

ABSTRAK

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dan memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kesejahteraan masyarakat pun cenderung semakin meningkat. Sebagai salah satu lembaga Pemerintahan yang memberikan pelayanan publik, Kejaksaan Negeri Lumajang memberikan inovasi dalam layanan pengaduan dan informasi bernama PAK JAKSA. Untuk mengukur apakah dimensi kualitas layanan PAK JAKSA berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, Peneliti melakukan serangkaian analisis, termasuk uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas data, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji t, serta penghitungan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Kejaksaan Negeri Lumajang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat



ABSTRACT

Public services are mandated by the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 and play a vital role in improving the welfare of society. Therefore, the better the quality of public services provided, the higher the level of community welfare tends to be. As one of the Government institutions that provide public services, the Lumajang District Attorney's Office provides innovations in complaints and information services called PAK JAKSA. The researcher conducted a series of analyses, including instrument testing (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests), multiple linear regression analysis, t-test, and determination coefficient analysis. The results of the study indicate that partially, the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles have a significant influence on public satisfaction with the services provided by the Lumajang District Attorney's Office.

Keyword: Public Service, Service Quality Dimensions, Public Satisfaction

