

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan amanat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang mana berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Menurut Sinambela (2016) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada sekelompok orang yang memiliki kepentingan dalam suatu komunitas atau organisasi, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu berupa produk fisik.

Ramadhana & *et al.* (2020) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik guna meningkatkan kinerja pemerintahan. Pemerintah merancang prinsip-prinsip ini untuk mendorong perubahan positif dalam sistem birokrasi, sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif. Namun demikian, masih terdapat persepsi di kalangan masyarakat bahwa layanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi cenderung tidak profesional, mahal, dan lambat.

Mayasari (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketepatan waktu, keandalan, kepuasan masyarakat, dan konsistensi pelayanan. Suatu pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat menerima layanan yang berjalan lancar melalui prosedur yang

efisien, tepat waktu, dan seragam. Peningkatan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen pemerintah dalam menetapkan standar yang lebih tinggi bagi aparatur pelaksana pelayanan.

Dalam ranah pelayanan publik, kepuasan masyarakat memegang peranan penting karena layanan yang tidak optimal dapat menimbulkan dampak negatif yang cukup besar bagi masyarakat. Kegagalan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan publik dapat memicu ketidakpuasan, hilangnya kepercayaan, hingga munculnya rasa frustrasi. Oleh sebab itu, meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tanggung jawab utama negara maupun organisasi, sebagai upaya untuk memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Zahrah, 2023).

Inovasi merupakan elemen kunci dalam menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien. Esensinya terletak pada bagaimana pemerintah mampu merespons perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat melalui berbagai alternatif baru. Di tengah dinamika perubahan yang begitu cepat, sektor publik berisiko menjadi tidak relevan jika tidak mampu berinovasi, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pemerintah. Oleh karena itu, kemampuan sektor publik untuk berinovasi kini semakin dipandang sebagai faktor penting dalam mengukur kinerja inovasi dalam suatu perekonomian. Meskipun demikian, kebijakan dan strategi inovasi di sektor publik masih tertinggal jika dibandingkan dengan kemajuan yang terjadi di sektor bisnis. Ada perbedaan penting antara publik dan sektor swasta dalam hal insentif dan motivasi. Alokasi sumber daya, dan sikap terhadap risiko, yang melekat dalam peran berbeda yang

dimainkan oleh kedua sektor dalam perekonomian. Hal tersebut memiliki dampak besar pada bagaimana inovasi dilakukan dan bagaimana kebijakan dapat mendukungnya (Hadi, 2022).

Kejaksaan diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kejaksaan Republik Indonesia. Lembaga ini merupakan bagian dari pemerintahan yang menjalankan kekuasaan negara dalam bidang penuntutan dan memiliki sejumlah kewenangan lain sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Jaksa sendiri merupakan aparatur sipil negara yang menjabat secara fungsional dengan tugas dan wewenang khusus berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Penuntut Umum adalah jaksa yang diberi kuasa oleh undang-undang untuk melaksanakan penuntutan, mengeksekusi putusan hakim, serta menjalankan wewenang lain sesuai ketentuan hukum. Tindakan penuntutan tersebut mencakup pelimpahan perkara ke Pengadilan Negeri yang berwenang, serta mengajukan permohonan agar perkara tersebut diperiksa dan diputuskan oleh hakim melalui sidang pengadilan (Rudiansyah, 2021).

Dijelaskan dalam Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-006/A/JA/07/2017 bahwa Kejaksaan Republik Indonesia juga menjalankan kegiatan kehumasan melalui Pusat Penerangan Hukum yang selanjutnya disebut PUSPENKUM. Pusat Penerangan Hukum memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan penerangan hukum dan penyuluhan hukum, media dan kehumasan, serta hubungan antar lembaga. Kepala PUSPENKUM bertanggung jawab secara administratif kepada Jaksa Agung Muda Intelijen. Jaksa Agung Republik Indonesia mendeklasikan

tugas pelayanan informasi dan pengaduan kepada jajaran bidang Intelijen baik di Kejaksaan Agung hingga ke daerah yakni Kejaksaan Negeri.

Agar kegiatan penyelidikan dapat berjalan secara optimal, intelijen Kejaksaan menjalankan fungsinya melalui seksi intelijen yang memiliki peran penting dalam seluruh rantai proses penyelidikan, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, pengolahan, hingga pemanfaatan informasi. Dalam proses ini, intelijen bertugas untuk menghimpun dan mengolah data serta fakta apabila terdapat dugaan terjadinya tindak pidana khusus, khususnya tindak pidana korupsi. Jika muncul indikasi adanya suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana khusus, maka intelijen kejaksaan akan melakukan operasi intelijen yustisial atau penyelidikan guna memastikan apakah peristiwa tersebut benar-benar merupakan tindak pidana korupsi. Apabila melalui penyelidikan tersebut terkumpul cukup bukti dan fakta yang menunjukkan adanya tindak pidana korupsi, dan hal itu telah dikaji oleh bidang intelijen kejaksaan, maka langkah selanjutnya dapat diambil sesuai prosedur hukum (Harahap *et al.*, 2021).

Pada Kejaksaan Negeri Lumajang fungsi ini ada pada Kepala Seksi Intelijen yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kejaksaan Negeri. Kepala Seksi Intelijen juga melaporkan secara berjenjang kepada Jaksa Agung Muda Intelijen terkait pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penerangan dan penyuluhan hukum, media dan kehumasan, serta hubungan antar lembaga serta turut melaksanakan operasi intelijen guna menunjang penegakan hukum.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kejaksan Negeri Lumajang

Sumber: Data Kepegawaian Kejaksaaan Negeri Lumajang, 2024

Sebagai perwujudannya, Kepala Kejaksan Negeri Lumajang menetapkan Surat Keputusan Kepala Kejaksan Negeri Lumajang Nomor: KEP-17/M.5.28/Kph.2/2024 tanggal 20 Juni 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Program “PAK JAKSA” Pengaduan Masyarakat dan Layanan Informasi Kejaksan Negeri Lumajang. Terdapat hal yang menjadi pertimbangan dibentuknya Tim tersebut yaitu optimalisasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan, serta pelayanan publik oleh Kejaksan Negeri Lumajang.

Layanan “PAK JAKSA” merupakan layanan berbasis WhatsApp dimana terdapat tujuh jenis layanan yang dapat diakses masyarakat, yakni:

- a. Layanan informasi perkara pelanggaran lalu lintas;
- b. Layanan informasi tindak pidana umum / khusus;
- c. Layanan informasi perizinan kunjungan Tahanan Jaksa;
- d. Layanan informasi barang bukti dan barang rampasan;

- e. Layanan informasi pelayanan hukum (Perdata dan Tata Usaha Negara);
- f. Layanan informasi pengajuan narasumber penyuluhan / penerangan hukum;
- g. Layanan informasi lainnya yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kejaksaan.



Gambar 1.2 Layanan “PAK JAKSA”

Sumber: Instagram Kejaksaan Negeri Lumajang, 2024

Peneliti melakukan survei awal dan mendapati bahwa layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” ini memiliki potensi yang baik bagi perkembangan birokrasi di Kabupaten Lumajang namun masih belum banyak yang mengakses layanan tersebut sehingga perlu untuk dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Selain itu, peneliti juga menilai bahwa perlu untuk mengukur seberapa efektif program dalam memenuhi kepuasan masyarakat terhadap Kejaksaan Negeri Lumajang.

Menurut Atmaja (2018) kepuasan masyarakat merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Sementara itu, menurut Lovelock dan Wirtz dalam Tantangin *et al.*, (2017) kepuasan adalah sebuah bentuk sikap yang terbentuk sebagai hasil dari pengalaman yang telah dialami. Dalam pendapat lain yang disampaikan oleh Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014), kepuasan masyarakat merupakan evaluasi emosional yang dilakukan oleh masyarakat setelah menggunakan suatu produk, di mana penggunaan tersebut berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Tjiptono (2019:205) mengemukakan bahwa dalam perkembangannya terdapat lima dimensi utama dari sepuluh dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat, tepat, dan memuaskan.
- 2) Responsivitas (*Responsiveness*), yaitu kesediaan petugas dalam membantu serta memberikan pelayanan secara sigap.
- 3) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kepercayaan yang dimiliki oleh petugas, termasuk kemampuan untuk menghilangkan rasa ragu atau ketidaknyamanan.
- 4) Empati (*Empathy*), mencakup kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan individu masyarakat.

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu segala bentuk fasilitas fisik, perlengkapan, personel layanan, serta media komunikasi yang digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat terhadap Kejaksaan Negeri Lumajang sehingga nantinya program tersebut dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan birokrasi di era digital.

Oleh karena itu, teori utama (*grand theory*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Dominant Logic* (SDL), yang merupakan perkembangan dari paradigma sebelumnya, yaitu *Goods Dominant Logic* (GDL) sebagaimana dijelaskan oleh beberapa pakar. *Service Dominant Logic* menekankan bahwa pemberian layanan atau jasa merupakan inti dari pertukaran dalam aktivitas ekonomi dan pemasaran. Dalam konteks ini, layanan ditukar dengan layanan lainnya yang disediakan oleh penyedia jasa, sementara barang, uang, organisasi, dan jaringan hanya berperan sebagai media atau perantara dalam proses pertukaran tersebut (Budiyanto, 2021:5).

Peneliti merujuk pada studi empiris yang memperkuat adanya research gap, khususnya terkait pengaruh dimensi kehandalan. Beberapa penelitian seperti oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina et al. (2019), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) menunjukkan bahwa kehandalan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan temuan dari Sinaga, J. O. & Hidayat (2016) yang menyatakan bahwa kehandalan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi responsivitas atau daya tanggap juga ditemukan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam berbagai studi sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, seperti halnya pada dimensi kehandalan, Sinaga, J. O. & Hidayat (2016) menemukan hasil yang berbeda, yakni bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, faktor jaminan (*assurance*) juga dilaporkan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa sub variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meski demikian, temuan dari Sinaga, J. O. & Hidayat (2016) kembali menunjukkan perbedaan, yakni bahwa jaminan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun dimensi empati terdapat perbedaan hasil yakni penelitian yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020) menyatakan bahwa empati berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi, hasil tersebut berbeda dengan

penelitian dari Sonani & Yulia (2021) yang justru menyatakan bahwa empati tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Faktor terakhir yaitu dimensi bukti fisik (tangibles) umumnya ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang tercermin dalam studi yang dilakukan oleh Rezha & Rochmah (2013), Lakmi (2014), Pratama (2014), Gama Putra *et al.*, (2015), Siswadhi (2016), Tamara *et al.*, (2018), Karlina *et al.* (2019), Duriat & Vaughan (2020), Sonani & Yulia (2021), Sinaga, J. O. & Hidayat (2016).). Namun demikian, penelitian Tamara *et al.* (2018) memberikan hasil yang bertolak belakang, yakni bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang diteliti serta lokasi pelaksanaannya. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah mengenai pengaruh layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kejaksaan Negeri Lumajang.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pengaduan dan Informasi “PAK JAKSA” Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang”.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Oleh karena itu, peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

- Penelitian membahas pengaruh layanan informasi dan pengaduan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat.
- Tempat penelitian ini pada Kejaksaan Negeri Lumajang
- Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang mengakses layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” pada Kejaksaan Negeri Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Pelayanan publik yang baik mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Apakah kehandalan layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
- Apakah daya tanggap layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
- Apakah jaminan layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
- Apakah empati layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?
- Apakah bukti fisik layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diusulkan diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah kehandalan layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui apakah daya tanggap layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Untuk mengetahui apakah jaminan layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Untuk mengetahui apakah empati layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- e. Untuk mengetahui apakah bukti fisik layanan “PAK JAKSA” di Kejaksaan Negeri Lumajang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini semoga bisa memberikan manfaat antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini semoga bisa menambah wawasan juga pengetahuan kepada pihak yang membutuhkan dan dapat membantu dalam pengembangan penelitian khususnya pelayanan publik dalam pemerintahan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kejaksaaan Negeri Lumajang

Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi Pimpinan untuk melakukan evaluasi terhadapa seluruh pelayanan publik yang ada pada Kejaksaaan Negeri Lumajang, serta dapat menjadi embrio bagi inovasi layanan lainnya yang dapat memudahkan masyarakat.

2) Bagi Peneliti

Dapat menambah pemahaman yang komprehensif tentang urgensi pelayanan pengaduan dan informasi pada instansi pemerintahan serta sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen pada Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai kajian ilmu dan menambah informasi dalam dunia pengetahuan yang berhubungan dengan dunia sumber daya manusia khususnya tentang hubungan masyarakat.

4) Bagi Masyarakat

Bahwa penelitian ini dapat menjadi sarana edukasi tentang bagaimana cara mengakses layanan publik pada instansi pemerintahan, salah satunya yaitu Kejaksaaan Negeri Lumajang.