



Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi No: 90/Puu-Xxi/2023 Terkait Batas Usia Calon Presiden Dan Wakil Presiden Indonesia

Mangaraja Manurung¹, Fahri Azmi²

^{1,2}Fakultas Hukum Universitas Asahan

Received: 2 November 2024
Revised: 13 November 2024
Accepted: 30 November 2024
:

Abstract

The KPU is a national election organizer that has a constant and independent character. Letter b Article 13 of Law No. 7 of 2017 concerning Elections reports that the KPU has the authority to establish KPU regulations at all stages of the election. This is done to ensure that all stages of selection occur. Place within a deadline. In elections where a dual candidate for president and vice president is proposed by a political party or a combination of several political parties participating in the election, there are various provisions that the political party can comply with in the proposal before the election begins. One of the parties or a combination of political parties participating in the election is said to be the age limit for nominating presidential and vice presidential candidates. In this legal research, normative legal research methods are used and the problem approach used is the statutory approach. This legal research uses primary legal materials, namely: Legislation. Secondary legal materials, namely: law books. Tertiary legal materials, namely: non-legal books. The reason for the Petitioner and Under the Law to submit Application No. 90/PUU-XXI/2023 concerning the Age Limit for Presidential and Vice Presidential Candidates is that there is discrimination that the applicant said is related to the age limit. For the applicant, this is due to the myth that is growing among the community that elderly people are always thought to be capable/able to be included as Regent. The legal evaluation of the Constitutional Court judges in their decision No. 90/PUU-XXI/2023 concerning the age limit for presidential and vice-presidential candidates is that the Court's consideration of the Petitioner's issue regarding Article 169 letter (q) of Law No. 7 of 2017 is "...or good experience as regional president at the provincial or district/city level"

Keywords: Constitutional Court, Analysis, Age Limit

(*) Corresponding Author: mrjamanurung1970@gmail.com, fahriazm5@gmail.com

How to Cite: Manurung, M., & Azmi, F. (2025). Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi No: 90/Puu-Xxi/2023 Terkait Batas Usia Calon Presiden Dan Wakil Presiden Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(2.C), 209-219. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11599>

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negeri yang efisien menjunjung besar nilai-nilai hukum dalam kehidupan masyarakat negaranya, sebab demi kemaslahatan hidup seperti itu yang menguntungkan kehidupan masyarakat negaranya, begitulah seni berdialog. Ayat 1(3) UUD 1945 yang melaporkan kalau Indonesia merupakan negeri hukum. (Ridwan Saragih dan Rahmat, 2021).

Indonesia dibagi jadi pemerintahan provinsi serta kabupaten/ kota, yang kesemuanya berfungsi penuh kebutuhan warga dalam pemerintahan Indonesia. Perkara pertanahan ialah kasus yang nyaris susah buat dituntaskan, sebab berkaitan dengan aspek kehidupan yang dalam perihal ini memiliki kepribadian yang mewakili nilai kebaikan. (Fahrul Rozi dan Rahmat, 2021).

Indonesia merupakan negeri hukum yang demokratis serta konstitusional sebagaimana diartikan pada ayat (2) Pasal 1 UUD 1945 menyatakan kedaulatan

terdapat di tangan rakyat serta dilaksanakan cocok dengan konstitusi serta ayat (3) Pasal 1 UUD 1945 (UUD 1945) melaporkan negara Indonesia merupakan negeri hukum.

Menurut Mangaraja Manurung (2023), identitas negara hukum dilihat dari independensi peradilan lewat terdapatnya peradilan yang independen serta independen. UUD 1945 mengakui prinsip keadilan yang leluasa serta tidak memihak, dengan syarat kalau lembaga peradilan memiliki kewenangan independen buat menyelenggarakan hukum serta keadilan.

Dian Aries Mujiburohman (2017), selaku pedoman hukum di Indonesia, UUD 1945 sudah hadapi 4 kali amandemen; Amandemen keempat UUD 1945 bawa pergantian yang sangat pesat dalam penyelenggaraan negeri Indonesia; Ini tercantum tetapi tidak terbatas pada; Pembatasan masa jabatan presiden merupakan 2 periode, ketentuan menimpa tata metode pemberhentian presiden dari jabatannya, dengan usulan diajukan oleh DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) kepada MPR (Majelis Permusyawaratan Rakyat), yang lebih dahulu mengajukan permohonan kepada Mahkamah Konstitusi yang mengadili, ialah majelis hukum yang mengecek serta memutus. Dalam warga yang meyakini kalau lembaga legislatif ialah kekuasaan paling tinggi, hingga kewenangan tersebut ialah kewenangan yang menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM) serta menimbulkan terjadinya lembaga- lembaga negeri semacam Mahkamah Konstitusi (MK), DPD (Dewan Perwakilan Daerah), KY (Komisi Yudisial). Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) serta pemilihan presiden diseleksi langsung oleh rakyat.

Sebab negeri ialah organisasi publik serta bukan organisasi privat, hingga negeri jadi sesuatu tubuh hukum (yang terdiri dari sekelompok orang) yang tujuan utamanya merupakan buat melayani kepentingan universal ataupun kepentingan orang banyak. Dalam perihal ini tujuan pokok negeri umumnya tertuang dalam konstitusi negeri. (Mangaraja Manurung dan Urip Giyono, 2021)

Menurut Jimly Asshiddiqie (2014), Indonesia pula mempraktikkan apa yang diucap dengan sistem demokrasi, sistem demokrasi dilaksanakan buat mewujudkan negeri hukum yang berjalan sepantasnya dengan UUD 1945. Rakyat memiliki kekuasaan paling tinggi, sehingga kekuasaan wajib terdapat di tangan rakyat. oleh rakyat serta buat rakyat.

Fajlurrahman Jurdi (2018), salah satu implementasi sistem demokrasi merupakan dengan terdapatnya pemilu, di Indonesia pemilu diselenggarakan tiap 5 tahun sekali serta umumnya dilaksanakan secara serentak. Bagi Gram. J Wolhoff, pemilu ialah pelaksanaan demokrasi tidak langsung dalam pemilihan wakil rakyat yang hendak mengetuai pemerintahan. Sebab mereka menemukan kekuasaan dari rakyat, yang ialah wakil rakyat yang melaksanakan pemerintahan, dapat dikatakan rakyat. Mereka berpartisipasi langsung dalam pemerintahan.

KPU ialah penyelenggara pemilu nasional yang bertabiat senantiasa serta independen. Huruf b Pasal 13 Undang-Undang No 7 Tahun 2017 tentang Pemilu melaporkan KPU berwenang menetapkan peraturan KPU pada seluruh tahapan pemilu. Perihal ini dicoba buat membenarkan segala tahapan pilih terjalin. Tempatkan dalam tenggat waktu.

Baru-baru ini Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia menghasilkan Putusan No 90/ PUU-XXI/2023 tentang Batas Umur Calon Presiden serta Calon Wakil Presiden saat sebelum penyelenggaraan Pemilu 2024. Vonis Mahkamah

tentang dikabulkannya masalah pengujian modul Undang-Undang No 7 Tahun 2017 yang diajukan mahasiswa UNS (Universitas Negeri Surakarta Sebelas Maret) Almas Tsaqibbiru Re A. buat registrasi Pilpres serta calon wakil presiden tidak bisa dipungkiri Mendekatnya batasan waktu dalam Konstitusi bawa banyak khasiat serta kerugian untuk warga. Mahkamah Konstitusi sepatutnya jadi majelis hukum yang mengesampingkan kepentingan politik. keputusan. (Ferdinand Febriansah, 2023).

Terdapat suasana yang timbul kala syarat ayat (q) Pasal 169 Undang-Undang Pemilu No 7 Tahun 2017 malah memunculkan diskriminasi nyata terhadap pemohon, yang jelas merugikan serta melanggar hak pemohon.. Hak konstitusional pemohon dilindungi dalam Pasal 28 ayat (2) UUD 1945: "Tiap orang berhak buat tidak dikenakan perlakuan yang bertabiat diskriminatif atas bawah apapun serta berhak menemukan proteksi terhadap perlakuan yang bertabiat diskriminatif tersebut." perlakuan."

UUD 1945 pula menegaskan ayat (1) Pasal 24C Mahkamah Konstitusi memiliki kewenangan pada tingkatan awal serta terakhir, yang putusannya bertabiat final buat menguji undang-undang inkonstitusional, memutus perselisihan menimpa kewenangan lembaga-lembaga negeri. diberikan oleh undang-undang" Pada dasarnya bertabiat politis Mahkamah Konstitusi yang bertugas" memutus penutupan partai serta memutus perselisihan hasil pemilu", memutus permohonan DPR buat memberhentikan Presiden serta Wakil Presiden.

Menurut Ibnu Sina Chandranegara (2021), Presiden memiliki kewajiban. Oleh sebab itu, memandang polemik yang mencuat dari vonis Mahkamah Konstitusi yang terbit baru- baru ini, penulis berupaya melaksanakan tinjauan pustaka menimpa analisis hukum terhadap vonis Mahkamah Konstitusi No 90/PUU-XXI/. Menimpa Batas Umur Calon Presiden serta Wakil Presiden Republik Indonesia Tahun 2023. Bersumber pada kesimpulan dari sebagian statment penulis, bertujuan buat mengkaji perkara kewenangan serta praktek Mahkamah Konstitusi yang diatur dalam Undang- undang. Undang- undang dalam Putusan No 90/PUU-XXI/2023 tentang Batas Umur Calon Presiden serta Calon Presiden. Wakil Presiden.

Bersumber pada konteks tersebut hingga penulis bermaksud buat melaksanakan riset dengan judul" **“(Analisis Yuridis Putusan Mahkamah Konstitusi Dalam Perkara No: 90/Puu-Xxi/2023 Terkait Dengan Batas Usia Calon Presiden Dan Wakil Presiden Republik Indonesia).”**

METODE PENELITIAN

Riset ini memakai tipe riset hukum normatif yang dicoba dengan metode mengkaji data primer lewat pendekatan kasus serta pendekatan ini digunakan buat membagikan informasi yang akurat dalam riset hukum ini. (Emiel Salim Siregar, 2021).

Pendekatan yang digunakan merupakan Peraturan Perundang- undangan. Sumber bahan hukum yang diperoleh ialah sumber bahan hukum primer, sumber bahan hukum sekunder, serta sumber bahan hukum tersier. Informasi utama berasal dari Putusan Nomor 90/PUU-XXI/2023 tentang Batas Usia Calon Presiden dan Wakil Presiden. Sumber bahan hukum sekunder berasal dari tesis yang muat pokok-pokok hukum (hukum), doktrin, hasil riset hukum, dan bahan

hukum sekunder yang lain baik berbentuk bahan hukum, media cetak ataupun elektronik. Sumber bahan hukum tersier merupakan sumber dari mana bahan hukum pendukung berasal, bahan hukum primer serta sekunder. (Muhammad Suwandy, Ismail dan Irda Pratiwi, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Total Quality Service (TQS)

Menurut Kotler (1994), jasa mengacu pada tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan. Produksi mungkin terkait atau tidak dengan produk berwujud tunggal. Setelah definisi pelayanan dipahami, Total Quality Service (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen komprehensif yang mencakup seluruh manajer dan karyawan. Ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk terus meningkatkan proses organisasi, yang bertujuan untuk melampaui kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan. Menurut Tjiptono, Fandy (1997:56) Keinginan dan harapan pelanggan

Ada 5 fokus *Total Quality Service* (TQS):

1. Fokus pada pelanggan (*Customer focus*)

Meningkatkan kualitas layanan melalui identifikasi keinginan, aspirasi, dan harapan konsumen, serta pengembangan desain layanan yang disesuaikan untuk konsumen. Untuk mengidentifikasi permintaan, Anda dapat membangun struktur kolaboratif dengan konsumen dan pemasok, yang berpusat pada prinsip keuntungan timbal balik bagi kedua belah pihak.

2. Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan penuh menyiratkan dedikasi. Sangat penting bagi manajemen untuk menawarkan kesempatan kepada setiap karyawan untuk meningkatkan kemampuan layanan mereka, sekaligus menunjukkan keterampilan kepemimpinan di seluruh perusahaan. Manajemen harus mengalokasikan tanggung jawab dan wewenang untuk meningkatkan proses kerja bagi individu yang terlibat langsung dalam tugas tersebut.

3. Pengukuran (*measurement*)

Organisasi dan pelanggan dinilai melalui pengukuran internal dan eksternal, yang mencakup hal-hal berikut: 1) Mengevaluasi dan meningkatkan proses dan hasil, 2) Mengidentifikasi hasil dari proses kerja signifikan yang selaras dengan harapan pelanggan, dan 3) Memperbaiki dan meningkatkan kinerja secara mandiri dalam organisasi. apabila terjadi kesalahan kerja, tanpa memerlukan bimbingan dari instansi yang lebih tinggi.

4. Dukungan sistematis (*systematic support*)

Tanggung jawab manajemen adalah memasukkan infrastruktur berkualitas tinggi ke dalam kerangka manajemen internal dan mengintegrasikan kualitas dengan sistem manajemen saat ini, termasuk perencanaan strategis, manajemen kinerja, penghargaan, penghargaan, dan promosi. Selain komunikasi.

5. Perbaikan terus menerus (*continual improvement*)

Dalam konteks perbaikan berkelanjutan, sangat penting bagi setiap individu untuk memahami pekerjaan sebagai prosedur sistematis dan mengantisipasi perubahan dalam persyaratan, preferensi, dan harapan klien (Stamatis, D.H, 2000: 1996)

Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam organisasi jasa, penting bagi perusahaan-perusahaan ini untuk mematuhi enam prinsip dasar yang berlaku untuk industri manufaktur dan jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat untuk menciptakan dan mempertahankan lingkungan optimal yang mendorong peningkatan kualitas berkelanjutan dengan bantuan pemasok, pekerja, dan konsumen. Menurut Wolkins dalam Tjiptono, Fandy, (2000: 75-76) mengidentifikasi enam prinsip utama:

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan
4. Review
5. Komunikasi
6. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Dalam bidang pendidikan, ide-ide tersebut tercakup dalam bauran pemasaran, yang terdiri dari strategi desain program, strategi produk, strategi penetapan harga, strategi penyampaian layanan, dan strategi komunikasi. Tujuan utamanya adalah terwujudnya standar pendidikan yang tinggi yang disukai dan diandalkan oleh masyarakat.

B. Lembaga Pendidikan sebagai *nonprofit service*

Jasa mempunyai beberapa ciri khas yang membedakannya dengan barang, termasuk empat ciri utama:

1). Intangibility

Jasa dan produk mempunyai sifat yang berbeda. Produk mengacu pada objek atau alat yang nyata, sedangkan layanan melibatkan tindakan, kinerja, atau upaya. Jasa bersifat tidak berwujud, artinya jasa tidak memiliki atribut fisik dan tidak dapat dirasakan melalui indera sebelum diperoleh.

2). Inseparability

Biasanya, barang mengalami produksi, diikuti penjualan, dan akhirnya konsumsi. Biasanya, jasa dijual sebelum diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Layanan klien dan penyedia pada dasarnya saling berhubungan, yang menyiratkan bahwa klien mencari penyedia layanan atau penyedia layanan menghubungi pelanggan.

3). Variability

Jasa menunjukkan variabilitas yang signifikan karena sifatnya yang tidak standar, sehingga menghasilkan beragam variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis, bergantung pada produsen, waktu, dan lokasi jasa.

4). Perishability

Jasa adalah barang tidak berwujud yang tidak dapat disimpan. Oleh karena itu, apabila suatu jasa tidak dimanfaatkan maka jasa tersebut akan lenyap (Tjiptono, Fandy, 2000: 75-76)

Dalam mempertimbangkan klasifikasi dan karakteristik layanan, penting untuk mengetahui beberapa aspek layanan lembaga pendidikan:

1. Lembaga pendidikan termasuk dalam kategori pelayanan murni, dimana pemberian pelayanan hanya difasilitasi oleh alat kerja atau fasilitas penunjang, seperti ruang kelas, kursi, meja, dan buku.
2. Penyediaan layanan memerlukan kehadiran pengguna layanan, khususnya pelajar, yang mengunjungi lembaga pendidikan untuk memanfaatkan layanan

yang diinginkan. Namun perlu dicatat bahwa ada juga pilihan alternatif yang tersedia seperti program pembelajaran jarak jauh, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh.

3. Layanan ini berbasis orang, artinya diberikan kepada individu. Karena hubungan erat antara penyedia layanan dan konsumen, ini dianggap sebagai sistem kontak tinggi. Pelanggan dan penyedia layanan menjaga interaksi berkelanjutan sepanjang proses pemberian layanan. Untuk memanfaatkan suatu layanan, penting bagi konsumen untuk menjadi konstituen dari sistem layanan.
4. Hubungan pelanggan didasarkan pada model keanggotaan, dimana konsumen menjadi anggota lembaga pendidikan. Sistem pemberian layanan konsisten dan teratur, mengikuti kurikulum yang ditentukan.

C. Fokus pada Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan

1. Identifikasi Pelanggan dan Kebutuhan Lembaga Pendidikan

Pelanggan adalah individu yang mengharap kita atau perusahaan untuk mematuhi kriteria kualitas tertentu, sehingga memberikan dampak pada kinerja kita atau perusahaan.

Manajemen Gaspersz Vincent, (2002:33) sebuah perusahaan yang berbasis di Freeport, Maine, menawarkan berbagai definisi klien, termasuk:

- a. Pelanggan adalah individu yang tidak bergantung pada kita, namun kita bergantung pada mereka.
- b. Pelanggan adalah individu yang mengungkapkan keinginannya kepada kita.
- c. Sangat jarang ada orang yang muncul sebagai pemenang dalam perselisihan dengan konsumen.
- d. Pelanggan adalah individu yang sangat penting dan kepuasan mereka sangat penting.

Untuk memastikan kebahagiaan pelanggan, penting untuk terlebih dahulu memastikan identitas klien. Mengidentifikasi klien dan permintaan mereka di lembaga pendidikan adalah bagian penting karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Lewis & Smith memperkenalkan metodologi identifikasi pelanggan yang mempertimbangkan tiga perspektif: pelanggan internal (akademik dan administratif), pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung.

Pelanggan akademik internal mengacu pada individu atau kelompok dalam program akademik kampus, seperti mahasiswa, guru, program, dan departemen, yang memiliki dampak pada program tertentu. Pelanggan administratif internal mencakup pelajar, karyawan, dan unit, departemen, atau divisi yang berdampak pada layanan atau aktivitas.

Klien eksternal mencakup pemberi kerja, pelajar, dan lembaga pendidikan lainnya yang menerima pelajar dan layanan dari lembaga pendidikan tertentu untuk tujuan studi lebih lanjut. Selain itu, pelanggan eksternal tidak langsung termasuk badan legislatif, masyarakat yang dilayani, BAN, alumni, dan kontributor, yang semuanya mempunyai pengaruh terhadap kebijakan dan kegiatan universitas. Klien yang disebutkan dalam Tabel 2.3 harus mendapat perhatian prioritas, karena baik pelanggan internal maupun eksternal mendapatkan manfaat langsung dari program berkualitas, layanan, dan penelitian akademis yang disediakan oleh institusi pendidikan tinggi. Selain itu, penting untuk

memberikan layanan terbaik kepada klien eksternal tidak langsung, karena mereka memiliki otoritas keuangan dan akreditasi (Lewis, RG & Smith, D.H, 1994:93).

D. Hakekat Hubungan Pelayan dan Pelanggan Lembaga Pendidikan

Tidak perlu lagi mengganti istilah Guru, Siswa, dan sebagainya dengan kata pelanggan. Sangat penting untuk memahami signifikansi dan nilai yang melekat pada pelanggan. Terdapat hubungan tertentu, terutama hubungan kasih sayang, antara Institusi Pendidikan dan pelanggannya. Penting untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan kami. Namun, pengguna diharapkan untuk memenuhi tanggung jawab khusus terhadap institusi pendidikan. Hubungan ini mencakup berbagai manfaat:

- a. Dosen dan mahasiswa saling bergantung satu sama lain. Tanpa mahasiswa tidak akan ada kebutuhan akan dosen, begitu pula sebaliknya.
- b. Saling pengertian sangat penting, khususnya dalam konteks institusi pendidikan. Institusi-institusi ini harus meningkatkan standar mereka untuk memenuhi kebutuhan spesifik mahasiswa di bidang profesional. Pada saat yang sama, siswa harus mengerahkan upaya yang tekun dalam studi mereka untuk mencapai hasil yang menguntungkan.
- c. Saling memberikan pelayanan yang optimal terhadap satu sama lain, misalnya pemimpin memenuhi tugasnya untuk melayani bawahannya dengan mempromosikan mereka yang menunjukkan kinerja luar biasa, sehingga memungkinkan bawahan tersebut melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif.
- d. Kolaborasi, seperti dalam proses pendidikan, melibatkan pengelolaan lembaga pendidikan bersama oleh seluruh komponen pendidikan.

Keempat kualitas tersebut hanya dapat ditumbuhkan apabila telah terjadi pertumbuhan dan pengembangan kualitas pelayanan. Keempat cita-cita tersebut mewakili standar pendidikan yang tinggi, mencakup prinsip-prinsip pendidikan yang spesifik dan luas yang bersifat fundamental. Hal ini dianggap mendasar karena peranannya yang penting dalam berfungsinya masyarakat, bangsa, dan negara. Keempat prinsip tersebut, yaitu pengembangan, pelayanan, pengabdian, dan aktivitas, hendaknya ditanamkan pada seluruh individu, khususnya peserta didik yang merupakan penerima utama, melalui berbagai aktivitas lembaga pendidikan.

E. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Mengingat kebahagiaan klien adalah perhatian utama dalam hal kualitas, maka penting untuk memahami faktor-faktor yang terkait dengan kesenangan konsumen. Kepuasan konsumen secara ringkas dapat didefinisikan sebagai terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen melalui konsumsi produk.

Kebahagiaan pelanggan bergantung pada pandangan dan harapan mereka. Sebagai penjual produk, penting bagi kita untuk mewaspadai beberapa elemen yang berdampak pada hal ini.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan klien:

- a. Persyaratan dan preferensi pelanggan dialami selama transaksi dengan produsen/pemasok produk. Jika selama periode tersebut persyaratan dan

aspirasinya besar, maka harapan dan ekspektasi pelanggan akan tinggi, begitu pula sebaliknya.

- b. Pertemuan sebelumnya dengan konsumsi produk dari perusahaan atau pesaingnya.
- c. Testimoni dari kenalan yang dapat memberikan wawasan tentang kualitas produk yang dibeli pelanggan. Hal ini berdampak signifikan terhadap pandangan pelanggan, terutama terhadap produk yang dianggap memiliki tingkat risiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui periklanan dan pemasaran. Individu yang bekerja di bidang penjualan dan periklanan harus menahan diri untuk tidak mengembangkan strategi yang melampaui ekspektasi pelanggan. Inisiatif pemasaran yang terlalu agresif dan gagal memenuhi harapan pelanggan akan berdampak buruk pada persepsi pelanggan terhadap produk.

F. Mengelola Kualitas Jasa

Metode utama untuk membedakan suatu organisasi jasa, khususnya lembaga pendidikan, adalah dengan terus-menerus memberikan layanan dengan kualitas unggul dibandingkan pesaing. Tujuan krusialnya adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan (Kotler, Philip, 1997: 91). Untuk menentukannya, informasi selanjutnya akan menguraikan ciri-ciri pengelolaan kualitas pelayanan yang efektif dalam kaitannya dengan aspek kualitas pelayanan (service), model kualitas pelayanan (service), persepsi pelanggan terhadap pelayanan, dan harapan pelanggan terhadap pelayanan.

Garvin telah menyusun delapan faktor kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategis. Dimensinya adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah inti terutama menentukan kinerja suatu sistem, termasuk faktor-faktor seperti kecepatan, efisiensi bahan bakar, kapasitas penumpang, kemudahan berkendara, dan kenyamanan.
- b. Atribut pelengkap, khususnya atribut sekunder atau pelengkap, meliputi perlengkapan interior dan eksternal seperti dashboard, AC, sound system, door lock system, power steering, dan lain-lain.
- c. Keandalan mengacu pada rendahnya kemungkinan kerusakan atau kegagalan, seperti sedikit terjadinya kecelakaan mobil, malfungsi, atau kerusakan.
- d. Kesesuaian mengacu pada sejauh mana karakteristik desain dan fungsi selaras dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan lingkungan mengharuskan truk memiliki ukuran gandar yang lebih besar dibandingkan sedan.
- e. Daya tahan mengacu pada kemampuan suatu benda untuk mempertahankan fungsinya dalam jangka waktu yang lama. Dimensi ini mencakup umur teknis dan umur ekonomis mobil. Secara umum, mobil yang diproduksi di Amerika atau Eropa memiliki daya tahan yang lebih unggul dibandingkan dengan yang diproduksi di Jepang.
- f. Kemudahan servis mencakup faktor-faktor seperti kecepatan, kemahiran, kenyamanan, kemudahan perbaikan, dan penyelesaian keluhan yang efektif. Layanan yang ditawarkan tidak hanya mencakup bantuan pra-penjualan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses penjualan, termasuk dukungan pasca-

penjualan, layanan perbaikan, dan penyediaan komponen-komponen yang diperlukan.

- g. Estetika mengacu pada kemampuan produk untuk menarik panca indera, seperti bentuk fisik mobil yang menarik secara visual, model atau desain artistik, warna, dan faktor serupa lainnya.
- h. Kualitas yang dirasakan mengacu pada kesan dan kedudukan produk secara keseluruhan serta komitmen perusahaan terhadap produk tersebut. Biasanya, terbatasnya pemahaman pembeli terhadap sifat-sifat produk membuat mereka menilai kualitasnya berdasarkan faktor-faktor seperti harga, nama merek, periklanan, reputasi perusahaan, dan tempat pembuatan. Biasanya, orang menganggap nama Mercedes dan BMW sebagai jaminan kualitas tinggi yang dapat diandalkan.

Jika pengukuran ini diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka Parasumaman et al. (1985) melakukan studi eksplorasi untuk mengeksplorasi kualitas layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, berdasarkan penelitian ekstensif pada berbagai jenis layanan. Mereka mengidentifikasi lima dimensi kualitas untuk menilai kualitas layanan, sebagai berikut:

- a. Keandalan mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan dengan cepat dan memuaskan pelanggan.
- b. Daya tanggap mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan dengan cepat dan efisien.
- c. Jaminan mengacu pada kompetensi, kesopanan, dan keandalan personel, serta tidak adanya bahaya, risiko, dan ketidakpastian.
- d. Empati mengacu pada kemampuan membangun hubungan komunikasi yang efektif dan memahami permintaan pelanggan.
- e. Tangibles mengacu pada bukti langsung, seperti fasilitas fisik, peralatan, pekerja, dan fasilitas komunikasi.

Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa keandalan adalah penentu utama kebahagiaan pelanggan dengan bobot yang menyumbang 32% dari kepuasan keseluruhan. Diikuti oleh daya tanggap sebesar 22%, jaminan sebesar 19%, empati sebesar 16%, dan bukti nyata sebesar 11%. Istilah yang digunakan untuk menyebut kelima dimensi tersebut adalah SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan Parasuraman dkk. menginspirasi penerapan studi perbandingan pada bisnis jasa yang berbeda (Parasuraman, 1988: 33).

Pelanggan memanfaatkan kelima karakteristik ini untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang ditentukan dengan membandingkan harapan mereka dengan persepsi mereka terhadap layanan. Kesenjangan antara layanan yang diantisipasi dan yang dirasakan berfungsi sebagai indikator kualitas layanan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh pendapat konsumen terhadap hasil yang mereka alami dari pelayanan tersebut. Menurut Zeithaml et al., pembeli dapat menilai persepsi kualitas suatu produk sebelum melakukan pembelian, misalnya dengan mempertimbangkan harganya. Ada beberapa faktor yang hanya bisa dinilai setelah dikonsumsi, seperti waktu.

Masyarakat mengharapkan institusi pendidikan tidak hanya menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademis, namun juga menunjukkan kualitas unggul di seluruh program dan institusi, yang didukung oleh ukuran akuntabilitas yang ditetapkan. Pentingnya akuntabilitas dalam institusi pendidikan tinggi

menjadi terganggu ketika institusi tersebut terputus dari jangkauan atau persyaratan komunitas pemiliknya (Tilaar, H. A. R, 2000:111). Bukti prestasi, evaluasi, sertifikasi mutu, penyerapan tenaga kerja lulusan pada bidang keahliannya masing-masing, dan hasil penilaian juga diperlukan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat.

Dengan menawarkan program studi yang menjalani evaluasi ketat, lembaga pendidikan bertujuan untuk menanamkan kepercayaan masyarakat melalui penjaminan mutu, pengendalian mutu, dan upaya peningkatan mutu. menjalani proses akreditasi nasional secara menyeluruh.

Selain penilaian kualitas yang dilakukan BAN, lembaga pendidikan sebagai perusahaan jasa di bidang pendidikan juga harus menilai kualitas layanan dari konsumen, khususnya pelajar. Parasuraman dkk. mengusulkan agar penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (physical proof).

Untuk memastikan parameter kualitas, lembaga pendidikan harus melakukan riset konsumen. Istilah “perilaku konsumen” tidak dapat dipisahkan dalam bidang riset konsumen. Berbagai ahli telah mengajukan berbagai definisi tentang perilaku konsumen. Salah satu definisi tersebut, yang diberikan oleh Engel dkk, menyatakan bahwa perilaku konsumen mencakup tindakan langsung yang terlibat dalam memperoleh, mengonsumsi, dan membelanjakan barang dan jasa, bersama dengan proses pengambilan keputusan yang mendahului tindakan tersebut.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh dua aspek yaitu pengaruh sosial budaya dan psikologis. Selain itu, perilaku konsumen memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Proses ini dimulai dengan pengenalan masalah, yang terjadi ketika individu mengalami dorongan yang mendorong mereka untuk mengambil tindakan guna menyelesaikan dan memuaskan keinginannya. Selanjutnya tahap pencarian informasi terhadap produk atau jasa yang diinginkan dilanjutkan dengan tahap penilaian alternatif yang diwujudkan dalam tindakan pengambilan pilihan. Fase selanjutnya adalah tahap pilihan pembelian, di mana keputusan untuk melakukan pembelian lagi atau tidak bergantung pada tingkat kepuasan yang diperoleh dari produk atau layanan tersebut (Umar, Husein, 20012:50).

KESIMPULAN

Alasan Pemohon serta Bawah Hukum Mengajukan Permohonan No 90/PUU-XXI/2023 Tentang Batas Umur Calon Presiden serta Wakil Presiden menarangkan kalau yang diartikan dengan “presiden wilayah” merupakan kepala pemerintahan wilayah provinsi serta kabupaten/kota. Tidak hanya itu, mempunyai pengalaman selaku presiden wilayah serta berprofesi dalam jangka waktu tertentu berarti dia sudah teruji berpengalaman dalam mengelola wilayah tersebut. Tidak hanya itu, informasi menampilkan sebagian besar bupati terpilih pada Pilkada 2019 berumur di dasar 40 tahun. Selanjutnya evaluasi hukum hakim Mahkamah Konstitusi dalam putusannya No 90/ PUU-XXI/2023 tentang batas umur calon presiden serta wakil presiden ialah pertimbangan Mahkamah atas persoalan Pemohon menimpa Pasal 169 huruf (q) UU No 7 Tahun 2017 ialah “...atau

pengalaman jadi presiden wilayah baik di tingkatan provinsi ataupun kabupaten/kota”. Walaupun majelis hukum bisa menjawab permohonan penggugat bersumber pada penilaian, tetapi perihal tersebut tidak bisa ditafsirkan cocok dengan arti yang dimohon penggugat. Dengan demikian, Mahkamah membagikan arti yang lebih pas terhadap norma tersebut, ialah “berusia sangat sedikit 40 tahun ataupun menduduki jabatan yang diseleksi lewat pemilihan universal, tercantum pemilihan kepala wilayah.”

DAFTAR PUSTAKA

- Mangaraja Manurung, *Rekonstruksi Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial (Mewujudkan Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan)*, (Indramayu : Penerbit Adab, 2023)
- Dian Aries Mujiburohman., *Pengantar Hukum Tata Negara*, (Yogyakarta: STPN Press, 2017)
- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonsia*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014)
- Fajlurrahman Jurdi.. *Pengantar Hukum Pemilihan Umum*, (Jakarta: Kencana, April 2018)
- Ibnu Sina Chandranegara. *Hukum Acara Mahkamah Konstitusi*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2021)
- Ridwan Saragih, Rahmat., Penerapan Tugas Satpol PP Kota Tanjungbalai Sehubungan dengan Akibat Covid- 19,(Vol. 2, Edisi 1 November 2021)
- Fahrul Rozi, Rahmat, Pengaruh Suasana Paham Darurat Covid- 19 Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan(Riset Pada Kecamatan Limapuluh Kabupaten Limapuluh),(Volume 2, Edisi 1 November 2021)
- Nanda Sagara, Bahmid, Irda Pratiwi(2019). Daya guna registrasi tanah yang seluruhnya sistematis(riset pada kantor ATR/ BPN kota Tanjungbalai)
- Mangaraja Manurung, Urip Giyono, Pemberian Bantuan Hukum Terhadap Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Asahan, *Voice Justisia: Jurnal Hukum dan Keadilan*, Vol. 5, No. 2, September 2021
- Ferdi Febriansah, Analisis Hukum Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi *Jurnal Mitra Indonesia : Jurnal Pendidikan, Sosial, Humaniora, dan Kesehatan* Vol 2, No 3, November 2023
- Emiel Salim Siregar, kedudukan pemerintah bupati. Arang dalam Pengelolaan serta Pemanfaatan Sumber Tenaga Hutan Mangrove(Riset Dinas Area Hidup Kabupaten Batubara, (vol. 2, Edisi 2021 1)
- Muhammad Suwandy, Ismail, Irda Pratiwi, Analisis hukum terhadap proteksi hukum terhadap anak di dasar usia yang melaksanakan tindak pidana diatur dalam no Undang- Undang Proteksi Anak. 35, 2014,(Rektum Tiap hari, Vol. I, Edisi 1 Januari 2021: 26- 32)
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum
- Putusan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Nomor 90/PUU-XXI/2023 Pengujian Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Batas Usia Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden terhadap Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945