 2021*. Jakarta.

- Martono, R.V.2019. *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Mindarti, L.I.2016. *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.D
- Nugrahani, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Priyono dan Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Sasmito, Joko. 2022. *Menegakkan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim di Masa Pandemi: Perspektif Pengawasan Perilaku Hakim oleh Komisi Yudisial* dalam Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia. Bunga Ranpai Potret Penegakan Etika dan Hukum di Masa Pandemi. Jakarta: Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia.
- Sedarmayanti. 1994. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- . 2009. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja. Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: Mandar Maju.
- . 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, S.P.2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- .2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, H. 2015. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Supratikno, H., Widjaja. A.W., Sugiarto, Durianto D.. 2005. *Advanced Strategic Management, Back to Basic Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, N.K. & E.H.J, John. 2018. *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, M. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Watunglawar, B. 2021. *Manajemen Strategik Sektor Publik*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Depok: Rajawali Pers.
- Wijaya, C. dan Manurung, O. 2012. *Produktivitas Kerja: Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Spiritual, Sikap Kerja dan Motivasi Kerja Untuk Hasil Kerja Optimal*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, A.M. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

### **Jurnal**

- Ambarwati, Dina Bayu, et.al.2020. Implementasi Kebijakan Layanan Co Working Space Ramah Difabel Sebagai Konsep Pengembangan Jogja Smart Province (Studi Kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika DIY). *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik*. 2(1). 49-67.
- Ardaimon, A. 2021. Pengaruh Integritas dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai Dinas Perhubungan Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5, (4), 766-773. DOI: 10.36312/jisip.v5i4.2276/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index.
- Aruperes, Afilia. Et.al, 2022. Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 10,(4), 648-657. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43840>.
- Baiti, K.N. et.al.2020, Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Motivasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Pada PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta. *Jurnal Edunomika*. 04, (01), 69-87. DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jie.v4i01>.
- Bellet, Clement S. Et.al. 2019. Does Employee Happiness Have An Impact on Productivity?. *SSRN Electronic Journal*, 1-61. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3470734>.

- Dica, Anastasia Yovita. 2019. Peran Komunikasi Interpersonal Atasan-Bawahan Dalam Memotivasi kerja Karyawan Divisi marketing PT. Jakarta Akuarium Indonesia". *Jurnal of Communication Studies*. 6(1). 87-97.
- Glendoh, Sentot Harman. 2020. Fungsi Pengawasan dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2(1). 43-56.
- Indrati, Brilliantina.Et.al. 2022. Increased Work Productivity Through Strengthening Visionary Leadership of The Organizational Climate and Activity (Empirical Studies using Correlation Methods and SITOREM Analysis in State Junior High School Techers in Depok City). *Turkish Journal of Komputer and mathematics Educations*.13 (2). 502-518. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/12310>.
- Ipole, Peter A., Et.al. 2019. Working Conditions and Employees' Productivity in Cross River State Civil Service, Nigeria. *European Scientific Journal*.15 (8). 132-143. DOI: <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n8p132>.
- Jailani dan Akhyar, T. 2021. Analisis Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6, (2), 85-93. DOI: <https://doi.org/10.36982/jpg.v6i2.1773>.
- Krekel, Christian. Et.al. 2019. Employee Wellbeing, Productivity, and Firm Performance. *Said Business School WP 2019-04*. 1-43. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3356581>.
- Mamanua, Grace I. et.al. Analisis Pengaruh Mood, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA*,10, (4),1728-1742.
- Nurhasanah. 2019. Pengaruh Keterampilan Kerja dan Fasilitas Terhadap Produktivitas Kerja Persatuan Nelayan Kampung Bugis Kota Tanjungpinang. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 2, (2). 83-93. DOI: <https://doi.org/10.31629/bi.v2i2.1622>.
- Obichere, Stanley Chijioko. Et.al. 2019. Balanced Scorecard and Employee Productivity of Civil Servants in Rivers State, Nigeria. *ASPL International Journal of Managements Sciences*. 7(2). 114-128.



- Priatna, Deden K. 2020. Evaluation of Education and Training Program for Civil Servants: A New Approach to Improving Employee Productivity, *Sosiohumaniora-Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*. 22 (3). 274-280.
- Putra, Y.A. 2021. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Kinda1*, 17 (2). 291-302.
- Riawan, et.al. 2022. Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Dnamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*. 1, (2). 281-290. DOI: <https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i2.1813>.
- Sanjani, D.R. et.al. 2021. Hubungan Beban Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Stikes Griya Husada Sumbawa. *Jurnal Kesehatan dan Sains*, 4, (2),43-55. DOI: <https://doi.org/10.51487/jks.v4i2.72>.
- Suwarto dan Suharto.2014. Analisis Kemampuan Penggerakan Pimpinan dan Pengendallian Internal Dengan Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada kantor Dinas Tata Kota dan Pariwisata Kota Metro. *Derivatif*, 8 (1)
- Ula.H. dan Alriani, I.M. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kebijakan Pimpinan dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Anugerah Jaya maju Abadi. *Dharma Ekonomi*, (5), 22-33.
- Ulinuha, M. 2016. Analisis Faktor Internal yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Segara Timber di Samarinda. *eJurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2):506-520.
- Waskito, Meindro dan Kartini, Maelani Indah. 2021. Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Trimuri Karya Cipta. *KINERJA Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3, (2), 167-182. DOI: <https://doi.org/10.340005/kinerja.v3i02.1519>.
- Wijayanti, M. 2014. Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Fisp*, 2(1). 1-12.
- Yusaini dan Indra Utama. 2020. Pengaruh Iklim Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Aceh. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen*

*Pendidikan Islam*. 04 (01). 107-118. DOI: <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.979>.

## **Peraturan**

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Komisi Yudisial Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penanganan Laporan Masyarakat.

Peraturan Komisi Yudisial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Komisi Yudisial Tahun 2020-2024.

Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia Jo. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia Jo. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 Tentang Komisi Yudisial Jo. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 Tentang Komisi Yudisial.

Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik Komisi Yudisial.

Peraturan Sekertaris Jenderal Nomor 4 tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 5 Tahun 2021 tentang

Nama Jabatan dan Kelas Jabatan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial,

Surat Edaran Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial Nomor 4 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Dalam Tata Normal Baru di Lingkungan Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K1**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai agar produktivitas kerja meningkat?</p> <p>Jawaban: Bentuk motivasi yg diberikan kepada pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendorong dan memfasilitasi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dengan mengikutkan sekolah S2, mengikuti pelatihan-pelatihan yg berguna untuk tugas maupun kompetensi pribadi</li><li>2. Melakukan kegiatan bersama seperti outbond, olah raga Bersama, makan bersama pada moment penting tertentu.</li><li>3. Melakukan diskusi berkelompok dengan Kabag dan Katim serta staf terkait teknis pekerjaan</li><li>4. Melakukan diskusi dengan orang perorang terkait permasalahan kerja maupun masalah di rumah tangga pegawai.</li><li>5. Memberikan apresiasi atau pujian kepada Tim yang berhasil menyelesaikan tugas tertentu</li><li>6. Memberikan apresiasi dan hadiah terhadap pegawai yang menang lomba pada acara HUT KYRI</li><li>7. Melakukan evaluasi dan diskusi atas permasalahan dan kendala yang dihadapi pegawai terkait masalah pekerjaan</li><li>8. Mendorong pegawai utk mengikuti tes-tes pada jabatan di internal maupun di luar KY</li><li>9. Memberikan dorongan dan motivasi agar selalu semangat, optimis dalam bekerja.</li></ol>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah saja yang menjadi dasar pemberian motivasi kepada pegawai?</p> <p>Jawaban: Motivasi diberikan agar pegawai sukses dalam melaksanakan tugas sesuai waktu dan hasil yang baik. Pimpinan juga memberikan motivasi kepada pegawai yang sudah lama dan jenuh bekerja pada bidang tertentu, kepada pegawai yang punya masalah rumah tangga dan kepada pegawai yang mempunyai masalah dan kendala dalam pekerjaan</p>
3.	<p>Pertanyaan: Sudah sejauh mana pemberian motivasi kerja pegawai dilaksanakan?</p> <p>Jawaban: Motivasi kerja kepada pegawai diberikan sejak saya masuk bergabung di KY 2 Tahun lalu, bermodalkan pernah sebagai Kabag SDM di Kemenko</p>

	Perekonomian. Motivasi dilakukan dengan melakukan diskusi dengan orang per orang dan dengan kelompok atau tim. Selain itu pimpinan juga melakukan Evaluasi dan diskusi dengan Kabag secara rutin terkait pegawai-pegawai yang perlu perhatian khusus, karena masalah pribadi, pekerjaan dan rumah tangga
4.	<p>Pertanyaan: Sudah berapa lama pemberian motivasi kerja dilaksanakan?</p> <p>Jawaban: Sejak masuk di KY, saya menemukan mayoritas staf di Biro Waskim mengalami demotivasi karena tidak ada Kabiro dalam jangka waktu lama. Menurunnya motivasi pegawai juga disebabkan oleh perhatian Organisasi terhadap Biro Waskim tidak optimal padahal Biro Waskim adalah core bisnis KY</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana mekanisme pemberian motivasi kerja dilaksanakan?</p> <p>Jawaban: Mekanisme pemberian motivasi dilakukan dengan pemberian motivasi secara perorangan dengan diskusi one on one mapun dengan atasan langsung atau Kabag</p>
6.	<p>pertanyaan: Bagaimana dampak pemberian motivasi terhadap produktivitas pegawai?</p> <p>Jawaban: Dampak dari pemberian motivasi adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kehadiran pegawai tinggi atau tidak terdapat pegawai yang bermasalah berat dan sedang terkait dengan kehadiran</li> <li>2. Tingkat penyelesaian pekerjaan lebih baik dari pada tahun-tahun sebelumnya</li> <li>3. Komunikasi yang cair atau tidak terlalu formal</li> <li>4. Semangat dan kinerja staf meningkat dalam waktu kewaktu</li> </ol>

## B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana aturan disiplin kerja yang diterapkan oleh organisasi?</p> <p>Jawaban: Aturan disiplin kerja organisasi sudah diatur oleh regulasi baik PermenPANRB, PerSekjen KY. Apabila pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan akan dipanggil untuk diingatkan dan dikonfirmasi jika ada kendala dan permasalahan. Apabila setelah diingatkan oleh atasan langsung, Kabag dan Kabiro pegawai tidak berubah, maka akan diproses lebih lanjut oleh Bagian SDM pada Biro Umum untuk pemberian sanksi tertulis sesuai regulasi. Sebelumnya, terdapat pegawai yang diusulkan untuk diberhentikan karena tidak masuk dan tidak ada keterangan. Setelah saya di Biro Waskim tidak ada pegawai yang bermasalah dari segi kehadiran dan kinerja</p>
----	---

2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana komitmen pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja?</p> <p>Jawaban: Pimpinan KY mulai dari Pimpinan, Sekjen, Kabiro berkomitmen dan memperhatikan disiplin kerja dan kinerja pegawai. Evaluasi Biro dilakukan secara rutin, sejak pergantian Ketua dilakukan evaluasi dan rapat pimpinan setiap minggu</p>
3.	<p>Pertanyaan: Berapa waktu efektif jam kerja pegawai dalam penyelesaian laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Waktu jam kerja efektif utk menyelesaikan laporan masyarakat perhari sebesar 7 Jam dari senin sd jumat bahkan jika ada pemeriksaan Saksi, Pelapor dan Terlapor sampai pada hari sabtu dan minggu pegawai akan bekerja diluar kantor/diluar kota</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal guna mencapai target yang telah ditentukan?</p> <p>Jawaban: Sebagian besar/mayoritas pegawai telah menggunakan jam kerja secara efektif</p>
5.	<p>Pertanyaan: Berapa lama rata-rata pegawai menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Rata-rata pegawai menyelesaikan Lapmas lebih dari 60 hari sekitar 50% dari jumlah lapmas. Untuk itu perlu dilakukan terobosan untuk percepatan penyelesaian Lapmas dengan perbaikan SOP dan penguatan SDM dari segi jumlah dan kompetensi. Untuk waktu 60 hari perlu dievaluasi atau SOP yang dipersingkat</p>
6.	<p>Pertanyaan: Kendala apa saja yang dihadapi sehingga penyelesaian laporan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan?</p> <p>Jawaban: Kendala penyelesaian Lapmas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah SDM tetap bahkan berkurang sementara jumlah laporan setiap tahun bertambah</li> <li>2. Kompetensi SDM perlu ditingkatkan terutama untuk pemeriksaan Pelapor, Saksi, dll</li> <li>3. SOP/tahapan yang terlalu panjang</li> </ol>
7.	<p>Pertanyaan:</p>

	<p>Bagaimanakah cara pimpinan melakukan evaluasi terkait ketepatan waktu penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Cara mengevaluasi dengan melihat pada system Lapmas yg saat ini masih di lihat/dicek satu persatu atau melalui system SIPLM. Dengan system PLM yang baru diharapkan ada perbaikan dgn warning berupa lampu kuning atau merah jika laporan telah lebih dari waktu 60 hari. Warning system inilah yg perlu diperhatikan. Knp Lambat? Dan apa Kendala? Pimpinan mencarikan solusi atas kendala setelah berdiskusi dgn Tim.</p>

### C. **Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Ketrampilan yang harus dimiliki Pegawai dalam pengelolaan LapMasy sangat banyak dan kompleks. Dimulai dari awal penerimaan SDM harus paham kewenangan dan tugas KY serta SOP penanganan, selain itu SDM penerima harus memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat pencari keadilan. Pertugas Verifikasi, anotasi dan pemeriksaan harus paham hukum acara pidana, perdata, TUN, paham substansi yang dilaporkan. Para pemeriksa harus paham bagaimana mencari bukti, mengumpulkan bukti yang bisa diterima, Valid dan keahlian untuk menggali pelapor dan saksi</p>
2.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah keterampilan teknis yang dimiliki pegawai sudah memadai?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Keterampilan teknis untuk pegawai Waskim untuk saat ini sudah mencukupi, namun terkait dengan perkembangan hukum, pengetahuan dan ketrampilan selalu terus ditingkatkan untuk menghasilkan analisis dan anotasi serta pemeriksaan yang akurat yang tajam.</p>
3.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah seluruh pegawai telah memiliki seluruh keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Saat ini masih terjadi transisi antara system JFU ke JPPK. Dengan sistem JFU pekerjaan terkotak-kotak/ada sekat antar bagian, dengan system yg baru/JFPK, semua Jafung diharapkan mampu menguasai ilmu dan ketrampilan verifikasi, anotasi, pemeriksaan, mencari bukti, membuat LHP, dan konsep PSP. Untuk memahami tahapan dari awal sd akhir perlu waktu untuk sharing pengalaman antar pegawai dan belajar sambil mengerjakan tugas dari senior ke Yuniior. Perlu waktu 1 sd 2 tahun agar system PLM bisa dikerjakan dengan baik oleh JFPK</p>

4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana langkah pimpinan dalam meningkatkan keterampilan pegawai yang bertugas menangani laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Langkah meningkat ketrampilan dengan mengikutkan diklat teknis, sharing ilmu dan pengalaman antar pegawai, langsung mengerjakan tugas sambil diskusi dengan atasan, mengikutkan SDM dalam Tim Kerja dan Tim Khusus</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Usaha organisasi adalah mengikutkan pegawai untuk diklat teknis secara berjenjang dan terencana, tentu disesuaikan dengan anggaran yang ada. Selain itu, organsasi juga perlu mencari partner utk meningkatkan kompetensi seperti AIPJ, LPDP dan Lembaga diklat teknis POLRI, KPK, MA dan kementerian terkait lainnya</p>
6.	<p>Pertanyaan: Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan peningkatan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan Kompetensi adalah terbatasnya anggaran untuk Pendidikan di Bagian SDM, untuk itu perlu membangun kerjasama untuk mencari sponsor/beasiswa</p>
7.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam peningkatan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: Evaluasi Pimpinan dengan melihat jumlah jam Latihan perorang pertahun apakah sudah terpenuhi, sebagaimana yang disarankan oleh KemenPANRB dan BKN</p>

#### **D. Pertanyaan mengenai Penghasilan**

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?</p> <p>Jawaban: Gaji Pokok, Tunjangan Kinerja dan tunjangan Jafung</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Penghasilan jika dibandingkan dengan PNS yg setara lainnya seimbang, apalagi ditambah dengan penghasilan tambahan jika kinerja pegawai tinggi.</p>



	Kalo penghasilan cukup atau tidak cukup kembali kepada pengelolaan manajemen keuangan keluarga dan menjaga rasa Syukur dan tanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan organisasi.
3.	<p>Pertanyaan: Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Insentif diberikan bukan dalam bentuk uang tapi dalam bentuk diikutsertakan pelatihan di dalam dan luar Negeri. Insentif lain juga berupa prioritas promosi pada jabatan tertentu. Pimpinan mengetahui dan memonitor kinerja masing masing Tim dan masing masing pegawai sehingga mengetahui mana pegawai yg bekerja dengan sungguh dan Ikhlas. Pimpinan juga tahu mana staf yang bekerja untuk motivasi tambahan penghasilan</p>

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Lingkungan kerja sudah sesuai standar. Masing-masing SDM pegang komputer/laptop dan mendapatkan meja kerja, namun karena berkas lapmas yang banyak perlu pengelolaan Arsip yang baik. Lapmas yang sudah selesai diarsipkan pada ruang arsip sesuai masa waktunya, jika masa simpan sudah habis harus segera dimusnahkan atau dikirim ke ANRI. Dengan adanya surat secara elektronik sudah mampu mengurangi pengurangan kertas dan penumpukan berkas lebih dari 50%. Ke depan perlu dibuat Arsip digital agar penyimpanan, pengolaan dan pencarian bisa lebih baik dan cepat sehingga ruangan kerja nyaman dan tanpa tumpukan berkas.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai?</p> <p>Jawaban: Upaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai dengan berusaha memperbaiki fasilitas kerja seperti ruangan kerja, fasilitas pendukung kerja, kendaraan dinas bagi pejabat tertentu tentu kenaikan penghasilan</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah pimpinan membangun komunikasi dengan pegawai sehingga tercipta suasana kerja yang solid?</p> <p>Jawaban: Pimpinan melakukan rapat rutin setiap hari Senin dan Selasa untuk menerima masukan dari Biro dan Pusat. Biro melakukan dialog langsung maupun via</p>

grup wa dengan Kabag dan Katim dan wa grup dengan fokus-fokus tertentu seperti Arsiparis, grup dengan Tim penerimaan lap masy dan Tim Khusus untuk kasus2 tertentu yang menjadi perhatian public dan pimpinan
---

**F. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana dalam bekerja**

1.	<p>Pertanyaan: Sarana dan Prasarana apa saja yang dibutuhkan dalam penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Sarana dan prasarana soft skill yang dibutuhkan pegawai adalah kemampuan menganalisis laporan masyarakat secara komprehensif dan tajam dalam mencari KEPPH Sarana dan prasarana barang seperti laptop, komputer, printer, kamera, alat perekam, system aplikasi, biaya perjalanan dalam dan luar kota yang cukup</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi sarana dan prasarana kerja yang disediakan untuk pegawai? Apakah sudah memadai ?</p> <p>Jawaban: Sarana dan prasarana sudah memadai</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah pimpinan dalam memperbaiki ketersediaan sarana dan prasarana kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Untuk memperbaiki sarpras dilakukan penarikan yang sudah lama dan using, kemudian diremajakan dengan yg baru karena dalam pengelolaan BMN tidak boleh jumlah barang melebihi jumlah orang pada 1 unit</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi dalam pemenuhan sarana dan prasarana kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Kendala terbatasnya anggaran pada biro umum</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Jika staf bertugas ke luar kota, tentu perlu berkoordinasi dengan PKY setempat. Jika perlu koordinasi dengan keamanan setempat, kita bisa optimalkan tenaga kepolisian yang ada di KY dengan memanfaatkan jaringan kepolisian di daerah. Jaringan Kepolisian, Kejaksaan, bisa kita optimalkan jika memerlukan jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertugas</p>

### G. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana peran pimpinan dalam merencanakan produktivitas kerja di bidang penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Peran Pemimpin di level Kabiro dalam merencanakan produktivitas kerja di PLM adalah. Kabiro berusaha untuk mengatur manajemen alur berkas agar berkas tidak terkendala pada orang tertentu. Sepanjang proses masih berjalan di Waskim, Kabiro bisa mengontrol melalui system SIPLM. Dalam prakteknya apabila keterlambatan terjadi pada Pimpinan di Level Anggota diluar jangkauan Kabiro. Kabiro hanya bisa menghimbau agar proses pada pimpinan atau penanggung jawab berkas tetap berlangsung, misal terjadi pada proses seleksi hakim Agung proses panel, Pleno dan Pemeriksaan Terlapor tidak bisa dilaksanakan.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pimpinan dan Pegawai telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Pimpinan dan pegawai telah melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik, namun sering terkendala oleh beban laporan Masyarakat yang tinggi dengan SDM yang terbatas. Serta tugas pimpinan tidak hanya menyelesaikan laporan Masyarakat, namun ada tugas pembedaan yang harus diselesaikan oleh masing-masing anggota.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja yang telah dilakukan?</p>
	<p>Jawaban: Jumlah pegawai belum sesuai dgn ABK saat ini.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah yang diambil pimpinan untuk mengatasi perubahan pola kerja setelah terbentuknya Jabatan Fungsional Penata Kehakiman?</p>
	<p>Jawaban: Langkah yang telah diambil adalah dengan membagi JFPK menjadi 7 Tim utk PLM dan 2 Tim untuk pemantauan. 7 Tim disiapkan untuk mengantisipasi perubahan per KY PLM yang akan menempel pada masing-masing anggota.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan evaluasi terhadap pedoman kerja pegawai agar sesuai dengan kebutuhan organisasi?</p>
	<p>Jawaban: Pimpinan melakukan evaluasi terhadap pedoman kerja adalah dengan memperbaiki atau penyesuaian struktur organisasi pasca JFPK, pada biro teknis jabatan eselon 4 ditiadakan, namun pada biro Dukma eselon 4 tetap dipertahankan. Sedang dibahas regulasi terkait manajemen SDM di</p>

	lingkungan KY, Pembahasan PerKY PLM beserta regulasi turunan untuk mempercepat proses penyelesaian PLM
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan merespon keluhan pegawai terkait kendala penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Pimpinan merespon keluhan pegawai dengan melakukan rapat rutin pimpinan dan staf untuk memetakan kendala dan masukan pegawai. Atas dasar masukan tersebut pimpinan mengambil kebijakan dan Langkah strategis untuk perbaikan</p>
7.	<p>Pertanyaan: Bagaimana langkah pimpinan dalam menjaga agar pegawai dapat bekerja secara solid dan harmonis?</p> <p>Jawaban: Langkah pimpinan adalah berupaya untuk menampung dan menindaklanjuti masukan dari staf, memperjuangkan kenaikan tunjangan kinerja, berusaha untuk mendapatkan tunjangan yang terbaik pada jabatan Fung Penata Kehakiman. Berusaha meningkatkan fasilitas kerja seperti laptop, dan sarana prasarana pendukung kerja lainnya</p>
8.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan agar penanganan laporan masyarakat dalam diselesaikan secara cepat dan tepat?</p> <p>Jawaban: Upaya untuk percepatan layanan Masyarakat dengan merubah PERKY PLM beserta SOP membanyak jumlah SDM dan meningkatkan kompetensi dengan mengikutkan pelatihan<sup>2</sup> yang diperlukan</p>
9.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p> <p>Jawaban: Penghargaan bagi pegawai yang mencapai target kinerja seperti diikutkan dalam pelatihan, dipromosikan pada jabatan tertentu, diusulkan untuk Pendidikan S2 atas beasiswa kantor KY maupun atas beasiswa donor/sponsor.</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K2**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai agar produktivitas kerja meningkat?</p> <p>Jawaban: Pegawai diberikan kesempatan diklat, didorong untuk mengikuti beasiswa sebagai salah satu cara peningkatan kapasitas yang mendukung kelancaran kerjanya.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah saja yang menjadi dasar pemberian motivasi kepada pegawai?</p> <p>Jawaban: Dasar motivasi dikembalikan lagi kepada kebutuhan pegawai, jika kapasitas pegawai naik maka akan mendukung kelancaran kerjanya.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Sudah sejauh mana pemberian motivasi kerja pegawai dilaksanakan dan efek pemberian motivasi terhadap pelaksanaan tugasnya?</p> <p>Jawaban: Sejauh ini yang mendukung kinerja adalah ketika Pegawai dikirim ke Bareskrim namun hal ini belum dilakukan secara berkelanjutan. Sebisa mungkin ilmu dasar yang dibutuhkan pegawai kita penuh dan dampak dari diklat tersebut terlihat ketika pegawai menerapkan ilmu yang diperoleh untuk menjalankan tugas penanganan laporan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Selain diklat, motivasi lain yang diberikan dalam bentuk apa?</p> <p>Jawaban: Pimpinan memberikan reward lain secara insidental kepada pegawai misalnya, ketika ada pegawai yang memenangkan perlombaan maka pimpinan akan memberikan bonus untuk meningkatkan motivasi.</p>

**B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana aturan disiplin kerja yang diterapkan oleh organisasi?</p> <p>Jawaban: Terdapat aturan jam kerja pegawai mulai pukul 07.30 s.d. 16.00 atau s.d. 16.30 pada hari jumat dan dalam setahun organisasi akan memberikan nota dinas tentang kekurangan jam kerja pegawai kepada struktural di Biro Pengawasan Perilaku Hakim. Selanjutnya atas dasar tersebut, kami melakukan pembinaan kepada pegawai yang masih kekurangan jam kerja.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana komitmen pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja?</p>

	<p>Jawaban:  Pimpinan berkomitmen menjalankan PERMENPAN tentang disiplin pegawai. Jika ada pegawai yang terlambat hadir atau tidak masuk maka pegawai harus membuat surat pernyataan dengan alasan dan bukti yang jelas. Hal ini merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan. Sebelum dilakukan penjatuhan sanksi disiplin, maka pimpinan akan melakukan pembinaan terlebih dahulu, diantaranya memberikan teguran kepada Pegawai yang berulang kali datang terlambat dan meminta surat keterangan tanpa alasan yang kuat.</p>
3.	<p>Pertanyaan:  Berapa waktu efektif jam kerja pegawai dalam penyelesaian laporan Masyarakat? Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja tersebut secara maksimal agar target kerja tercapai?</p> <p>Jawaban:  kami mempunyai jam layanan dari pukul 09.00 s.d. 15.00, di mana tidak boleh ada jam istirahat. Namun demikian karena jam kerja kantor mulai pada pukul 7.30 maka pegawai harus berada di meja pukul 08.00. Kami mempunyai komitmen melakukan one day service sehingga laporan yang masuk pada hari itu akan diinput ke sistem pada hari tersebut dan mendapatkan nomor penerimaan. Kami memberikan waktu pelayanan sampai dengan pukul 15.00 dengan tujuan agar pukul 15.00 s.d. 16.00 pegawai mempunyai waktu untuk menginput.  Pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara efektif karena pada saat jam istirahat mereka akan bergantian beristirahat sehingga pelayanan tetap berjalan, namun ada juga pegawai yang belum memanfaatkan jam kerja secara efektif.</p>
4.	<p>Pertanyaan:  Apakah yang menjadi dasar penetapan jangka waktu penanganan laporan Masyarakat selama 60 hari kerja? Apakah jangka waktu 60 hari tersebut telah ideal untuk dilaksanakan?</p> <p>Jawaban:  Waktu 60 hari adalah waktu ideal untuk penanganan satu laporan, namun di lapangan laporan yang masuk banyak sehingga jangka waktu menjadi terlampaui.</p>
6.	<p>Pertanyaan:  Berapa lama rata-rata pegawai menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban:  Lama penyelesaian laporan Masyarakat bervariasi sehingga tidak dapat disamakan antara laporan yang satu dengan yang lain.</p>
7.	<p>Pertanyaan:  Kendala apa saja yang dihadapi sehingga penyelesaian laporan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan?</p> <p>Jawaban:  Sebelum JFPK Kendala secara jumlah pegawai dibanding jumlah berkas yang ditangani tidak seimbang. Jumlah laporan yang masuk rata-rata 1500 buah, sedangkan jumlah verifikator adalah 5 orang, jadi masing-masing pegawai harus</p>

	<p>menyelesaikan berkas verifikasi sebanyak 300 buah. Kemudian verifikasi tidak selesai dalam satu tahap pekerjaan, jika hasil verifikasi tidak diterima maka akan langsung selesai, tapi jika hasilnya dimintai kelengkapan, artinya butuh waktu sampai Pelapor melengkapinya. Setelah itu pegawai akan memverifikasi ulang dan dianalisis lagi, sedangkan hal tersebut tidak bergerak menambah jumlah nomor. Pada saat JFPK, jumlah SDM bertambah, tetapi ada 7 tim, namun masing-masing tim berbeda manajemen pengelolaan laporannya. Jika berkas verifikasi dibebankan secara rata dalam satu tim maka akan cepat selesai, namun jika dalam satu tim pekerjaan dibebankan pada satu orang, maka SDM yang melakukan verifikasi hanya bertambah 2 orang saja.</p> <p>Yang menjadi PR dalah kita harus punya standar agar setiap tim tidak berbeda hasil verifikasinya.sehingga kami telah membuat pedoman verifkasi sehingga paling tidak hasilnya tidak terlalu berbeda dan pegawai tidak kebingungan</p> <p>Selain itu dalam bekerja kita membutuhkan system untuk mengelola laporan, melakukan monev penyelesaian laporan.</p>
8.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah cara pimpinan melakukan evaluasi terkait ketepatan waktu penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Terdapat system yang memuat rekapitulasi laporan yang bisa dilakuan untuk melakukan monev terhadap laporan. Sepanjang kendala berkas belum diupdate, berarti sudah beres, tapi kalau dari data tersebut belum dikerjakan maka kita akan meminta agar pegawai mengupdate data tersebut. Monev dilakukan tiap enam bulan. Bentuk lain yang dilakukan dalam melakukan monev adalah pimpinan pernah meminta masing-masing tim untuk melaporkan hasil kinerjanya melalui forum resmi.</p>

### C. **Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<p>Pertanyaan: Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Pegawai harus mengetahui tentang materi hukum sebagai modal untuk menjalankan tugasnya. Selain itu pegawai harus mempunyai kemampuan menghandle komplain dan melakukan excellent service.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah keterampilan teknis yang dimiliki pegawai sudah memadai?</p> <p>Jawaban: keterampilan pegawai belum memadai, misalnya kemampuan menghandle complain dan melakukan excellent service, karena pegawai mempunyai kemampuan yang berbeda-beda.</p>

3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana langkah pimpinan dalam meningkatkan keterampilan pegawai yang bertugas menangani laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Kita menerima laporan dengan ilmu dasar yang dimiliki, kemudian sebisa mungkin melakukan ilmu dasar tersebut. Ada tahapan kami memintakan pelatihan dan itu sudah dipenuhi. Hanya saja terdapat kebijakan dari organisasi terkait rotasi, sehingga ada pegawai yang telah mendapatkan pelatihan dipindah dan diganti oleh pegawai lain yang belum pernah mendapatkan pelatihan serupa. Dalam kondisi demikian maka kami sebagai pimpinan akan memberikan materi pelatihan yang pernah didapat dan melakukan transfer knowledge kepada pegawai baru tersebut, sambil penunggu pegawai tersebut mendapatkan pelatihan dari unit terkait. Peningkatan keterampilan juga didapat dari tenaga ahli .</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan peningkatan keterampilan pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Terdapat kendala pembagian waktu pegawai apakah mau melakukan diklat atau menangani laporan</p>
5	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam peningkatan keterampilan pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Kita belum punya alat ukur yang menilai apakah diklat tersebut berdampak kepada pegawai. Untuk pegawai yang pernah melakukan kunjungan kerja ke luar negeri, maka cara memonevnya dia punya kewajiban melakukan sharing knowledge hasil dari kunjungannya kerjanya, tapi terhadap dampak apakah dia menerapkan atau punya nilai tambah dari kinerjanya tidak ada ukuran untuk menilainya. Kami hanya melakukan pengamatan apakah ilmu yang mereka dapat diterapkan atau tidak.</p>

**D. Pertanyaan mengenai Penghasilan**

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Gaji, Tunjangan Kinerja, Penghasilan lain dari SK/Penugasan</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Selain beban jumlah, kita kan ada resiko-resiko ya..misalnya kita menerima gugatan, digugat orang, dimarahi orang, resiko itu kemudian apakah itu sudah diukur atau dipertimbangkan. Di sini bukan pegawai harian yang sifatnya administrasi, tapi kita juga menghadapi resiko hukum misalnya dilaporkan pencemaran nama baik, itukan resiko yang harus kita jaga dan kita mitigasi. Jadi kalau mau membandingkan, Di</p>



	MA Kepaniteraan di Biro Umum akan berbeda karena ada resiko yang dipertimbangkan kemudian menjadi ukuran yang berdampak pada kinerja. Di KY masih semua sama
3.	<p>Pertanyaan: Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Belum ada insentif khusus terkait target penyelesaian laporan masyarakat. Take home pay hanya berdasarkan tunjangan kinerja dan gaji.</p>

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Pada saat ini kondisi ruang kerja dapat dikatakan kurang memadai, misalnya Tata ruang di pengaduan/penerimaan laporan dan Tata ruang di verifikasi kurang representatif. Untuk suhu ruangan di kedua ruangan tersebut saya rasa cukup, namun suhu ruang di Lantai 2 terasa sangat dingin. Untuk kondisi ruangan, terlihat banyak berkas yang kurang tertata karena kurangnya sarana penyimpanan berkas Lapmasy yang sedang ditangani oleh pegawai.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah pimpinan membangun komunikasi dengan pegawai sehingga tercipta suasana kerja yang solid?</p> <p>Jawaban: Pimpinan selalu berupaya untuk selalu berkomunikasi dengan pegawai, khususnya dalam melakukan koordinasi tugas penanganan laporan.</p>

**F. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana dalam bekerja**

1.	<p>Pertanyaan: Sarana dan Prasarana apa saja yang dibutuhkan dalam penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Ruang penerimaan laporan, Ruang pemeriksaan Pelapor, Saksi, Terlapor, Ruang rapat, Ruang sidang panel dan pleno, Komputer, Printer, Scanner, Jaringan internet, Sistem informasi penanganan laporan masyarakat, Recorder, Camera video, Meja, Kursi, Telephone, Lemari penyimpanan laporan, Mesin fotokopi, Penyimpanan arsip.</p>
----	--

2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi sarana dan prasarana kerja yang disediakan untuk pegawai? Apakah sudah memadai?</p>
	<p>Jawaban: Sarana dan prasarana kerja pegawai kurang memadai, misalnya kondisi ruang penerimaan laporan/pengaduan kurang memadai, Ruang pemeriksaan kurang secara kuantitas karena hanya terdapat satu ruangan, tanpa dilengkapi dengan sarana dan prasarana kerja yang lengkap, sehingga Ketika melakukan pemeriksaan pegawai harus bolak balik dari ruang pemeriksaan ke ruangan kerja untuk mengeprint BAP. Demikian pula sarpras lainnya kurang secara kuantitas.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah pimpinan dalam memperbaiki ketersediaan sarana dan prasarana kerja pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Biro Waskim memfasilitasi permintaan kekurangan ketersediaan sarpras ke unit terkait yang disampaikan melalui rapat pimpinan dan/atau nota dinas supaya sarpras pegawai dapat dipenuhi.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi dalam pemenuhan sarana dan prasarana kerja pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Ketersediaan anggaran dan Pengelolaan atau pencatatan BMN dengan baik.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Dalam hal ada pelapor/Masyarakat yang menyampaikan laporannya melalui unjuk rasa, maka dilakukan pengamanan dengan melakukan koordinasi dengan kepolisian.</p>

**G. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana peran pimpinan dalam merencanakan produktivitas kerja di bidang penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Melakukan monev berkala terhadap laporan yang ditangani.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pimpinan dan Pegawai telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Ya, Pegawai melakukan tugas teknis penanganan laporan sedangkan struktural lebih kepada tugas administrasi dan monev.</p>

3.	<p>Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja yang telah dilakukan?</p>
	<p>Jawaban: Belum sesuai. Mungkin bisa dikroscek dengan dokumen ABK yang telah dilakukan</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah yang diambil pimpinan untuk mengatasi perubahan pola kerja setelah terbentuknya Jabatan Fungsional Penata Kehakiman?</p>
	<p>Jawaban: Dibentuk Tim Penanganan Laporan Masyarakat berdasarkan SK Sekretaris Jenderal.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan evaluasi terhadap pedoman kerja pegawai agar sesuai dengan kebutuhan organisasi?</p>
	<p>Jawaban: Salah satu pedoman kerja yang dilakukan evaluasi adalah pada proses bisnis verifikasi laporan Masyarakat yaitu dilakukan evaluasi standarisasi verifikasi. Hal ini dilakukan supaya terdapat kesatuan dalam pelaksanaan verifikasi sehingga hasil pelaksanaan verifikasi tidak terdapat banyak perbedaan rumusan yang menyebabkan disparitas hasil verifikasi. Adanya disparitas hasil verifikasi dapat menyebabkan kebingungan pada pegawai dan memitigasi potensi complain Masyarakat.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan merespon keluhan pegawai terkait kendala penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Kendala penanganan laporan Masyarakat dalam hal menghadapi complain Masyarakat yang kurang puas terhadap proses/hasil penanganan laporan, belum ada kebijakan konkrit terhadap respon keluhan Masyarakat, misal dengan dibentuknya unit complain untuk merespon complain;</p>
7.	<p>Pertanyaan: Bagaimana langkah pimpinan dalam menjaga agar pegawai dapat bekerja secara solid dan harmonis?</p>
	<p>Jawaban: Melakukan kegiatan bersama seperti capacity building; Memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk diklat atau menempuh Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.</p>
8.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan agar penanganan laporan masyarakat dalam diselesaikan secara cepat dan tepat?</p>

	<p>Jawaban: Dibentuknya Tim Penanganan Laporan Masyarakat berdasarkan SK Sekretaris Jenderal dan dilakukan kegiatan percepatan untuk penyelesaian laporan.</p>
9.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p>
	<p>Jawaban: Belum ada.</p>
10.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk Pendelegasian wewenang dari pimpinan kepada pegawai yang bertugas menangani laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Pendelegasian wewenang dari pimpinan kepada pegawai dilakukan melalui disposisi</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K3**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**Kendala Penanganan Laporan Masyarakat**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai agar produktivitas kerja meningkat?</p> <p>Jawaban: Salah satu bentuk motivasi yang dilakukan terhadap pegawai adalah dengan melakukan kapasitas pegawai. Peningkatan kapasitas sendiri ada 2 hal yaitu menyangkut kebutuhan dan kewajiban. Dari pemerintah mewajibkan pegawai mengikuti diklat 20 JP dalam setahun, tapi yang utama adalah memenuhi kebutuhan organisasi, dimana pegawai didorong meningkatkan kapasitas sesuai dengan bidang kerjanya.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah saja yang menjadi dasar pemberian motivasi kepada pegawai?</p> <p>Jawaban: Dasar pemberian motivasi karena adanya kewajiban pegawai untuk mengikuti diklat, sehingga dasar untuk pemberian diklat adalah berdasarkan kebutuhan. Pimpinan mengidentifikasi kebutuhan dan setelah kebutuhan teridentifikasi maka pimpinan akan menawarkan diklat kepada pegawai berdasarkan minat pegawai.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Sudah sejauh mana pemberian motivasi kerja pegawai dilaksanakan dan efek pemberian motivasi terhadap pelaksanaan tugasnya</p> <p>Jawaban: Pimpinan memberikan dorongan dan mencarikan diklat yang diperlukan oleh pegawai dan melihat respon pegawai. Terkait efek dari diklat terhadap pelaksanaan kerja, pimpinan belm membuat tolok ukur sejauhmana hasil diklat berdampak kepada kinerja pegawai. Setelah selesai diklat kami belum melakukan evaluasi. Dampak diklat yang terlihat adalah ketika pegawai mengikuti diklat khusus JF Penata Kehakiman</p>
4.	<p>Pertanyaan: Selain diklat, motivasi lain yang diberikan dalam bentuk apa?</p> <p>Jawaban: Pimpinan mengirim pegawai untuk mengikuti kegiatan di instansi lain, dan hal ini merupakan salah satu bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai. Pimpinan juga memberikan bonus kepada pegawai yang berprestasi. Cara lain</p>

	yang dilakukan adalah mengadakan capacity bulding dan forum lain yang menghadirkan motivator sehingga motivasi pegawai meningkat.
--	---

**B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana aturan disiplin kerja yang diterapkan oleh organisasi?</p> <p>Jawaban: Dalam setahun organisasi rutin memberikan informasi mengenai pegawai yang kekurangan jam kerja kepada structural untuk menyampaikan kepada pegawai agar lebih konsen terhadap disiplin kerja. Pimpinan meminta satu bentuk pertanggungjawaban dari pegawai yang terlambat atau tidak masuk kerja, dan hal itu menjadi salah satu control terhadap pelaksanaan disiplin waktu. Dalam hal disiplin kerja, secara informal, Pimpinan melakukan pengawasan dengan mengecek aktivitas pegawai di jam kerja selain itu pimpinan juga meminta pertanggungjawaban pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Sebelum pegawai melakukan kegiatan, pimpinan akan meminta pegawai membuat rencana kegiatan, dan setelah selesai pekerjaan, maka pegawai harus melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana komitmen pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja?</p> <p>Jawaban: Terkait dengan tindakan indiscipliner, maka pimpinan akan melakukan pembinaan, mulai dari membimbing, membina, mengevaluasi sampai dengan mengusulkan sanksi kepada Bagian Kepegawaian.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Berapa waktu efektif jam kerja pegawai dalam penyelesaian laporan Masyarakat? Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja tersebut secara maksimal agar target kerja tercapai?</p> <p>Jawaban: Jika dilihat dari ketentuan, maka pegawai akan bekerja mulai pukul 7.30 s.d. 16.00. berbeda dengan pegawai yang bertugas melakukan penerimaan, pegawai yang bertugas di Tim Penanganan Laporan lebih banyak berjibaku dengan berkas. Begitupula pada saat pemeriksaan, penjadwalan dilakukan di atas jam 09.00 sehingga pada prinsipnya waktu efektif bekerja mulai jam 09.00, karena antara pukul 08.00 s.d. 09.00 dilakukan sebagai persiapan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah yang menjadi dasar penetapan jangka waktu penanganan laporan Masyarakat selama 60 hari kerja? Apakah jangka waktu 60 hari tersebut telah ideal untuk dilaksanakan?</p> <p>Jawaban: Waktu 60 hari mengambil skema dari peraturan lama, yaitu peraturan 4 Tahun 2013, bedanya pada peraturan lama, waktu penanganan laporan dari awal sampai akhir selama 90 hari kerja, dimana jeda waktu 30 hari kerja menjadi</p>

	<p>bagian dari penerimaan dan verifikasi, dan 60 hari kerja merupakan jangka waktu penyelesaian laporan Masyarakat yang diregistrasi. Ketika kita berbicara satu dokumen, maka waktu 60 hari tersebut <i>visible</i> dan sudah ada hitungannya di SOP. Waktu 60 hari adalah waktu sampai dengan keluarnya putusan pada saat sidang pleno. Semua tahapan dalam proses penanganan telah dibuatkan rincian waktu penanganan laporannya. Yang menjadi masalah adalah banyaknya jumlah laporan yang masuk sehingga Ketika pegawai belum menyelesaikan laporan pertama, akan masuk laporan berikutnya sehingga berkas yang lain terabaikan.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Berapa lama rata-rata pegawai menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Penyelesaian laporan memakan waktu bervariasi, tergantung kendala yang dihadapi dan tingkat kesulitan dari materi laporan. Jika hanya melakukan penyusunan draft, misalnya analisis, maka dapat selesai dalam 3-4 hari, masalahnya adalah terdapat kendala dalam menyelesaikan analisis sampai dengan tanda tangan. Pegawai harus berkonsultasi kepada tenaga ahli, namun Tenaga Ahli tidak bisa ditemui karena sedang gada tugas lain, sehingga akan menghambat penandatanganan analisis.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Kendala apa saja yang dihadapi sehingga penyelesaian laporan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan?</p> <p>Jawaban: Jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah laporan yang harus ditangani. Tahapan penanganan laporan terlampaui Panjang dan berbelit-belit jika dihitung dengan jangka waktu sering kali harus terlewat Penanganan laporan tidak menjadi otoritas penuh dari tim yang bertugas menyelesaikan laporan melainkan ada keterlibatan pimpinan dalam penanganan sekaligus pengambilan keputusan, disisi lain pimpinan juga mempunyai tugas fungsi lain yang harus dijalankan, sehingga harus berbagi dalam penanganan laporan. Waktu 60 hari sebenarnya adalah waktu penanganan untuk satu laporan, sehingga jika pegawai hanya menyelesaikan satu laporan saja tanpa diganggu pekerjaan lain, maka akan bisa terpenuhi, namun karena permasalahannya, ada berkas lain yang menunggu untuk diselesaikan. Terkait penerimaan, permintaan kelengkapan data juga lama dipenuhi oleh Pelapor, dan masyarakat mengetahui jangka waktu 60 hari ini adalah dari saat penerimaan sampai dengan putusan, padahal penghitungan waktu 60 hari dimulai saat berkas diregistrasi. Faktor lain yang mempengaruhi adalah sarpras yang belum memadai, walaupun rasio kecil namun hal ini berpengaruh terhadap jangka waktu penanganan laporan.</p>

7.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah cara pimpinan melakukan evaluasi terkait ketepatan waktu penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Secara formal, Pimpinan menyelenggarakan forum dimana masing-masing tim melaporkan kinerja yang telah dilakukan. Meskipun kegiatan tersebut belum rutin dilakukan tetapi setidaknya sudah pernah dilakukan sebagai cara agar tim melaporkan hasil kerjanya, termasuk kendala yang dihadapi. Pimpinan selalu memonitor berkas, terutama berkas yang menarik perhatian publik sehingga menjadi daya dorong tersendiri untuk menyelesaikan laporan tersebut. Selain dari pimpinan, dorongan untuk menyelesaikan laporan tepat waktu juga datang dari Masyarakat yang menanyakan progress laporan sehingga menjadi perhatian bagi pegawai. Pertanyaan-pertanyaan dari instansi lain, misalny ORI juga menjadi pendorong agar tim menyelesaikan laporan tepat waktu. Bentuk evaluasi lain dari pimpinan adalah selalu melakukan pengecekan rekap data penanganan laporan,</p>

### C. Pertanyaan mengenai Keterampilan

1.	<p>Pertanyaan: Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Pegawai harus memiliki keterampilan menguasai materi laporan, menguasai cara mengidentifikasi laporan, menguasai menyusun laporan, termasuk dalam membuat Berita Acara. pegawai harus mempunyai kemampuan menangkap pesan dari pelapor sehingga pegawai harus mempunyai kemampuan berkomunikasi, baik pada saat melakukan penerimaan laporan maupun pemeriksaan pelapor, saksi, terlapor. Dalam menjalankan tugasnya pegawai didukung oleh peralatan kerja sehingga harus menguasai penggunaan alat kerjanya seperti laptop, printer, perekam. Selain itu Pegawai harus menguasai dukungan system informasi yang tersedia karena harus melakukan input data ke dalam sistem informasi. Pada saat meminta keterangan/melakukan audiensi pegawai harus mempunyai keterampilan menguasai forum. pada saat bertugas, pegawai harus mempunyai keterampilan membuat rencana kerja, bahkan sampai penganggaran</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah keterampilan teknis yang dimiliki pegawai sudah memadai?</p> <p>Jawaban: pada saat ini kondisi pegawai sedang mengalami transisi dari sistem kerja lama ke sistem kerja baru, dari jabatan fungsional umum ke jabatan fungsional tertentu. Dengan demikian, penguasaan keterampilan pegawai berbeda-beda. Dulu yang berlatar belakang penerimaan dan verifikasi ada keahlian di bidang itu tapi masih belum cukup ahli ketika melakukan analisis, melakukan</p>



	<p>pemeriksaan ataupun persidangan, begitu pula sebaliknya. Itu semua membutuhkan waktu agar mereka bisa beradaptasi sehingga mereka bisa menguasai dan memiliki keahlian pada level yang setidak-tidaknya sama. Dengan demikian keterampilan pegawai bisa dikatakan belum memadai. Sebenarnya mereka bisa beradaptasi dengan cepat, tapi ritme pekerjaan yang padat akan membuat mereka kewalahan karena butuh adaptasi.</p> <p>terkait dengan jabatan fungsional yang diisi, karena sifat pengangkatannya melalui inpassing sehingga belum terukur mengenai standar yang dikuasai, karena penempatan jenjang jabatan fungsional berdasarkan pada pangkat dan golongan</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana langkah pimpinan dalam meningkatkan keterampilan pegawai yang bertugas menangani laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Kami melakukan identifikasi diklat yang perlu diberikan kepada pegawai dan disampaikan ke bagian Kepegawaian sebagai suatu usulan untuk diagendakan. Kalau dulu, anggaran diklat diletakkan di unit teknis yang menanganinya tapikemudian ada kebijakan menarik seluruh anggaran peningkatan kapasitas ke bagian kepegawaian sehingga tugas kami yang di biro hanya lah mengusulkan. Setelah usulan tersebut disetujui maka kami memilih pegawai yang akan dikutkan dalam diklat berdasarkan analisis kebutuhan diklat masing-masing pegawai.</p> <p>Peningkatan Kapasitas juga dilakukan secara informal, misalnya ada pegawai baru masuk butuh pemahaman mengenai waskim, penerimaan, laporan, penanganan laporan maka tanpa mendesain pelatihan yang sifatnya formal, maka kita bisa membuat kegiatan pemahaman secara informal untuk mengupgrade kemampuan mereka agar segera bisa menyesuaikan dengan pekerjaan. Pun demikian ketika ada peralihan dari JFU ke JFT, maka kami memberikan pembekalan kepada pegawai yang baru masuk dalam jenjang pekerjaan yang berbeda supaya setidak-tidaknya walaupun skill nya tidak sampai pada level teman-teman yang sudah terbiasa,, setidaknya mereka mempunyai gambaran pekerjaan apa yang akan dilakukan dan apa tahapannya. Kami tidak melepas sama sekali tugas -tugas dari kepegawaian tersebut dan menjadi bagian dari pembinaan yang kita lakukan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan peningkatan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: ketersediaan anggaran yang tidak memadai karena kepegawaian tidak hanya memfokuskan diri pada diklat teknis di Biro Waskim. Kita tidak bisa menyelenggarakan diklat tersebut secara intens dan berkelanjutan mengingat beban pekerjaan yang harus diselesaikan. Kami kesulitan mengumpulkan waktu semua pegawai karena nanti akan berpengaruh dalam proses penanganan laporan. Kita mengalami kesulitan untuk mencari institusi yang sejenis dengan Komisi Yudisial karena jumlahnya terbatas. Kalau lah ada</p>

	<p>Bareskrim, itu hanya semata-mata kemampuan bagaimana kita memeriksa, tapi Analisa mengenai KEPPH berbeda karena mereka menggunakan KUHP. Ini terbatas, pakar, instansi, institusi yang menyediakan keahlian yang kita butuhkan terbatas.</p> <p>Kendala pembagian waktu bagi pegawai juga berpengaruh pada pelaksanaan diklat. Sebagai contoh ada pegawai yang ingin mengikuti diklat tapi terdapat konsekuensi jika mereka mengikuti diklat dalam waktu lama akan berpengaruh terhadap lamanya penanganan laporan</p>
	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam peningkatan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: Kita belum mempunyai instrument untuk mengukur, tapi kami melakukan evaluasi dengan melakukan observasi dan pengamatan sejauh mana mereka menerapkan. Rasa-rasanya ini juga tidak pernah didorong oleh teman-teman kepegawaian, mestinya ada semacam tools dari kepegawaian untuk mengukur efektivitas dari pelaksanaan diklat peningkatan kapasitas.</p> <p>Mungkin bisa digunakan atau dituntut untuk mengisi SKP/EKIN, apalagi dari rentang waktu 3 bulanan, itu setidaknya mengukur kinerjanya selama rentang waktu tersebut, setelah diklat atau tidak fluktuasi naik turunnya dari hasil pekerjaannya.</p>

#### D. Pertanyaan mengenai Penghasilan

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?</p> <p>Jawaban: Gaji, Tukin, Penghasilan lain yang tidak mengikat, misalnya dari penugasan-penugasan/Honor SK</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Semua orang pasti akan mengatakan kurang. Tapi Beban dan resiko yang dihadapi teman-teman di Waskim seharusnya menjadi komponen yang perlu diperhatikan dalam rangka memberikan penghasilan, tapi sejauh ini tidak dihitung. Artinya yang beban dan resikonya tinggi itu disamakan bahkan mungkin lebih rendah ketimbang teman-teman yang beban dan resikonya lebih ringan. Kalau PNS...okeelah sama..tukin, sama tapi faktor beban dan resiko seringkali tidak menjadi nilai tambah untuk menjadi salah satu faktor memberikan kesejahteraan. Itu nanti akan berpengaruh pada motivasi kerja karena dianggap tidak sebanding dengan effort yang dikeluarkan. Kondisi ini membuat tidak banyak pegawai yang tidak mau masuk ke Biro Waskim.</p>

3.	<p>Pertanyaan: Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: belum, tapi sebenarnya reward yang diberikan dalam bentuk diklat, tapi karena sekarang diklat menjadi kewajiban bagi pegawai jadi kita akhirnya tidak pilih-pilih walaupun tetap walaupun kemudian ada rangkaian diklat yang ditawarkan, kita mengusulkan di A, si B, si C dulu, ini menjadi prioritas sebagai bentuk apresiasi, tapi kalau rangkaian diklat banyak, maksudnya ada beberapa jenis diklat dan semua harus ikut pegawainya pada akhirnya semua masuk. Dulu bentuk penghargaannya adalah dulu pernah komisioner pergi ke luar negeri, yang diajak, salah satu pertimbangannya adalah yang penyelesaian berkasnya relative banyak, itu secara tidak langsung komisioner melihat, Cuma masalahnya tidak rutin. Sama mungkin beasiswa sekolah, tapi memang tidak semua, pertimbangannya diantara itu kecil, tapi katakanlah anggaran ada, lolos, tapi sebutlah itu sebagai usaha bagi teman-teman yang melaksanakan tugas dengan baik.</p>

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Jika dilihat dari sisi tata ruang, bisa dikatakan waskim karena banyak berhubungan dengan berkas, peletakan berkas, maka cenderung tidak rapi karena setiap orang memiliki 1 loker sendiri-sendiri, tapi nyatanya tidak. Sehingga tampak tidak rapi sehingga berpengaruh terhadap psikologis pegawai untuk bekerja. Misalnya ketiak sedang mengerjakan berkas jadi tidak fokus karena terpecah. dalam bekerja waskim memerlukan bentuk ruang diskusi tapi karena ruang kerja tersekat maka ruang kerja terbatas sehingga banyak pegawai yang bekerja di ruang rapat, sambil menikmati suasana kebersamaan, berdiskusi sehingga cara kerja masing-masing rang berbeda. Dengan demikian tawaran karo untuk membuat co working space menjadi menarik. Pencahayaan secara umum cukup cuma karena lokasi agak ke dalam dan banyak tumpukan dokumen jadi seakan menjadi gelap dan butuh effort untuk berkonsentrasi. Kita belum mencoba co working space, dan tentu saja pada pada akhirnya harus menyiapkan banyak loker. Ketika ruangan banya tjmpknan berkas dan tidak rapi maka menyebabkan ruangan kurang bersih, kalo suhu terlalu dingin.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah pimpinan membangun komunikasi dengan pegawai sehingga tercipta suasana kerja yang solid?</p>

	<p>Jawaban:</p> <p>Yang saat ini dilakukan secara rutin adalah apel rutin untuk memberikan pesan, nasihat dan bagian komunikasi pimpinan, membuat grup dalam komunikasi virtual, melalui Wa untuk menyampaikan pesan penting dari pimpinan walaupun menjadi salah guna atau berlebihan.</p> <p>Pimpinan membuat agenda kegiatan semacam capacity building untuk menjadi ice breaking antar pegawai mengundang motivator kepada pegawai, memberikan kejutan berupa hadiah saat even tertentu misal ultah KY sebagai bagian cara komunikasi pimpinan dengan bawahan. Secara konvensional membuka konsultasi bagi teman-teman yang memiliki permasalahan baik dari sisi pekerjaan atau permasalahan pribadi.</p>
--	---

**F. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana dalam bekerja**

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Sarana dan Prasarana apa saja yang dibutuhkan dalam penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Untuk melakukan penanganan laporan pegawai membutuhkan alat kerja berupa PC, Laptop, printer, Kertas, perekam, Handphone untuk berkomunikasi dengan Pelapor/Terlapor. Waskim tidak hanya dari sisi penanganan Masyarakat, tapi ada bagian pemantauan yang membutuhkan perlengkapan kerja berupa kamera dan tripod</p>
2.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana kondisi sarana dan prasarana kerja yang disediakan untuk pegawai? Apakah sudah memadai ?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Pada saat ini kurang memadai untuk menjadi jumlah yang ideal karena masih terbatas sehingga kadang kala menghambat proses, harus pinjam sana sini. Ditambah lagi sistem informasi secara modern dibutuhkan dan belum sempurna. Ruang pemeriksaan terbatas, karena ruang untuk pemeriksaan difungsikan untuk yang lain, jumlah tim ada 7 sehingga harus bersaing satu tim dengan yang lain atau bergantian. Kondisi ruang sidang cukup.</p>
3.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana Langkah pimpinan dalam memperbaiki ketersediaan sarana dan prasarana kerja pegawai?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Pimpinan di level Karo sudah mengusulkan permohonan kelengkapan sarpras melalui Nota dinas kepada biro yang mempunyai kewenangan hanya memang anggaran terbatas, kebutuhan lain yang lebih utama di prioritaskan kendala banyak peralatan yang lama yang tidak teridentifikasi sehingga bermasalah pada sisi pendanaan BMN, Pada saat melakukan pengadaan maka BMN lama akan diminta Kembali tapi data kita tidak update</p>

4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Secara administrasi, jaminan keamanan diberikan dalam bentuk adanya surat perintah. Apakah itu menjadi bentuk pengamanan tersendiri? Tapi kalau misalnya di tempat yang membahayakan biasanya pimpinan akan membantu berkoordinasi kepada aparat keamanan setempat, walalupum jarang dilakukan, sekali dua kali prnah dilakukan Kalau kita yang bertugas dalam masa pandemic, melakukan pencegahan dengan menggunakan obat atau vaksin, ketika didaerah rawan penyakit misalnya ada penugasan ke Jayapura maka pegawai harus menemui dokter klinik untuk diberikan obat kina. Begitupula setelah sakit maka kantor menyediakan tenaga medis untuk membantu pemulihan kita pegang berkas kita sudah bisa mengidentifikasi masalah apa aja yang akan dihadapi, sehingga secara otomatis akan berkoordinasi dengan aparat keamanan dan aparat setempat dan penghubung yang lebih mengetahui medan yang dihadapi.</p>

#### G. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana peran pimpinan dalam merencanakan produktivitas kerja di bidang penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: kita merancang beberapa inovasi yang diperlukan dalam rangka mendukung dan mengefektif mengefisienkan pekerjaan di Biro Waskim, diantaranya Pembangunan sistem informasi PLM, membentuk tim work di dalam penanganan laporan masyarakat, mengupayakan inovasi berupa penggunaan elektronik, misalnya pemeriksaan secara online, persidangan online, kemudian mengevaluasi proses bisnis sampai dengan pada instrumen yang menjadi aturan dan merancang proses bisnis yang cepat dan tepat dalam penanganan laporan, memberikan pelatihan kepada para pegawai supaya bisa melaksanakan tugas sebaik baiknya , baik untuk peningkatan kapasitas substabtial dan teknis, keterampilan dan materi</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pimpinan dan Pegawai telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: sejauh ini masing-masing mmiliki peran nya sendiri, apalagi kita terbagi terbagi dalam fungsional PK dan Umum, Fungsional PK menangani laporan, JFU back up, pimpinan memberikan bimbingan dan mereviu hasil pekerjaan, kemudian surat penting yang menjadi bagian laporan masyarakat direviu dan</p>

	pimpinan dalam skup atas ikut andil dalam mengambil keputusan melalui sidang
3.	<p>Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja yang telah dilakukan?</p> <p>Jawaban: ini harus dilakukan evaluasi kembali terkait dengan beban kerja yang dibebankan kepada pegawai. Sejauh ini jumlah pegawai belum cukup karena beban kerjas yang harus ditangani pehawai jauh lebih banyak dari pegawai sehingga proses yang seharusnya normal menjadi tidak normal banyak keterlambatan dalam penanganan laporan masyarakat</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah yang diambil pimpinan untuk mengatasi perubahan pola kerja setelah terbentuknya Jabatan Fungsional Penata Kehakiman?</p> <p>Jawaban: pada prinsipnya pimpinan bekerja dilakukan bersama-sama dengan tim kerja, hanya perbedaannya tim kerja unsurnya lebih lengkap, kalau dulu hanya sebagian sub saja yang fokus menjalankan tugas tim kerja, tapi saat ini meliputi dari awal sampai akhir. pembentukan tim berdasarkan SK, jadi prinsip tim kerja tapi lingkup kerja lebih luas. Terkait perubahan SOP saat ini belum diselesaikan karena kita sedang mengupayakan adanya perubahan peraturan dan sudah pada tahap penyampaikan pada HUMOR baru nanti dilakukan pada penyusunan SOP</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan evaluasi terhadap pedoman kerja pegawai agar sesuai dengan kebutuhan organisasi?</p> <p>Jawaban: kita berkonsentrasi kepada perubahan peraturan sehingga tidak kerja dua kali. Peraturan ini kita perjuangkan awal 2022 dengan harapan pada tahun ini bisa ditetapkan. Kalau SOP yang ada masih mengacu pada peraturan yang lama dan seharusnya ini kita sesuaikan dengan adanya jabatan JFPK</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan merespon keluhan pegawai terkait kendala penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: keluhan yang disampaikan bervariasi dan berdasarkan kepentingan pegawai. terkait dengan kesejahteraan, pimpinan telah memperjuangkan kenaikan tunjangan walaupun saat ini belum disetujui, setidaknya hal ini bentuk kepedulian pimpinan kesejahteraan dalam sisi peningkatan kapasitas, dalam pengetahuan saya dalam 2 tahun terakhir intensitas penyelenggaraan diklat lebih sering, termasuk juga pemberian beasiswa</p>

	<p>terkait dengan keluhan beban pekerjaan, ini masih terbatas, tapi pimpinan masih mengupayakan adanya mekanisme baru terkait dengan PLM lebih sederhana, hanya persoalannya ini belum disetujui.</p> <p>keluhan kenyamanan pekerjaan, ini ada yang berhubungan dengan Gedung yang bermasalah setidaknya ada respon dari pimpinan untuk menguji kelayakan Gedung.</p>
7.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana langkah pimpinan dalam menjaga agar pegawai dapat bekerja secara solid dan harmonis?</p> <p><b>Jawaban:</b> tatanan di Biro waskim memang berat untuk menjaga harmonisasi antar pegawai, pimpinan dituntut mengetahui kebutuhan jasmani dan Rohani dari pegawai di sini dan membuat kebijakan yang diterima dan memberikan semangat bagi teman-teman. Pimpinan membuka ruang dialog dengan pegawai, misalnya teman-teman ada permasalahan kemudian membuka ruang konsultasi, pimpinan membuat forum khusus untuk evaluasi. Pada event tertentu mengupayakan suatu kegiatan yang menimbulkan semangat, atau kejutan dalam moment tertentu.</p>
8.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana upaya pimpinan agar penanganan laporan masyarakat dalam diselesaikan secara cepat dan tepat?</p> <p><b>Jawaban:</b> Seharusnya harus ada komitmen seluruh komponen, karena penanganan laporan melibatkan dari pimpinan, khususnya bagi pegawai mendapatkan support dari anggaran, fasilitas dan support untuk terus diberikan motivasi dalam melakukan pekerjaan juga memperjuangkan dari sisi kesejahteraan untuk kecepatan, karena variable tidak tunggal maka pimpinan seharusnya memiliki komitmen yang sama sehingga pimpinan menggerakkan diri sebagai nakhoda.</p>
10.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana bentuk Pendelegasian wewenang dari pimpinan kepada pegawai yang bertugas menangani laporan masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b> yang jelas, ada dasar yang dijadikan sebagai instrument baik berupa SK maupun Sprin untuk melaksanakan tugas. Pegawai melaksanakan tugas dinaungi oleh peraturan KY. Pegawai bekerja dalam bentuk tim sehingga pimpinan memberikan kepercayaan kepada tim untuk mengelola, melakukan pekerjaan pekerjaan, baik berkas maupun dari sisi anggaran sehingga berlatih untuk mengatur tim dan anggarannya. ini merupakan bentuk transformasi kepemimpinan kepada tim.</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K4**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Saya termotivasi untuk menyelesaikan setiap laporan masyarakat yang menjadi tanggungjawab saya sebagai bagian dari tanggungjawab moral saya dan juga tanggungjawab akademik saya di bidang hukum
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apa saja yang menyebabkan motivasi kerja pegawai menurun?
	<b>Jawaban:</b> Motivasi kerja saya selaku pegawai menurun apabila: 1) kondisi managerial yang tidak mendukung; 2) komunikasi organisasi/tim yang buruk; 3) Prasarana teknis dan anggaran tidak ada; 4) Tidak ada penghargaan dan evaluasi.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pimpinan telah memberikan motivasi kerja agar pegawai memenuhi target yg telah ditetapkan?
	<b>Jawaban:</b> Sejauh ini belum maksimal karena tidak ada evaluasi pengukuran pelaksanaan kinerja
4.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana upaya pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai?
	<b>Jawaban:</b> Pimpinan saat ini cenderung menggunakan pola komunikasi head to head, tidak memberikan arahan yang jelas dalam satu forum besar yang tepat.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Hal-hal apa saja yang mendorong semangat kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?
	<b>Jawaban:</b> ada beberapa hal yang membuat pegawai bersemangat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yaitu: Adanya evaluasi pengukuran kinerja, Adanya dukungan Prasarana teknis dan anggaran dengan maksimal, Pemberian penghargaan, Merubah pola komunikasi kerja menjadi lebih terbuka dan lebih baik



## B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja

1.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimanakah kedisiplinan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim? <b>Jawaban:</b> Pegawai Biro Pengawasan Perilaku Hakim secara personal cenderung memiliki tingkat kedisiplinan dan kepatuhan yang baik selama kebijakan yang ada di jelaskan dengan baik
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pimpinan telah melakukan pembinaan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja? Berikan penjelasan! <b>Jawaban:</b> Sejauh ini pembinaan sebatas arahan formalitas di lingkup apel. Untuk arahan teknis cenderung tidak tetap dan lebih menyesuaikan dengan sifat auto pilot penanganan laporan. Untuk yang lebih teknis sifatnya head to head dan kadang menimbulkan persepsi yang berlainan dengan yang lainnya.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah jangka waktu penanganan laporan selama 60 hari merupakan jangka waktu yang ideal untuk diterapkan? <b>Jawaban:</b> Jangka waktu 60 hari untuk penanganan laporan masyarakat adalah waktu yang ideal selama terdapat manajerial khusus untuk berkas tunggakan dan kejelasan pola kerja dalam pelaksanaan penanganan laporan masyarakat di setiap fasenya dengan time line yang jelas
4.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal guna mencapai target yang telah ditentukan? <b>Jawaban:</b> Pemanfaatan kerja dan pencapaian kinerja dalam mekanisme penanganan laporan masyarakat adalah hal lain, mengingat target kinerja capaian organisasi ditentukan berdasarkan perjanjian kinerja atasan yang disesuaikan dengan besaran dalam POK, sementara realisasi pelaksanaan kinerja dilaksanakan berdasarkan jumlah nyata penerimaan laporan masyarakat yang secara otomatis selalu melebihi besaran target yang telah disesuaikan. Sementara terkait dengan pemaksimalan jam kerja, saya selaku pegawai seiring dengan waktu pengabdian sudah memahami sela-sela waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan kerja, sehingga selalu berupaya memaksimalkan waktu bekerja sesuai dengan waktunya dengan tidak mengurangi ketentuan waktu pulang jam kerja.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pegawai selalu berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu?

	<p><b>Jawaban:</b>          Saya, selaku pegawai, selalu berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu namun terbatas dengan kegiatan serupa khususnya terkait dengan penanganan laporan masyarakat di tahun tunggakan, dna juga sifat penanganan berkas yang masih bergantung pada respon dari pihak luar yang cenderung sulit diukur.</p>
6.	<p><b>Pertanyaan:</b>          Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan laporan Masyarakat sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p><b>Jawaban:</b>          Kendala terbesar adalah anggaran, dukungan sarana dan prasarana, adanya tunggakan serta penerapan SOP secara konprehensif.</p>
7.	<p><b>Pertanyaan:</b>          Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam terhadap penyelesaian laporan Masyarakat yang tidak tepat waktu?</p> <p><b>Jawaban:</b>          Belum ada</p>

**C. Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<p><b>Pertanyaan:</b>          Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b>          Keterampilan pegawai yang perlu dimiliki dalam menjalankan tugas penanganan laporan masyarakat Analisis hukum, Manajemen waktu, Komunikasi asertif, Problem solving, Penguasaan teknologi</p>
2.	<p><b>Pertanyaan:</b>          Bagaimana keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b>          Saya selaku pegawai masih minim dalam pengaturan manajemen waktu dan problem solving</p>
3.	<p><b>Pertanyaan:</b>          Apakah keterampilan pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?</p> <p><b>Jawaban:</b>          Keterampilan saya selaku pegawai dalam melaksanakan tugas sudah sesuai hanya saja dihadapkan dengan sistem dan manajerial yang belum mumpuni.</p>

4.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai telah mendapatkan pengembangan kompetensi sesuai dengan kebutuhan?
	<b>Jawaban:</b> Khusus terkait dengan peningkatan skill pembuatan analisis belum diberikan, sehingga belum ada peningkatan.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan baru dilaksanakan secara terpusat dengan penataan sumber daya pegawai terpilih berdasarkan prioritas. Sementara di internal Biro peningkatan keterampilan terutama dalam melakukan komunikasi dan problem solving masih perlu ditingkatkan secara maksimal dan bersama-sama.
6.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kendala yang dihadapi dalam meningkatkan keterampilan pegawai?
	<b>Jawaban:</b> Sejauh ini kendala masih sebatas dari manajerial pimpinan yang berwenang dalam melakukan peningkatan keterampilan

#### D. Pertanyaan mengenai Penghasilan

1.	<b>Pertanyaan:</b> Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?
	<b>Jawaban:</b> Gaji Pokok, Gaji Tunjangan Kinerja, Gaji Tunjangan Jabatan dan Uang Makan
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?
	<b>Jawaban:</b> Jika menggunakan perbandingan, Gaji Tunjangan Kinerja tidak seimbang dengan beban kinerja dengan di Biro lain. Mengingat Biro Waskim adalah biro teknis, seharusnya tunjangan kinerjanya memiliki kelas yang lebih tinggi.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Sejauh ini belum ada ide pemberian insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan masyarakat. Walaupun ada di balut dengan kegiatan perjalanan dinas yang padahal isinya masih pekerjaan pokok itu sendiri.

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)
	<b>Jawaban:</b> Kondisi meja kerja belum menyesuaikan dengan sifat kerja yang berdasarkan team work. Ruang Pemeriksaan hanya ada satu, sementara tim pemeriksa ada tujuh. Ruang/lemari berkas belum bersifat eksklusif.
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah lingkungan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja?
	<b>Jawaban:</b> Sementara ini lingkungan kerja cukup mendukung pelaksanaan kerja namun masih minimal dan bisa lebih ditingkatkan agar lebih nyaman.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimanakah kondisi hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?
	<b>Jawaban:</b> Ada kesenjangan antara struktural dan fungsional yang pola kerjanya harusnya dijelaskan secara terbuka.
4.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?
	<b>Jawaban:</b> Komunikasi belum dilaksanakan secara baik sehingga menimbulkan tekanan dalam bekerja.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimanakah hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim? Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?
	<b>Jawaban:</b> Hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim cenderung terarah dan terukur dalam mekanisme tim yang kendala terbesarnya dalam menyesuaikan pelaksanaan pekerjaan dengan kebijakan anggaran dari pimpinan biro.
6.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif?
	<b>Jawaban:</b> Pimpinan (Karo) sedari awal berusaha mengusulkan adanya co working space namun hingga saat ini belum terealisasi. Pemenuhan fasilitasi standar dalam bekerja pun juga belum terealisasi.

**F. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan**

1.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pimpinan telah menyediakan pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Komisi Yudisial Nomor 2 tahun 2015 dengan SOP yang sudah disahkan namun ntidak pernah disosialisasikan dan pada akhirnya belum di evaluasi
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Jika berdasarkan analisis beban kerja penanganan laporan masyarakat ada kekurangan SDM
3.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana pimpinan melakukan tugas dan fungsinya dalam penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Pimpinan struktural cenderung bersifat administratif dan menentukan arah kebijakan anggaran namun cenderung lepas tangan untuk hal-hal yang sebenarnya menjadi ruang lingkup kelembagaan seperti adanya permintaan audiensi pimpinan, hal ini langsung diserahkan kepada Tim padahal keinginan dari masyarakat pelapor adalah ditemui oleh pimpinan, bukan oleh tim pemegang berkas.
4.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana pelaksanaan evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh pimpinan?
	<b>Jawaban:</b> Evaluasi pencapaian target kinerja baru sebatas paparan formalitas di tengah dan akhir tahun tapi hanya berhenti dititik itu tanpa ada tindaklanjut yang berarti.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai?
	<b>Jawaban:</b> Pola komunikasi pimpinan dan pegawai bersifat head to head sekalipun untuk kebijakan meluas.
6.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana pimpinan memberikan respon atas permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya?

	<p><b>Jawaban:</b> Dikomunikasikan secara head to head dan pada akhirnya dikembalikan kepada pegawai yang bersangkutan</p>
7.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah pimpinan selalu mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p><b>Jawaban:</b> Adalah menjadi keinginan dari pemimpin agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu baik itu dengan dorongan ataupun tidak dengan dorongan. Dorongan biasanya diartikan dalam bentuk tugas percepatan dan pada akhirnya bergeser ke isu kesejahteraan yang pada dasarnya di organisasi secara umum menjadi permasalahan utama.</p>
8.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah pimpinan telah memberikan reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p> <p><b>Jawaban:</b> Belum</p>

#### G. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana

1.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apa saja prasarana dan sarana yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b> Sarana dan Prasarana penanganan laporan masyarakat masih sangat minimal dan cenderung kurang tanpa ada peningkatan yang berarti meski sudah di laporkan</p>
2.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pekerjaannya?</p> <p><b>Jawaban:</b> Tidak</p>
3.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b> Sebatas dengan menerbitkan surat perintah saja</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K5**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Secara umum di Biro Pengawasan Perilaku Hakim sejak tahun 2022 sd. Sekarang, motivasi pegawai agak menurun dengan indikator banyaknya keinginan pegawai pindah baik ke biro lain maupun luar instansi. Kemudian dilihat dari tren penanganan laporan masyarakat yang semakin menumpuk tidak diimbangi dengan sumber daya lain baik anggaran, maupun manajemen yang baik.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apa saja yang menyebabkan motivasi kerja pegawai menurun?</p> <p>Jawaban: Ada beberapa penyebab motivasi kerja pegawai menurun yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. tidak diimbangi dengan sumber daya lain baik anggaran, maupun manajemen yang baik dalam mengelola SDM yang ada.</li><li>2. Manajerial yang sangat sentralistik ada pada para struktural yang notabene seharusnya tidak sepenuhnya karena sebagian besar di biro ini sudah diangkat sebagai Jabatan fungsional Penata Kehakiman.</li><li>3. beban kerja dan kesejahteraan tidak sebanding, mengingat biro ini merupakan core bisnis Komisi Yudisial, tidak ada perbedaan pendapatan/penghasilan antara biro utama dan suporting. Justru dilihat dari segi anggaran maupun kegiatan yang berdampak dari pendapatan justru lebih mudah di biro lain;</li><li>4. tidak adanya reward bagi pegawai yang berkinerja baik, sehingga tidak ada perbedaan juga tidak adanya ketegasan sanksi terhadap pegawai yang dinilai melanggar ataupun kinerja tidak baik;</li><li>5. penilaian kinerja maupun perilaku kerja yang masih formalitas, dan sifatnya masih top-down sehingga tidak terlalu objektif;</li><li>6. penghitungan beban kerja dan target yang tidak tepat, sekedar mengejar output;</li></ol>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah memberikan motivasi kerja agar pegawai memenuhi target yg telah ditetapkan?</p> <p>Jawaban: Telah memberikan motivasi namun, tanpa ada action jelas yang berdampak bagi pegawai, ya tidak terlalu berpengaruh justru adanya ketidakpercayaan pegawai terhadap atasan, dan tidak respect atas kebijakan dari atasan.</p>

4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai?</p>
	<p>Jawaban: Ya sekedar menyampaikan nasihat, pesan...hal yang secara teori semua pegawai sudah tahu kata-kata bijak dan kata-kata mutiara.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Hal-hal apa saja yang mendorong semangat kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p>
	<p>Jawaban: Moral kerja, karena dituntut harus selesai oleh keadaan terutama karena sifatnya pelayanan, otomatis dari masyarakat. Sehingga lebih karena beban moral. Bukan karena motivasi pimpinan...pegawai bekerja karena motivasinya “terima gaji ya harus kerja sebaik mungkin...sesuai porsinya saja”</p>

#### B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kedisiplinan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p>
	<p>Jawaban: Ya menurut saya, biasa saja, namun perlu disadari juga karena tidak lepas dari motivasi kerja para pegawai sendiri dan tidak adanya punishment bagi yang melanggar baik di biro ini maupun di lingkungan KY secara umum,</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah melakukan pembinaan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja? Berikan penjelasan!</p>
	<p>Jawaban: Pembinaan secara umum sudah dilakukan, tetapi kembali ke nomor 1 di atas, motivasi yang nyata yang dapat bisa jadi “rangsangan” bagi pegawai sangat diperlukan tidak hanya kata dan nasihat pemanis saja. Kemudian adanya reward dan punishment yang nyata dan tegas.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah jangka waktu penanganan laporan selama 60 hari merupakan jangka waktu yang ideal untuk diterapkan?</p>
	<p>Jawaban: Sangat tidak ideal. secara formalitas penyusunan peraturan maupun penerapannya jauh dari ideal hanya sebuah target ambisius “proyek perubahan” atasan maupun Pimpinan saat itu dengan tidak melibatkan semua stake holder di Biro ini.</p>
4.	<p>Pertanyaan:</p>



	Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal guna mencapai target yang telah ditentukan?
	Jawaban: Sudah, namun tidak adanya keseimbangan antara beban kerja dan SDM yang ada tentu mempengaruhi penyelesaian pekerjaan. Sedangkan penentuan target pada pokoknya adalah formalitas, karena masih berbasis output semata, (yakin tercapai) sehingga penilaian kinerja sebatas mencapai output bukan proses kinerja pegawai (outcome)
5.	Pertanyaan: Apakah pegawai selalu berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu?
	Jawaban: Usaha menyelesaikan laporan secara tepat waktu ada namun kembali lagi terbentur dengan faktor lain, baik kebijakan, maupun anggaran.
6.	Pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan laporan Masyarakat sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
	Jawaban: Kendala yang dihadapi pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat diantaranya Kebijakan atasan atau pimpinan, Beban kerja yang tidakimbang, Anggaran yang minim sebagai core bisnis, Peraturan yang memberatkan/mempersulit diri tidak fleksibel, SDM tidak berimbang, Motivasi kerja yang menurun.
7.	Pertanyaan: Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam terhadap penyelesaian laporan Masyarakat yang tidak tepat waktu?
	Jawaban: Selama ini evaluasi dilakukan dalam bentuk Rapat, Rapat kerja, juga secara informal.

### C. Pertanyaan mengenai Keterampilan

1.	Pertanyaan: Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?
	Jawaban: Keterampilan di bidang hukum baik teori dan praktek, Keterampilan komunikasi, Keterampilan manajerial, Keterampilan dalam teknologi;
2.	Pertanyaan: Bagaimana keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat?
	Jawaban:

	Secara dasar, telah memenuhi dilihat dari standard recruitment pegawai, namun perlu diasah, ditingkatkan kembali.
3.	<p>Pertanyaan: Apakah keterampilan pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?</p> <p>Jawaban: Tidak sepenuhnya, masih perlu ditingkatkan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah Pegawai telah mendapatkan pengembangan kompetensi sesuai dengan kebutuhan?</p> <p>Jawaban: Ya, namun masih sangat kurang dan belum merata.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Dalam 2 (dua) tahun terakhir terlihat sudah ada beberapa kegiatan baik diklat, tugas belajar, maupun webinar yang diberikan kepada pegawai, dan telah ada target untuk mendapatkan hak 20 jam meskipun belum merata.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kendala yang dihadapi dalam meningkatkan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: Peningkatan keterampilan belum merata, belum sesuai harapan dari pegawai sesuai kebutuhannya. Dan beberapa yang telah dilakukan hanya “bersifat jangka pendek” tidak berkelanjutan sehingga hanya pengenalan (bersifat dasar).</p>

#### D. Pertanyaan mengenai Penghasilan

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?</p> <p>Jawaban: Gaji, Tukin, tunjangan jabatan, perjadin, dll</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Untuk saat ini belum, dilihat dan dibandingkan dari Biro lain.</p>
3.	Pertanyaan:

	Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?
	Jawaban: Belum ada.

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Saya kira sudah cukup.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah lingkungan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Cukup nyaman</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kondisi hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p> <p>Jawaban: Biasa saja, terlepas dari dinamika yang ada, karena masih sentralistik (kebijakan dari atasan atau pimpinan) dan saat ini JF Penata Kehakiman belum sepenuhnya berjalan, tidak adanya penilaian yang seimbang masih top-down, belum ada penilaian bottom-up maupun sesuai garis horisontal.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Kenyamanan bekerja tidak terlalu berpengaruh bagi pegawai terutama JF, tetapi pasti adanya dampak baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk terkait motivasi.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim? Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Baik. Karena merasakan senasib seperjuangan. Saya kira sebagai partner tentu lebih nyaman berbagi keluh kesah dan saling mendukung.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif?</p> <p>Jawaban:</p>

	Ya sekedar nasihat....menggunakan kata-kata bijak, juga pendekatan yang menurut pegawai biasa saja. Yg diperlukan adalah kebijakan nyata.
--	---

**F. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan**

1.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah menyediakan pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Saya kira seharusnya ada.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Menurut saya belum.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan tugas dan fungsinya dalam penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Ya terbatas. Semua lebih dibebankan ke pegawai khususnya JF Penata Kehakiman.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pelaksanaan evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh pimpinan?</p> <p>Jawaban: Target kinerja masih melihat output target. Jadi tidak akan terlihat kinerja.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai?</p> <p>Jawaban: Biasa saja.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan memberikan respon atas permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya?</p> <p>Jawaban: Sangat birokratis. Dan tidak ada tindakan nyata.</p>
7.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan selalu mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p>Jawaban:</p>

	Ya, pimpinan selalu mendorong pegawai agar menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
8.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah memberikan reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p> <p>Jawaban: Belum ada.</p>

**G. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana**

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja prasarana dan sarana yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Komputer baik laptop maupun unit, printer, scanner, HP, alat tulis kantor, termasuk Sistem informasi penanganan yang berkualitas, dll</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pegawai didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pekerjaannya?</p> <p>Jawaban: Belum merata, printer masih banyak yang dipakai bersama, HP masih bergantian, printer portabel masih bergantian, laptop juga belum merata. Kertas juga sering telat ada.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Tidak ada.</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K6**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan Masyarakat secara umum saya melihat tetap memegang rasa tanggung jawab yang besar untuk menanganinya dengan baik, hanya saja kondisi yang lapangan yang tidak dalam kondisi ideal dalam proses penanganan laporan Masyarakat yang baik dari sudut pelaksana.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apa saja yang menyebabkan motivasi kerja pegawai menurun?</p> <p>Jawaban: Ada beberapa faktor sehingga terjadinya penurunan motivasi yang dialami pekerja antara lain sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak jelasnya panduan kerja (SOP) yang ada di tempat kerja sehingga ketidak jelasan penanganan yang dialami oleh pelaksana</li><li>2. Tidak adanya pemahaman/persepsi yang sama dalam penanganan penyelesaian laporan Masyarakat sehingga pelaksana bingung mengikuti pola yang mana.</li><li>3. Hukuman dan penghargaan tidak ada perbedaan antara pekerja yang rajin dan malas karena yang rajin akan mendapatkan beban lebih dan yang malas akan santai saja.</li><li>4. Penilaian kinerja yang jauh dari harapan, contoh dalam 1 tahun saya memiliki target sebesar 10 berkas akan tetapi dalam 1 tahun saya bisa menyelesaikan 30 berkas hal tersebut merupakan hal biasa dan penilaian kinerja hanya dinilai "Baik" tidak diberikan "Sangat Baik" sehingga pegawai bekerja apa adanya toh tidak ada nilai "sangat baik"</li><li>5. Kebijakan pimpinan yang kurang bijak, menerapkan standar ganda kepada orang yang berbeda-beda</li><li>6. Beban Kerja yang harus diukur sesuai beban kinerja pegawai karena menurut saya job pekerjaan yang dilakukan pada posisi tertentu itu terlalu banyak</li><li>7. Pendapatan yang telah melakukan pekerjaan berat dan banyak adan mendapatkan hasil sama bahkan lebih sedikit dari yang kerja sedikit bahkan bukan pekerja tetap sehingga memunculkan kecemburuan.</li><li>8. Pembiaran, pembiaran terhadap orang yang tidak berkinerja dan mengahasilkan penghasilan yang sama membuat penulraan terhadap rekan kerja lain untuk melakukan hal yang sama.</li></ol>
3.	<p>Pertanyaan:</p>

	Apakah pimpinan telah memberikan motivasi kerja agar pegawai memenuhi target yg telah ditetapkan?
	<p>Jawaban:</p> <p>Dari sudut pandang saya alami pemimpin belum bisa memberikan motivasi kerja meskipun pegawai telah memenuhi target yg telah ditetapkan, agak hal yang aneh memang pegawai merasakan penurunan motivasi akan tetapi target kerja tercapai semua bahkan lebih, hal tersebut bukan karena motivasi yang diberikan atasan akan tetapi lebih atas merasa bertanggung jawab pelaksana kepada Masyarakat atas harapan Masyarakat umum.</p> <p>Jika dikaitkan motivasi kerja dari pimpinan sejauh ini belum ada peran atasan yang signifikan memberikan motivasi tersebut justru banyak hal-hal yang membuat pelaksana menjadi malas melaksanakan pekerjaannya bahkan terhalang karena kebijakan yang diberikan pimpinan.</p>
4.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana upaya pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Sejauh pengetahuan saya belum melihat upaya pimpinan yang signifikan untuk memberikan motivasi kepada pegawai, semua berjalan begitu saja apa adanya, motivasi pegawai diberikan dalam acara tertentu contoh rapat disisipkan motivasi kerja tapi menurut saya kurang menyentuh pegawai untuk termotivasi bahkan cenderung hanya sebatas formalitas berbicara saja.</p>
5.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Hal-hal apa saja yang mendorong semangat kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p>
	<p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan panduan kerja (SOP) yang ada di tempat kerja</li> <li>2. Tim yang kompak dalam hal ini memiliki pemahaman/persepsi satu visi misi</li> <li>3. Penerapan hukum dan penghargaan yang jelas dan terukur</li> <li>4. Penilaian kinerja berbasis pencapaian kerja antara target dan pencapaian</li> <li>5. Penghitungan Beban Kerja pegawai</li> <li>6. Perhatian akan kesenjangan Pendapatan pegawai yang telah melakukan pekerjaan lebih mencapai target dengan tidak bekerja/ malas pun dengan status pegawai tidak tetap dengan catatan pegawai yang baik.</li> </ol>

## B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimanakah kedisiplinan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Menurut saya kedisiplinan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim baik, meskipun dahulu ada beberapa kawan-kawan yang sudah sangat tidak termotivasi kerja</p>

2.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah melakukan pembinaan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Sepengetahuan saya saat ini semua memiliki disiplin yang baik dan belum pernah melihat pembinaan pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja bahkan dulu banyak pegawai tidak disiplin kerja namun tidak ada pembinaan juga, artinya pembinaan tidak terlihat lebih atas dasar kesadaran dari pegawai bukan karena pembinaan.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah jangka waktu penanganan laporan selama 60 hari merupakan jangka waktu yang ideal untuk diterapkan?</p> <p>Jawaban: Untuk keseluruhan berkas jelas tidak ideal karena setiap berkas dalam proses penanganan memiliki karakter berkas yang berbeda-beda memang benar ada yang bisa diselesaikan selama 60 hari tetapi berkas-berkas itu merupakan berkas-berkas yang menarik perhatian komisioner/public sehingga prosesnya dipercepat ada juga yang tidak perlu penanganan langsung dapat disimpulkan tidak dapat ditindaklanjuti maka penanganannya juga cepat. Akan tetapi berkas-berkas dengan tingkat kerumitan sulit dan butuh penanganan lebih tidak cukup 60 hari, selain itu proses 60 hari ini merupakan suatu rangkaian penanganan melibatkan banyak peran contoh Tenaga Ahli, Komisioner, Terperiksa apa lagi jika dalam proses sidang lama terlaksana maka akan terjadi penumpukan berkas lama terlaksana ini banyak faktor :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antara pelaksana dan jumlah berkas tidak seimbang</li> <li>2. Jadwal Komisioner padat</li> <li>3. Penumpukan berkas tunggakan</li> <li>4. Anggaran terbatas</li> </ol>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal guna mencapai target yang telah ditentukan?</p> <p>Jawaban: Dari sisi pencapaian target rata-rata pegawai melaksanakan pekerjaannya dan telah mencapai target bahkan lebih artinya pegawai sudah maksimal memanfaatkan jam kerja guna pencapaian target kerja</p>
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pegawai selalu berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Dari sisi sudut pandang pegawai selalu akan berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu karena memiliki rasa</p>



	tanggung jawab yang besar atas laporan Masyarakat walaupun banyak faktor yang menghambatnya.
6.	<p>Pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan laporan Masyarakat sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p>Jawaban: Menurut saya kendala yang dihadapi dalam penanganan laporan Masyarakat sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku antara lain sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antara pelaksana dan jumlah berkas tidak seimbang kebanyakan menerima berkas.</li> <li>2. Jadwal Komisioner dan TA padat karena pelaksana bergantung jadwal mereka</li> <li>3. Penumpukan berkas tunggakan tahun sebelumnya dan penambahan berkas baru</li> <li>4. Anggaran terbatas untuk penanganan laporan masyarakat</li> </ol>
7.	<p>Pertanyaan: Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam terhadap penyelesaian laporan Masyarakat yang tidak tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Sepengetahuan saya belum ada evaluasi nyata yang dilakukan oleh pimpinan dalam terhadap penyelesaian laporan Masyarakat yang tidak tepat waktu hanya diskusi-diskusi tanpa ada eksekusi nyata.</p>

### C. **Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<p>Pertanyaan: Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dasar Hukum dan dasar kewenangan Komisi Yudisial</li> <li>2. Memahami alur proses penanganan laporan masyarakat di Komisi Yudisial</li> <li>3. Mampu mengoperasikan system Penanganan laporan masyarakat SI-PLM Komisi Yudisial</li> <li>4. Bisa melakukan verifikasi laporan Masyarakat dan memilah antra kewenangan komisi Yudisial dan bukan kewenangannya</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>6. Dapat melakukan analisis laporan Masyarakat</li> <li>7. Berani menyampaikan pendapat dan argument.</li> </ol>
2.	Pertanyaan:

	<p>Bagaimana keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat saat ini sudah baik</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah keterampilan pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?</p> <p>Jawaban: Secara keterampilan pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas, hanya saja keterampilan tersebut didapatkan secara otodidak tanpa adanya pelatihan khusus untuk mencapai keterampilan tersebut.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah Pegawai telah mendapatkan pengembangan kompetensi sesuai dengan kebutuhan?</p> <p>Jawaban: Belum</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Untuk peningkatan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan Masyarakat belum mendapat perhatian oleh organisasi</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kendala yang dihadapi dalam meningkatkan keterampilan pegawai?</p> <p>Jawaban: Tidak adanya pelatihan khusus guna meningkatkan keterampilan karena objek yang ditangani adalah orang cerdas secara akademik dan pintar secara pengalaman oleh karena itu perlunya peningkat keterampilan pegawai hanya saja peningkatan tersebut belum didapatkan Adapun keterampilan yang diberikan hanya bersifat umum.</p>

#### D. Pertanyaan mengenai Penghasilan

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?</p> <p>Jawaban: 1. Gaji Pokok 2. Tunjangan Kinerja</p>
----	---

	3. Uang Makan
2.	<p>Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Menurut saya tidak sesuai dengan beban kerja</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Tidak ada insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat</p>

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim? (Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Untuk lingkungan kerja cukup berantakan dengan tumpukan berkas yang ada dimeja tiap orang , tata Cahaya cukup, suhu dingin , kebersihan cukup.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah lingkungan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Lingkungan kerja memberikan kenyamanan secara personal dan khusus di meja saya selalu membuat meja saya nyaman mungkin.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kondisi hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p> <p>Jawaban: Kurang harmonis karena banyak pegawai yang mengeritik kebijakan-kebijan pimpinan dan pimpinan tidak menanggapinya, jika secara personal seperti tidak ada apa-apa</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Dalam bekerja tidak memberikan rasa nyaman hanya saja target tetap tercapai.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim? Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban:</p>

	hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim secara personal baik dan komunikasi juga baik hubungan baik tersebut memberikan kenyamanan bekerja.
6.	Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif?
	Jawaban: Tidak ada atau belum ada melihat upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif berjalan apa adanya saja

#### F. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan

1.	Pertanyaan: Apakah pimpinan telah menyediakan pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat?
	Jawaban: Iya ada
2.	Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja penanganan laporan Masyarakat?
	Jawaban: Sepengetahuan saya belum ada perhitungan beban kerja dan menurut saja jika pun ada pasti melebihi beban kerja
3.	Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan tugas dan fungsinya dalam penanganan laporan Masyarakat?
	Jawaban: pimpinan saat melakukan tugas dan fungsinya dalam penanganan laporan Masyarakat akan bertanya kepada orang dibawahnya contoh kepala biro akan tanya kepala bagian, kepala bagian akan bertanya ke kasubbag atau bahkan kepelaksana untuk mengetahui penanganan laporan Masyarakat
4.	Pertanyaan: Bagaimana pelaksanaan evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh pimpinan?
	Jawaban: Secara langsung tidak ada evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh pimpinan
5.	Pertanyaan: Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai?
	Jawaban:

	komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai adalah “komunikasi jika butuh“ jika dibutuhkan komunikasi jika tidak, tidak ada komunikasi.
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan memberikan respon atas permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya?</p> <p>Jawaban: Respon pimpinan atas permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya ialah mendengarkan keluhan tanpa memberikan solusi atau bahkan pegawai tidak tahu apakah pimpinan tahu permasalahannya yang ada.</p>
7.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan selalu mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Secara ucapan pimpinan mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu akan tetapi secara supporting pimpinan belum mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu</p>
8.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah memberikan reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p> <p>Jawaban: terkait pencapaian kerja tidak ada reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja</p>

#### **G. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana**

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja prasarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Laptop/ computer, Printer biasa dan portable, Penyimpanan data, Recorder, Scanner, Handpone</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pegawai didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pekerjaannya?</p> <p>Jawaban: Pegawai sudah didukung oleh beberapa prasarana yang cukup baik akan tetapi masih ada juga beberapa prasarana yang tidak memadai seperti printer digunakan Bersama-sama dan bergantian dan alat-alat lainnya.</p>

3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban: Dalam jaminan keamanan dan keselamatan organisasi belum memikirkan bagaimana Langkah yang ditempuh atau diambil guna menjamin keamanan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat semua berjalan apa adanya dan berjalan begitu saja.</p>



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K7**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Motivasi pegawai tidak dapat disama ratakan mengingat setiap pegawai punya semangat masing-masing. Sebagian kecil pegawai mencoba untuk menyelesaikan laporan Masyarakat dikarenakan tanggung jawab moril terhadap Pelapor.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apa saja yang menyebabkan motivasi kerja pegawai menurun?</p> <p>Jawaban: Motivasi Pegawai menurun dapat disebabkan banyak faktor, faktor internal pegawai dan faktor eksternal; Faktor internal Pegawai dapat dikarenakan karena Pegawai memiliki kekecewaan masing-masing terhadap perlakuan Lembaga terhadap Pegawai. Faktor eksternal dapat disebabkan hukum acara/standar operasinal prosedur penanganan masyarakat belum ada, kebijakan pimpinan yang tidak tegas dan anggaran yang tidak sesuai standar.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah memberikan motivasi kerja agar pegawai memenuhi target yg telah ditetapkan?</p> <p>Jawaban: Tidak ada motivasi dari Pimpinan untuk penyelesaian target yang telah ditetapkan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai?</p> <p>Jawaban: Tidak ada upaya Pimpinan untuk memberika motivasi kepada Pegawai.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Hal-hal apa saja yang mendorong semangat kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Pimpinan bersama Pegawai dapat membuat hukum acara/standar operasinal prosedur penanganan masyarakat yang ideal, menentukan secara obyektif beban kerja bagi Pegawai, memenuhi fasilitas sarana dan prasarana dalam rangka penyelesaian pekerjaan, menerapkan reward dan punishment dalam penyelesaian pekerjaan, dan menaikkan gaji dan tunjangan pegawai.</p>

## B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kedisiplinan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p> <p>Jawaban: Dalam hal kedisiplinan dalam artian kehadiran, Biro Pengawasan Perilaku Hakim cukup disiplin hadir sesuai jam kerja kantor; Hanya ada 1(satu) pegawai yang tidak hadir selama <math>\pm</math> 5 (lima) tahun karena alasan sakit.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah melakukan pembinaan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja? Berikan penjelasan!</p> <p>Jawaban: Tidak ada pembinaan dari Pimpinan terhadap Pegawai yang tidak disiplin; Seperti pada pertanyaan no. 1 (pertanyaan mengenai disiplin kerja), jika ada Pegawai yang tidak hadir selama <math>\pm</math> 5 (lima) tahun tidak ada kepastian atau tindaklanjut kebenaran terhadap kasus tersebut serta penyelesaiannya, maka Pegawai yang hanya kekurangan jam kerja beberapa jam yang dihukum administrasi/dipotong tunjangannya akan terasa tidak adil.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah jangka waktu penanganan laporan selama 60 hari merupakan jangka waktu yang ideal untuk diterapkan?</p> <p>Jawaban: Jangka waktu 60 hari dapat dilakukan dengan catatan Pegawai hanya menerima 1 (satu) laporan/berkas; Dengan menumpuknya laporan saat ini berkas dapat diselesaikan dalam jangka 60 hari hanya berkas yang notabene "<i>tidak dapat ditindaklanjuti</i>".</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah pegawai telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal guna mencapai target yang telah ditentukan?</p> <p>Jawaban: Sebagian besar Pegawai pada Biro Pengawasan Perilaku Hakim telah memanfaatkan jam kerja secara maksimal.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pegawai selalu berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Sebagian kecil Pegawai berupaya menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan laporan Masyarakat sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p>



	<p>Jawaban:</p> <p>Kendala yang dihadapi adalah sangat kekurangan Pegawai (<i>in casu JFPK Ahli Muda</i>) dalam menangani laporan yang berakibat banyaknya berkas laporan Masyarakat yang menjadi tanggung jawab Pegawai yang bukan pada levelnya; Anggaran yang tidak pernah masuk akal dalam rangka penyelesaian laporan Masyarakat sebagai faktor yang sangat krusial, karena kebutuhan anggaran penyelesaian laporan tidak pernah dihitung dengan standar yang benar; Tidak adanya hukum acara/standar operasional prosedur penanganan Masyarakat, sehingga Para Pegawai kebingungan dalam penyelesaian yang mengakibatkan standar penyelesaian berkas laporan antar pegawai akan berbeda; Peraturan tentang penyelesaian 60 hari akan dapat diterapkan dalam keadaan ideal tanpa adanya tunggakan/tumpukan berkas; Komitmen Pimpinan (<i>in casu</i> Komisioner) untuk melakukan pemeriksaan Terlapor, Sidang Panel dan Sidang Pleno masih sangat rendah.</p>
7.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam terhadap penyelesaian laporan Masyarakat yang tidak tepat waktu?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Para Pimpinan tidak pernah melakukan evaluasi dalam hal penyelesaian laporan masyarakat.</p>

### C. Pertanyaan mengenai Keterampilan

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Keterampilan dalam penulisan laporan, ketrampilan investigasi dan/atau pemeriksaan, dan keterampilan dalam memaparkan hasil pemeriksaan.</p>
2.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Sebagian besar keterampilan Pegawai saat ini dibawah standar.</p>
3.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah keterampilan pegawai telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Di Biro Pengawasan Perilaku Hakim hamper semua sudah mengikuti diklat penyidik, namun Sebagian kecil yang telah mengikuti diklat investigasi; Untuk diklat penyusunan laporan maupun presntasi, sampai saat ini belum ada program diklat tersebut.</p>

4.	Pertanyaan: Apakah Pegawai telah mendapatkan pengembangan kompetensi sesuai dengan kebutuhan?
	Jawaban: Belum, Pegawai hanya didiklatkan sesuai dengan kuota yang ada untuk memenuhi 22 Jam Pelajaran tanpa adanya kurikulum pengembangan keterampilan Pegawai.
5.	Pertanyaan: Bagaimana usaha organisasi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam penanganan laporan masyarakat?
	Jawaban: Tidak tahu. Seharusnya disusun kurikulum yang berkesinambungan terkait diklat yang akan dilaksanakan mulai diklat dasar sampai dengan diklat lanjutan.
6.	Pertanyaan: Bagaimana kendala yang dihadapi dalam meningkatkan keterampilan pegawai?
	Jawaban: Saat ini Pegawai yang mengikuti diklat berdasarkan “ <i>siapa yang cepat dia yang dapat</i> ”, tanpa berdasarkan minat dan bakat sesuai dengan tupoksi Pegawai, oleh karena itu diperlukan kurikulum berkesinambungan dalam hal peningkatan kapasitas Pegawai.

**D. Pertanyaan mengenai Penghasilan**

1.	Pertanyaan: Apa saja komponen penghasilan yang diterima oleh pegawai?
	Jawaban: Komponen penghasilan yang diterima oleh Pegawai secara pasti tiap bulan adalah gaji dan tunjangan.
2.	Pertanyaan: Apakah penghasilan yang diterima telah sesuai dengan beban kerja pegawai?
	Jawaban: Saat ini tidak sesuai dengan beban kerja.
3.	Pertanyaan: Apakah organisasi telah memberikan insentif kepada pegawai yang memenuhi target penyelesaian laporan Masyarakat?
	Jawaban: Tidak pernah ada insentif kepada Pegawai yang memenuhi/melampaui target penyelesaian laporan masyarakat.

**E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja**

1.	Pertanyaan: Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Biro Pengawasan Perilaku Hakim?
----	--

	<p>(Lingkungan kerja. Meliputi tata ruang pencahayaan, suhu ruangan, kebersihan ruangan, dll)</p> <p>Jawaban: Kondisi lingkungan kerja sewajarnya tidak ada yang menonjol atau dapat dibanggakan, tata ruang di Biro Pengawasan Perilaku Hakim masih perlu ditata karena terlihat “asal ada tempat duduk”, system pencahayaan cukup baik, suhu ruangan tidak stabil karena perawatan “chiller pendingin” sempat tidak bekerja dengan baik, sedangkan untuk kebersihan ruangan masih dibawah standar. Biro Pengawasan Perilaku Hakim tidak mempunyai brankas khusus untuk berkas laporan yang pada dasarnya sangat rahasia, tidak sepatasnya Komisi Yudisial memperlakukan dokumen negara seperti dokumen biasa yang “cuma” ditumpuk dimasing-masing meja tanpa adanya pengamanan dan keramanan yang memadai</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah lingkungan kerja memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan dalam bekerja.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kondisi hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p> <p>Jawaban: Hubungan antara Pimpinan dengan Pegawai di Biro Penagwasan Perilaku Hakim masih canggung dan ada gap antara Pimpinan dan Pegawai, sehingga Pimpinan tidak dapat menyerap aspirasi dan kemauan Pegawai dengan baik, imbasnya adalah kebijakan Pimpinan dianggap salah sasaran.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Kondisi tersebut tidak memberikan kenyamanan dalam bekerja.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah hubungan antar pegawai di biro pengawasan perilaku hakim? Apakah kondisi tersebut memberikan kenyamanan dalam bekerja?</p> <p>Jawaban: Secara garis besar hubungan antar Pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim baik dan saling membantu antar Pegawai dalam menyelesaikan tupoksinya.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pimpinan dalam menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif?</p> <p>Jawaban: Sampai saat ini tidak terlihat ada upaya dari Pimpinan untuk menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang kondusif, tupoksi Biro Pengawasan Perilaku Hakim</p>

	dapat terselesaikan karena antar Pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim saling membantu.
--	---

**F. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan**

1.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah menyediakan pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Tidak ada pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat selain Peraturan Komisi Yudisial Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Laporan Masyarakat, tanpa disertai turunannya.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah jumlah pegawai dan beban kerja telah sesuai dengan analisis beban kerja penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Beban kerja tidak sesuai dengan analisis beban kerja penanganan laporan Masyarakat (jika ada), budaya di Komisi Yudisial adalah siapa yang rajin dan mampu menyelesaikan pekerjaan akan dapat banyak pekerjaan tanpa ada tambahan insentif.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan melakukan tugas dan fungsinya dalam penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Saat ini Pimpinan belum melakukan tugas dan fungsinya dengan baik dan efektif.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pelaksanaan evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh pimpinan?</p> <p>Jawaban: Tidak pernah dilakukan evaluasi pencapaian target kinerja yang dilakukan oleh Pimpinan.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai?</p> <p>Jawaban: Seperti halnya pada jawan no. 3 (Pertanyaan Mengenai Lingkungan Dan Iklim Kerja), pola komunikasi yang selama ini terjalin tidak baik dan terlalu birokratif yang berakibat aspirasi Pegawai tidak bisa ditangkap oleh Pimpinan secara utuh dan lengkap, yang pada akhirnya menelurkan kebijakan yang kurang tepat.</p>
6.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pimpinan memberikan respon atas permasalahan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya?</p>

	<p>Jawaban: Pimpinan tidak pernah memberikan respon secara langsung dan terbuka terhadap permasalahan yang dihadapi di Biro Pengawasan Perilaku Hakim, Pimpinan hanya berusaha “memadamkan api” yang sedang terjadi tanpa memikirkan jangka panjangnya.</p>
7.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan selalu mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Pimpinan tidak pernah mendorong agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.</p>
8.	<p>Pertanyaan: Apakah pimpinan telah memberikan reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja?</p> <p>Jawaban: Pimpinan tidak pernah memberikan reward terhadap pegawai yang dapat mencapai target kinerja.</p>

#### G. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana

1.	<p>Pertanyaan: Apa saja sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Sarana dan prasarana dalam melakukan penanganan laporan masyarakat diantaranya adalah laptop, printer, alat rekam, scanner, handphone dan alat tulis kantor.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah Pegawai didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pekerjaannya?</p> <p>Jawaban: Sebagian besar sudah terpenuhi.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Selama ini tidak ada jaminan keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat, langkah yang dapat diambil adalah merahasiakan siapa Pegawai yang menangani laporan masyarakat, adanya dukungan administrasi dan anggaran guna mendapatkan tempat istirahat yang aman (<i>safe house</i>), dukungan tempat pemeriksaan yang memadai dan aman yang dapat dilakukan pemeriksaan di Komisi Yudisial Jakarta atau Penghubung Komisi Yudisial di beberapa wilayah dan jika tidak ada Penghubung Komisi Yudisial di Wilayah dapat dilakukan</p>

kerjasama antar Lembaga, dalam kasus-kasus tertentu Pegawai/Pemeriksa dapat meminta pengawalan khusus kepada Kepolisian Republik Indonesia.

Saat ini Komisi Yudisial yang salah satu tugasnya meningkatkan kapasitas hakim (mulai kemampuan akademis dan pelayanan Kesehatan hakim) yang dianggap berhasil oleh Mahkamah Agung, tetapi jaminan peningkatan kapasitas Pegawai sangat minimalis sedangkan jaminan Kesehatan tidak pernah diusahakan melalui Asuransi Kesehatan dan/atau Asuransi Jiwa.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K8**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai Motivasi Kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana motivasi pegawai dalam menyelesaikan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Motivasi Pegawai saat ini relative baik dan tidak ada masalah. Saya tidak tahu bagaimana dalam hati pegawai, tapi saya melihat dari kinerja pegawai. Motivasi pegawai akan baik kalau ada arahan dari pimpinan dan ketersediaan anggaran untuk penanganan laporan. Dalam beberapa hal pegawai harus turun ke lapangan untuk menyelesaikan laporan yang sudah masuk, terlebih lagi ketika pegawai harus melakukan pemeriksaan, karena pemeriksaan merupakan ujung dari penanganan laporan. Pimpinan harus selalu memberikan motivasi kepada pegawai agar pegawai menyelesaikan tugasnya dengan baik.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Hal-hal apa saja yang mendorong semangat kerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Motivasi akan menjadi baik jika ada arahan yang jelas dari pimpinan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu pegawai akan termotivasi jika ada dukungan ketersediaan anggaran karena dalam menjalankan tugas, 60 % mereka akan berada di lapangan.</p>

**B. Pertanyaan mengenai disiplin kerja**

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana tanggapan bapak terkait jangka waktu penanganan laporan Masyarakat selama 60 hari kerja setelah laporan dilakukan registrasi?</p> <p>Jawaban: Menurut saya, organisasi perlu merubah mekanisme kerja dalam melakukan penanganan laporan, karena waktu penanganan tiap laporan berbeda-beda. harus ada limit waktu yang pasti, jika 60 hari kerja tidak terpenuhi maka tetap harus ada limit waktu. Seharusnya pimpinan mempunyai kontrol yang kuat karena ada satu berkas yang selesai satu minggu tapi banyak juga berkas yang selesai dalam waktu 2 bulan, 3 bulan bahkan ada yang satu tahun. Perlu ada pertemuan rutin antara pimpinan dengan pegawai untuk melakukan monitoring penyelesaian penanganan laporan, disisi lain pegawai juga harus sadar untuk menyelesaikan penanganan laporan sehingga tidak terjadi penumpukan.</p>
----	---

	<p>Keterlibatan komisioner juga harus dilakukan sejak awal, sehingga ketika ada problem terkait penanganan laporan dapat diselesaikan dari awal.</p> <p>Jangka waktu 60 hari kerja dihitung sejak dilakukan registrasi, namun dalam proses penanganan laporan, terdapat tahap pemanggilan, dimana tiap laporan memerlukan waktu berbeda-beda. Dengan demikian, perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap jangka waktu penanganan laporan selama 60 hari kerja, karena tidak semua laporan dapat terselesaikan dalam waktu 60 hari kerja. Idealnya, jangka waktu penanganan diambil besaran secara umum misalnya 4 bulan, 5 bulan sehingga akan lebih mudah dikontrol. Jangka waktu 60 hari tidak bisa digeneralisir terhadap seluruh laporan.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana upaya pegawai dalam menyelesaikan penanganan laporan Masyarakat secara tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Pegawai selalu berusaha agar laporan selesai tidak lebih dari 60 hari, tapi ada banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah mekanisme sidang panel pleno yang memberikan andil dari lamanya penyelesaian laporan. Problem lain yang adalah pada saat pemeriksaan Terlapor, banyak terlapor yang pindah tugas dan pegawai memerlukan waktu untuk menemukan tempat tugas yang baru.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Langkah apa yang telah diambil oleh organisasi agar laporan dapat selesai tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Organisasi lebih fokus untuk melakukan revisi terhadap peraturan. Perubahan peraturan memang diperlukan, namun jika tidak dibarengi dengan perubahan pada mekanisme kerja dan peningkatan SDM maka hal tersebut tidak akan menyelesaikan permasalahan. Organisasi telah beberapa kali merubah peraturan, namun problem yang dihadapi masih sama, sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap manajemen penanganan laporan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Kendala apa yang dihadapi pegawai dalam melakukan penanganan laporan:</p> <p>Jawaban: Pembagian tim yang tidak merata baik dalam jumlah maupun kemampuannya. seharusnya jumlah anggota tim tidak perlu terlalu banyak tetapi kemampuan anggota nya rata. Sebelum pembagian anggota tim, perlu dilakukan assessment untuk mengetahui kemampuan pegawai.</p> <p>Problem penanganan laporan bukan semata-mata pada peraturan, namun terdapat factor SDM juga. Penanganan laporan tidak semata-mata menjadi tanggung jawab kesekjenan, tetapi juga Komisioner. Pada saat ini control dari pimpinan masih sangat kurang. Dari sisi penanganan, belum ada manajemen complain, belum ada complain handling yang pasti. Pada tahap penerimaan, seharusnya petugas tidak boleh berbeda-beda. Pada saat panel dan pleno juga mempengaruhi proses penanganan laporan, sbagai contoh ketika proses</p>



	seleksi CHA maka komisioner akan focus pada pelaksanaan Seleksi sehingga berpengaruh pada sidang panel dan pleno.
--	---

### C. Pertanyaan mengenai Keterampilan

1.	<p>Pertanyaan: Keterampilan apa saja yang harus dimiliki pegawai agar dapat menjalankan tugas di bidang penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: keterampilan dalam membuat BAP (Berita Acara Pemeriksaan), Kemampuan komunikasi efektif, Public speaking, psikologi, kemampuan menulis</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana keterampilan pegawai dalam melakukan penanganan laporan masyarakat?</p> <p>Jawaban: Pada saat ini keterampilan pegawai relative baik walaupun ada satu dua orang yang perlu ditingkatkan kemampuan, terutama kemampuan membuat BAP saat melakukan pemeriksaan. Dalam melakukan pemeriksaan, terkadang saya menemukan pegawai tidak bisa menangkap inti dari perkataan Terperiksa, sehingga pada saat dilakukan pada saat dikoreksi, Terperiksa menyatakan apa yang tertulis dalam BAP tidak sama seperti yang mereka maksudkan. pada tahap penerimaan, pegawai harus mempunyai kemampuan dalam menerima dan menghadapi Pelapor, sehingga perlu mempunyai keterampilan public speaking dan mengetahui psikologi orang karena tiap pelapor mempunyai sifat yang berbeda, namun pada saat ini masih ada pegawai yang kurang menguasai keterampilan tersebut.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana organisasi melakukan peningkatan keterampilan terhadap pegawai?</p> <p>Jawaban: Pada saat ini pengembangan kompetensi terhadap pegawai belum dilakukan secara optimal. Organisasi perlu meningkatkan keterampilan pegawai secara terus menerus dan berkelanjutan secara berkala, namun pada saat ini organisasi tidak mengupdate kemampuan pegawai secara berkala.</p>

### D. Pertanyaan mengenai Penghasilan

1.	<p>Pertanyaan: Apakah pemberian penghasilan saat ini sudah sesuai dengan beban kerja pegawai?</p> <p>Jawaban: Penghasilan pegawai perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan beban kerja dan resiko kerja. Penghasilan berkaitan dengan motivasi kerja, sehingga</p>
----	---

	<p>peningkatan penghasilan secara berkala penting dilakukan agar pegawai selalu termotivasi untuk bekerja. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan memberikan tunjangan khusus terhadap pegawai yang melakukan penanganan laporan masyarakat, misalnya tunjangan keamanan, tunjangan penanganan laporan.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Apakah pemberian insentif perlu diberikan kepada pegawai agar pegawai termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu?</p> <p>Jawaban: Seharusnya ada reward and punishment, untuk pegawai yang berkinerja bagus perlu diberikan penghargaan dan sebaliknya yang kinerjanya tidak bagus harus diberlakukan punishment. Pemberian penghargaan seharusnya tidak hanya dalam bentuk tambahan penghasilan, tapi bisa juga diberikan dalam bidang Pendidikan. Pada prakteknya, pemberian motivasi dan penghargaan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim belum sepenuhnya dilakukan.</p>

#### E. Pertanyaan mengenai Lingkungan dan iklim kerja

1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana hubungan kerja antara pimpinan dengan pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim?</p> <p>Jawaban: Seharusnya pimpinan memperlakukan pegawai lebih humanis, karena selama ini ketika pegawai menyampaikan keluhan tidak langsung diberikan respon oleh pimpinan, harus menunggu sampai ada banyak keluhan baru pimpinan memberikan respon. Perlu ada pertemuan secara rutin untuk melakukan control dan menanyakan kendala yang dihadapi pegawai. Pimpinan harus bisa segera menyelesaikan permasalahan tersebut karena tidak semua kendala bisa diselesaikan oleh pegawai.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pola komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan?</p> <p>Jawaban: komunikasi belum dijalankan secara maksimal dan perlu dibangun lebih baik lagi. Seharusnya pimpinan harus dapat dihubungi Ketika pegawai mengalami permasalahan dan harus dapat menyelesaikan permasalahan secepatnya, karena terdapat kendala yang hanya bisa diselesaikan oleh pimpinan misalnya anggaran, koordinasi dengan Lembaga lain karena pegawai tidak mempunyai kewenangan dalam hal tersebut.</p>
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimanakah kondisi hubungan kerja antara pegawai di Biro Pengawasan Perilaku hakim?</p>

	<p>Jawaban:</p> <p>Komunikasi antar pegawai sudah berjalan dengan baik, namun antar tim harus bisa saling memberikan pengetahuan, karena permasalahan yang dihadapi pada saat melakukan penanganan laporan relative sama sehingga dengan adanya sharing knowledge, maka permasalahan yang dihadapi saat melakukan penanganan laporan aka lebih mudah diselesaikan.</p>
--	--

#### F. Pertanyaan mengenai Manajemen dan Kepemimpinan

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah pimpinan telah menyediakan pedoman pelaksanaan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Selain Peraturan, pimpinan telah menyediakan SOP penanganan laporan, namun SOP tersebut masih perlu ditinjau karena teknis penanganan laporan selalu berubah. Selain itu, kendala penanganan laporan yang semakin bervariasi perlu diakomodir dalam pedoman penanganan laporan. Selama ini penyelesaian permasalahan hanya didasarkan pada insting pegawai tanpa ada pedoman yang jelas.</p>

#### G. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana

1.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apa saja prasarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Laptop, Printer, Alat rekam, ruang pemeriksaan</p>
2.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah Pegawai didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pekerjaannya?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Sarana dan prasarana belum memadai, terutama untuk Tim yang melakukan pemeriksaan. Seharusnya organisasi memberikan laptop dan printer yang mudah dibawa ke lapangan. Selain itu, printer dan alat rekam jumlahnya tidak sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Data Base hakim juga dibutuhkan dan seharusnya terkoneksi dengan system penanganan laporan masyarakat sehingga pegawai akan lebih mudah melihat track record hakim. Pada saat ini, system penanganan laporan masyarakat sendiri, masih belum update sehingga akan berpengaruh terhadap jalannya monitoring penanganan laporan.</p> <p>Persediaan ruang pemeriksaan juga masih kurang, karena pada saat ini hanya ada satu ruang pemeriksaan untuk Pelapor, sedangkan pemeriksaan untuk Terlapor memakai ruang rapat pimpinan. Seharusnya terdapat ruang</p>

	pemeriksaan khusus untuk pelapor dan terlapor yang dilengkapi dengan peralatan yang memadai.
3.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana kerja?</p> <p>Jawaban: Organisasi kurang memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana pegawai. Seharusnya organisasi secara rutin melakukan evaluasi terhadap kebutuhan sarana dan prasarana kerja. Selain itu organisasi harus cepat menindaklanjuti pengajuan permohonan peralatan kerja karena akan berpengaruh terhadap jalannya penanganan laporan.</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana Langkah Pimpinan dalam menjamin keamanan dan keselamatan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p> <p>Jawaban: Tidak ada. Seharusnya pimpinan memberikan jaminan terhadap keamanan dan keselamatan pegawai karena banyaknya resiko yang dihadapi pegawai terutama saat turun ke lapangan.</p>

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K9**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai disiplin kerja**

1.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah laporan yang disampaikan ke Komisi Yudisial dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan?</p>
	<p><b>Jawaban:</b> Saya tidak mengetahui adanya jangka waktu penyelesaian penanganan laporan Masyarakat. Kebetulan saya sudah 3 kali menyampaikan laporan. Laporan pertama diselesaikan dalam jangka waktu hamper 2 tahun, untuk laporan kedua, sudah berjalan lebih dari satu tahun namun sampai saat ini belum selesai. Sedangkan untuk laporan ketiga, baru berjalan sekitar 2 minggu namun sampai saat ini belum ada informasi tentang tindaklanjut dari Biro Pengawasan perilaku Hakim. Kedua laporan tersebut diselesaikan dalam jangka waktu yang lama, tapi saya bisa memaklumi karena banyaknya laporan yang masuk ke komisi yudisial. Pelapor harus aktif menanyakan mengenai progress penanganan laporannya. Saya berharap ketika Komisi Yudisial telah menyelesaikan laporan, dan hasilnya berupa usul penjatuhan sanksi, maka Komisi Yudisial dapat melakukan monitoring untuk memastikan sanksi tersebut telah dijalankan oleh Terlapor.</p>

**B. Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?</p>
	<p><b>Jawaban:</b> Pegawai yang bertugas menangani laporan Masyarakat mempunyai pengetahuan yang bagus dalam menjalankan tugasnya. Pegawai juga mampu menggunakan peralatan yang menunjang pekerjaan seperti Laptop, Komputer dan alat perekam.</p>
2.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dalam menjalankan tugasnya?</p>
	<p><b>Jawaban:</b> Pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelapor. Mereka mampu menangkap poin-poin penting yang disampaikan oleh Pelapor dalam laporannya dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh Pelapor.</p>
3.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai menguasai materi laporan Masyarakat secara baik?</p>
	<p><b>Jawaban:</b> Pegawai mempunyai pengetahuan di bidang hukum yang bagus dan menguasai materi laporan Masyarakat dengan baik. Pegawai mampu memberikan penjelasan terkait permasalahan yang dihadapi oleh Pelapor.</p>

4.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai telah memberikan informasi yang sesuai terkait penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Pegawai telah memberikan informasi tentang proses penanganan laporan Masyarakat secara baik.
5.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam melakukan tugasnya?
	<b>Jawaban:</b> pegawai bersikap sopan dan baik dalam menjalankan tugasnya

### C. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana

1.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang disediakan dalam penanganan laporan Masyarakat? Apakah sudah memadai?
	<b>Jawaban:</b> Sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Pada saat pemeriksaan, pegawai diberikan laptop, alat perekam sebagai sarana dalam menjalankan tugasnya. Untuk pelaksanaan pemeriksaan, Biro Pengawasan Perilaku Hakim juga menyediakan fasilitas online melalui zoom meeting sehingga pelapor bisa memberikan keterangan tanpa harus datang ke Komisi Yudisial. Pemeriksaan secara online dapat dijalankan dengan baik, walau ada kendala jaringan, tapi kendala tersebut masih dalam tahap yang wajar.
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah terdapat sarana yang disediakan dalam menyampaikan keluhan terkait penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Sudah ada sarana untuk menyampaikan keluhan. Pada saat saya ingin menanyakan progress penanganan laporan, saya bisa menghubungi nomor telepon yang tertera di sediakan, dan nanti akan langsung tersambung dengan petugas dari Biro Pengawasan perilaku Hakim
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah terdapat pemungutan biaya dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Tidak ada pungutan biaya dalam mengajukan laporan masyarakat

**DAFTAR PERTANYAAN KEY INFORMAN PENELITIAN**  
**Kode Informan: K10**

**DAFTAR PERTANYAAN:**

**A. Pertanyaan mengenai disiplin kerja**

1.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah laporan yang Bapak sampaikan ke Komisi Yudisial dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan?
	<b>Jawaban:</b> Saya satu kali mengajukan laporan ke Komisi Yudisial. Sebetulnya laporan saya tidak menyangkut kepentingan pribadi, namun menyangkut kepentingan orang banyak. Saya melaporkan ke KY karena pada saat itu perkara sedang dalam tahap kasasi sehingga untuk mengontrol jalannya perkara di tingkat kasasi, maka saya melapor ke KY. Laporan saya diselesaikan dalam waktu sekitar 6 bulan dan saya cukup puas dengan penanganan laporan tersebut, walau sebetulnya isi putusan tidak seperti yang saya harapkan.

**B. Pertanyaan mengenai Keterampilan**

1.	<b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Pada saat mengajukan laporan, saya tidak datang langsung ke KY, namun saya pernah satu kali dipanggil untuk dimintai keterangan. Pada saat itu saya diterima oleh dua orang pegawai dan saya merasa kemampuan mereka dalam melakukan penanganan laporan sudah baik. Pada saat meminta keterangan, mereka bisa menangkap apa yang saya sampaikan dan mencantumkan ke dalam Berita Acara Pemeriksaan sesuai dengan apa yang saya maksudkan. Pada saat itu saya diperiksa melalui zoom karena tenaga ahli berhalangan hadir, dan pegawai yang menerima saya dapat menjalankan tugasnya dengan baik.
2.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dalam menjalankan tugasnya?
	<b>Jawaban:</b> Saya hanya bertemu dengan 2 orang pegawai pada saat pemeriksaan, menurut saya, mereka mampu berkomunikasi dengan baik. Pada saat saya menjelaskan permasalahan saya, mereka bisa menangkap poin poin penting yang saya sampaikan dan memberikan tanggapan, sehingga komunikasi berjalan dua arah.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai menguasai materi laporan Masyarakat secara baik?

	<p><b>Jawaban:</b> Ketika saya berkomunikasi dengan mereka dan menyampaikan permasalahan saya, mereka memberikan tanggapan dengan kata-kata yang mudah saya mengerti dan juga mampu menjelaskan dengan baik. Misalnya ketika dilakukan pemeriksaan, mereka memberikan penjelasan mengenai perbuatan apa saya yang masuk dalam kategori dugaan pelanggaran KEPPH dan dugaan tersebut harus disertai dengan bukti yang kuat sehingga dapat KY bisa membuktikan adanya dugaan pelanggaran KEPPH.</p>
4.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah Pegawai telah memberikan informasi yang sesuai terkait penanganan laporan Masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b> Pegawai memberikan informasi yang detail mengenai proses penanganan laporan di Komisi Yudisial. Setelah mengajukan laporan, saya menerima surat permohonan kelengkapan data dan di sana saya diberikan penjelasan bahwa saya harus melengkapi dalam waktu satu bulan.</p>
5.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam melakukan tugasnya?</p> <p><b>Jawaban:</b> pegawai bersikap sopan dan baik dalam menjalankan tugasnya. Kami diterima dengan saat baik. Sebelum dipanggil ke KY, saya dan rombongan datang ke sana, mulai dari satpam sampai dengan pegawai yang menerima kami bersikap baik dan sopan. Saya berharap sikap ini akan ditiru oleh pegawai kantor lain yang bertugas dalam bidang pelayanan publik.</p>

### C. Pertanyaan mengenai Sarana dan Prasarana

1.	<p><b>Pertanyaan:</b> Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang disediakan dalam penanganan laporan Masyarakat? Apakah sudah memadai?</p> <p><b>Jawaban:</b> Sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Pegawai bekerja menggunakan laptop dalam bekerja. Sebelum pemeriksaan dimulai, saya menunggu di ruang tunggu yang cukup nyaman, kondisi ruang pemeriksaan juga nyaman, Pada saat pemeriksaan, ternyata tenaga ahli berhalangan hadir karena sedang sakit sehingga pemeriksaan dilakukan menggunakan fasilitas zoom. Pada saat ini pemeriksaan dapat berjalan dengan lancar tidak ada gangguan jaringan.</p>
2.	<p><b>Pertanyaan:</b> Apakah terdapat sarana yang disediakan dalam menyampaikan keluhan terkait penanganan laporan Masyarakat?</p> <p><b>Jawaban:</b></p>



	selama laporan ditangani, saya menghubungi KY untuk menanyakan sampai sejauh mana laporan saya diproses. Pada saat itu saya menghubungi melalui nomor telpon yang tercantum dalam website dan mendapatkan respon dari petugas. Saya menanyakan perkembangan laporan saya seminggu sekali karena setahu saya pasti banyak laporan yang masuk ke KY.
3.	<b>Pertanyaan:</b> Apakah terdapat pemungutan biaya dalam melakukan penanganan laporan Masyarakat?
	<b>Jawaban:</b> Tidak ada pungutan biaya dalam mengajukan laporan Masyarakat. Saya tidak mengalami kendala selama melapor ke KY .

Nomor : 1747/STIA 1.1/PPS.02.3 Jakarta, 11 Agustus 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Proposal Tesis  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa Program Magister Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta

Yth. Sekretaris Jenderal Komisi Yudisial RI  
Jl. Kramat Raya No. 57 Jakarta Pusat

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami:

Nama : Ratna Johari Pamungkas  
NPM : 2144021065  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur  
Judul Tesis : Analisis Produktivitas Kerja Pegawai di Biro Pengawasan Perilaku Hakim Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia.

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan Tesis di Instansi Bapak.

Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya Bapak berkenan memberi ijin dan membantu mahasiswa kami tersebut untuk mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkannya.

Demikian atas perkenan, bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur

Direktur I Bidang Akademik, MA



Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.

Tembusan:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Kajur/Sekjur Administrasi Publik;
3. Kaprodi/Sekprodi Magister Terapan.



## KOMISI YUDISIAL REPUBLIK INDONESIA SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Kramat Raya No. 57 Jakarta Pusat 10450 Telepon: (021) 3905876/77  
Faksimile: (021) 31903755 Website: [www.komisiyudisial.go.id](http://www.komisiyudisial.go.id)  
Email: [kyri@komisiyudisial.go.id](mailto:kyri@komisiyudisial.go.id)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 99/KET/UM/TU.01.04/09/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ir. Supriatna, MMSI  
NIP : 19650315 198603 1 004  
Pangkat/golongan ruang : Pembina Utama Muda, IV/c  
Jabatan : Kepala Biro Umum

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Ratna Johari Pamungkas, S.H.  
NPM/NIS/NIM : 2144021065  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Asal Universitas : Politeknik STIA LAN Jakarta

Telah melaksanakan pengumpulan data untuk keperluan penelitian terhitung mulai tanggal 5 s.d. 19 September 2023 pada Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia.

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebaik-baiknya dan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 September 2023

Kepala Biro Umum



Supriatna

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : RATNA JOHARI PAMUNGKAS
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Bantul, 03 September 1982
3. Nomor Pokok Mahasiswa : 2144021065
4. Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Alamat Rumah : Perumahan Grand Mutiara 2, Jatiraden,  
Jatisampurna, Bekasi  
Telepon: 0818268106
7. Instansi Induk/Departemen : Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial  
Republik Indonesia
8. Unit Kerja : Biro Perencanaan dan Kepatuhan  
Internal
9. Alamat : Jalan Kramat Raya No. 57 Jakarta  
Pusat  
Telepon: (021) 3905876
10. Jabatan : Arsiparis Ahli Muda
11. Riwayat Pendidikan :
  - a. SLTA : SMU Negeri 1 Sewon di Bantul Tahun  
1997
  - b. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta di Daerah Istimewa  
Yogyakarta, Tahun 2000
12. Kemampuan Bahasa :
  - a. Bahasa Indonesia (aktif)
  - b. Bahasa Inggris (pasif)
13. Judul Tugas Akhir : Analisis Produktivitas Kerja Pegawai  
di Biro Pengawasan Perilaku Hakim  
Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial  
Republik Indonesia
14. Pembimbing Tugas Akhir :
  1. Dr. Ridwan Rajab, M.Si.
  2. Dr. Neneng Sri Rahayu, M.Si.

15. Nama Ibu Kandung : Tukijem

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, November 2023

Mahasiswa Yang Bersangkutan

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ratna Johari Pamungkas', written in a cursive style.

Ratna Johari Pamungkas